



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



# BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

ACTUALIZACIÓN  
ENERO – JUNIO 2019



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



En el BEF se muestra información de **3,006** instituciones financieras en **25** sectores financieros.

Sector	Total de Reclamaciones	Sanciones		IDATU	Cláusulas Abusivas	Programas de Educación Financiera	Sinergia con Condusef
		Total de Sanciones	Monto (\$)				
<b>Total</b>	<b>3,886,734</b>	<b>3,731</b>	<b>195,690,451</b>	<b>7.10</b>	<b>30</b>	<b>121</b>	<b>39</b>
Bancos	3,645,772	1,239	62,724,581	8.94	-	21	2
Burós de Crédito	42,839	27	741,866	7.57	-	-	-
Sofom E.N.R.	74,750	1,471	76,350,008	6.52	28	2	24
Aseguradoras	52,068	274	7,281,642	8.47	-	4	2
Sofom E.R.	37,470	33	1,209,906	8.63	-	2	6
Banca de Desarrollo	11,589	7	177,616	6.38	-	2	-
Afores	9,605	40	1,038,215	7.50	-	4	1
Sofipos	7,938	122	12,330,194	8.19	-	-	1
Socaps	3,086	244	29,412,166	4.87	2	1	3
Otros Sectores	1,617	274	4,424,257	-	-	85	-



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



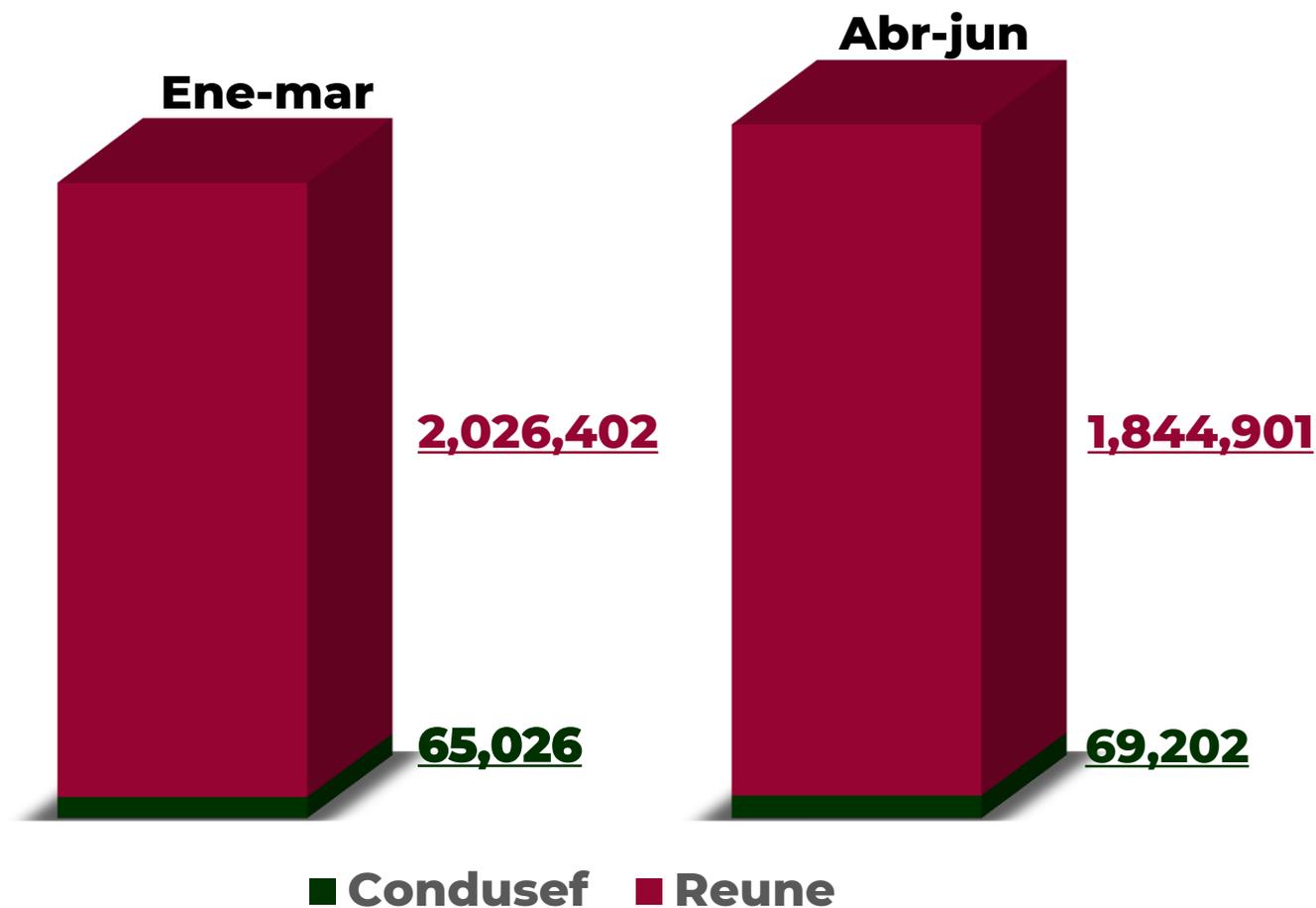
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS



# RECLAMACIONES AL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO (SFM)

Al segundo trimestre las **Reclamaciones al SFM** sumaron **3,886,734**:

Las **reclamaciones realizadas en la institución financiera** reportaron una disminución del **9%** del primero al segundo trimestre, mientras que aquellas realizadas **en Condusef** incrementaron un **6%**.



Nota: La gráfica incluye reclamaciones imputables al Buró de Crédito.

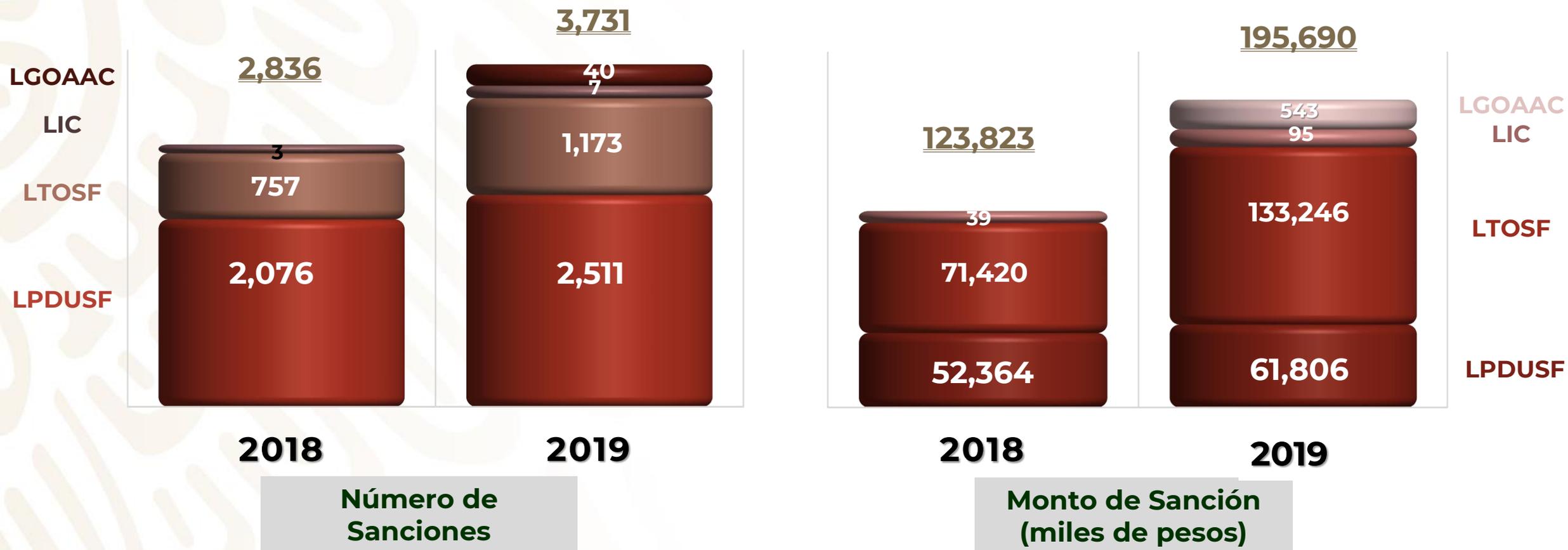


Afores, Aseguradoras y Sofom E.N.R., presentan una alta participación de las reclamaciones presentadas ante **Condusef**, en gran medida debido a las pocas oficinas de atención a usuarios que tienen las instituciones, además en el caso del sector asegurador usualmente los agentes de seguros recomiendan se acerquen a la Condusef.

SECTOR	Reclamaciones					Participación CONDUSEF (%)
	En CONDUSEF	Reportadas en el REUNE	TOTAL	Detalle trimestral		
				ENE-MAR	ABR-JUN	
Bancos	74,076	3,571,696	<b>3,645,772</b>	1,905,805	1,739,967	2.03
Sofom E.N.R.	9,116	65,634	<b>74,750</b>	43,363	31,387	12.20
Aseguradoras	21,420	30,648	<b>52,068</b>	25,837	26,231	41.14
Sofom E.R.	2,788	34,682	<b>37,470</b>	18,818	18,652	7.44
Banca de Desarrollo	276	11,313	<b>11,589</b>	5,044	6,545	2.38
Afores	7,173	2,432	<b>9,605</b>	4,339	5,266	74.68
Sofipos	461	7,477	<b>7,938</b>	4,437	3,501	5.81
Socaps	141	2,945	<b>3,086</b>	1,510	1,576	4.57



El total de sanciones impuestas ascendió a **3,731**; lo que representa un aumento del **32%**, con respecto al año anterior. En cuanto al monto total de multas, este incrementó un **58%** respecto al año anterior.



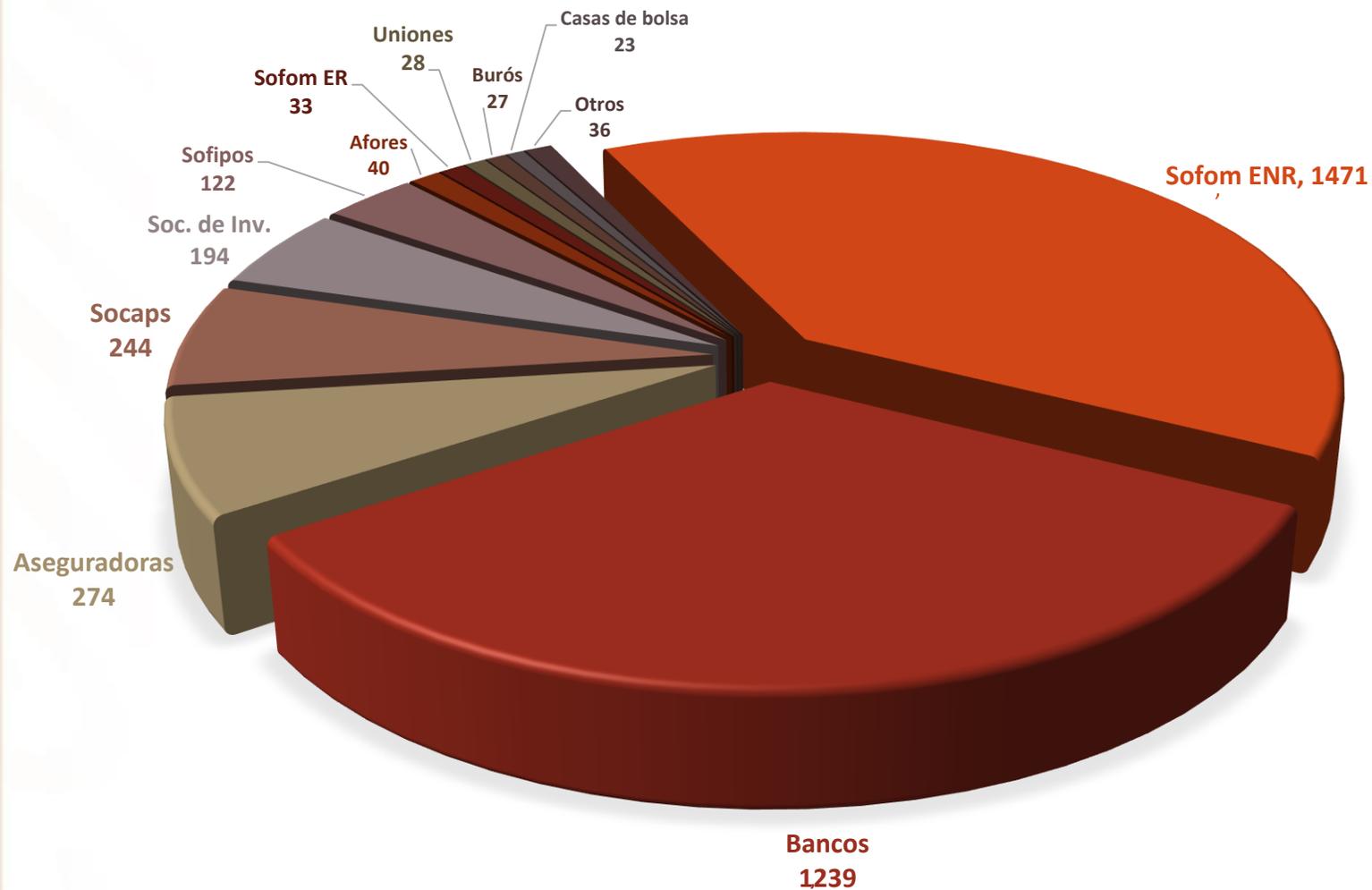


## EVOLUCIÓN DE SANCIONES AL SFM

Destaca que las sanciones en **Bancos** incrementaron un **50%** (de 824 a 1,239), respecto al mismo periodo del año anterior.

Dos sectores agrupan el **73%** del total de las sanciones:

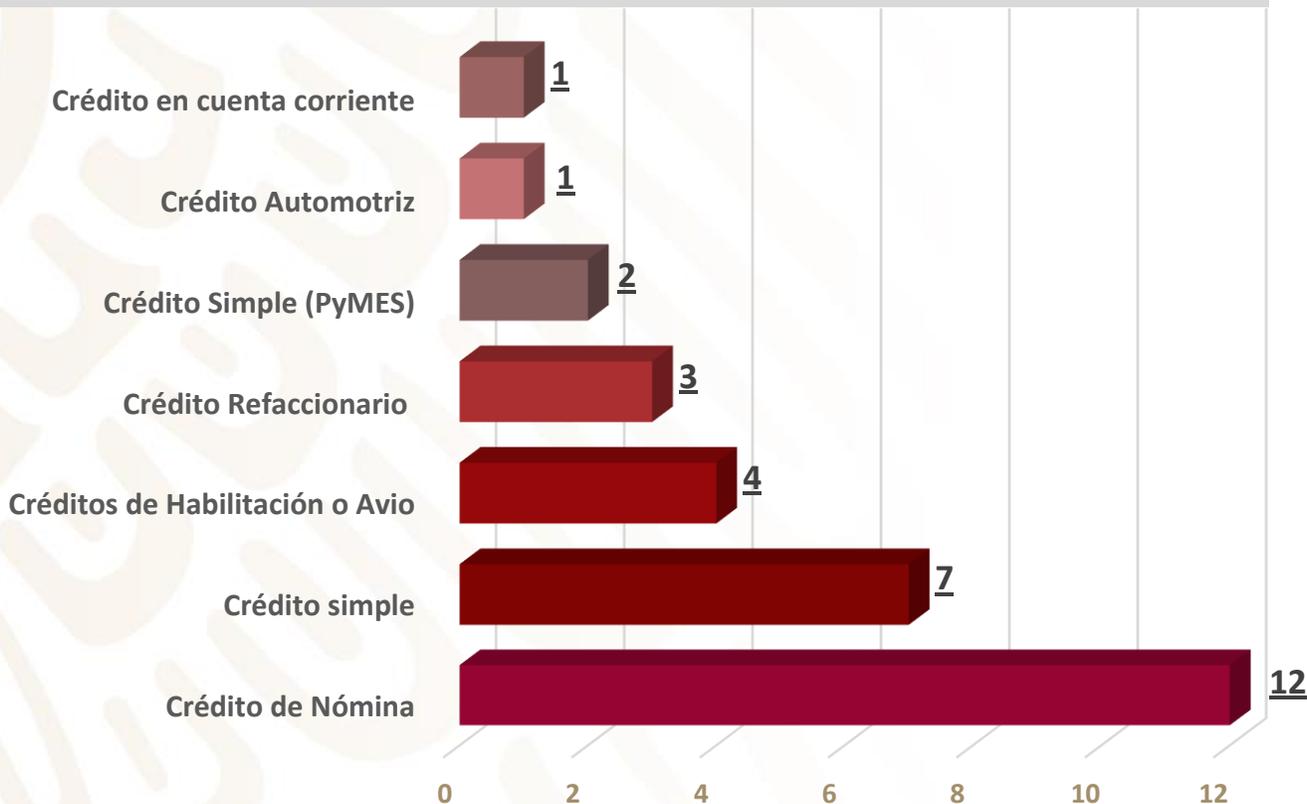
- ◇ Sofom E.R.N. con **1,471**.
- ◇ Bancos con **1,239**.





El sector **Sofom E.N.R.** presenta **28** cláusulas abusivas vigentes en sus contratos y **Socaps** tiene únicamente **2 más**, por lo que en total hay **30 cláusulas abusivas**. La institución financiera **Consultoría Familiar Helo** presenta la mayor cantidad de cláusulas abusivas con **4**.

## Número de Cláusulas por Producto



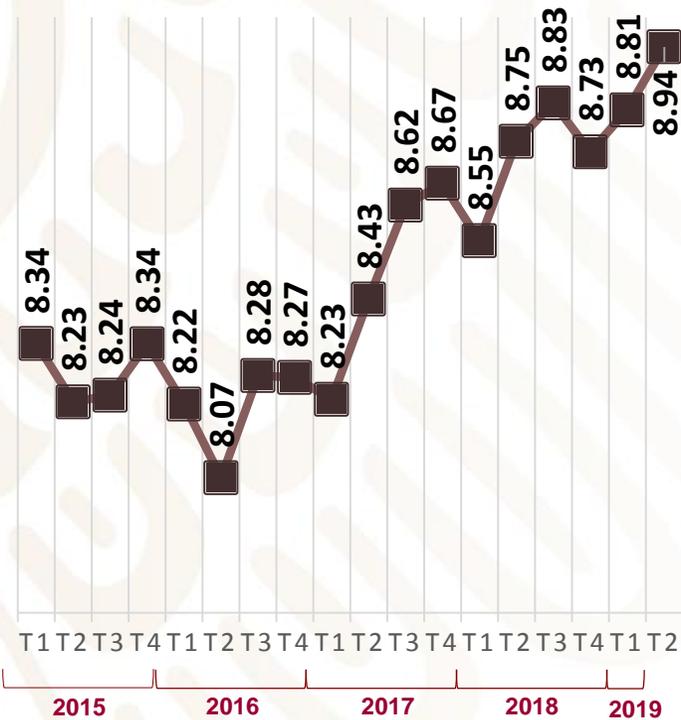
## Cláusulas más comunes:

1. Cuando la entidad financiera limita al usuario su derecho de contratar cualquier otro crédito.
2. Cuando la entidad financiera termina de manera anticipada el contrato si el usuario no mantiene una relación laboral.
3. Cuando la entidad financiera termina de manera anticipada el contrato si el usuario incumple cualquier otro crédito con un acreedor ajeno a la entidad.

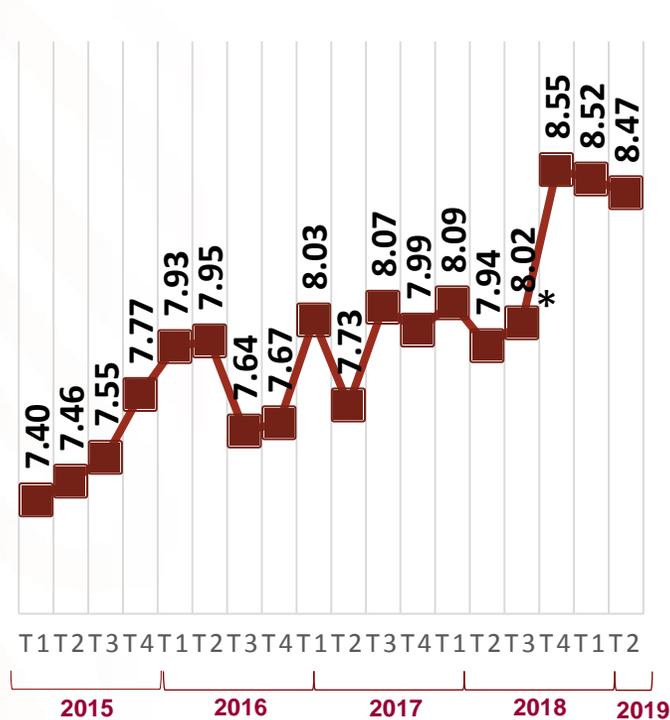


## Calificación trimestral por Sector

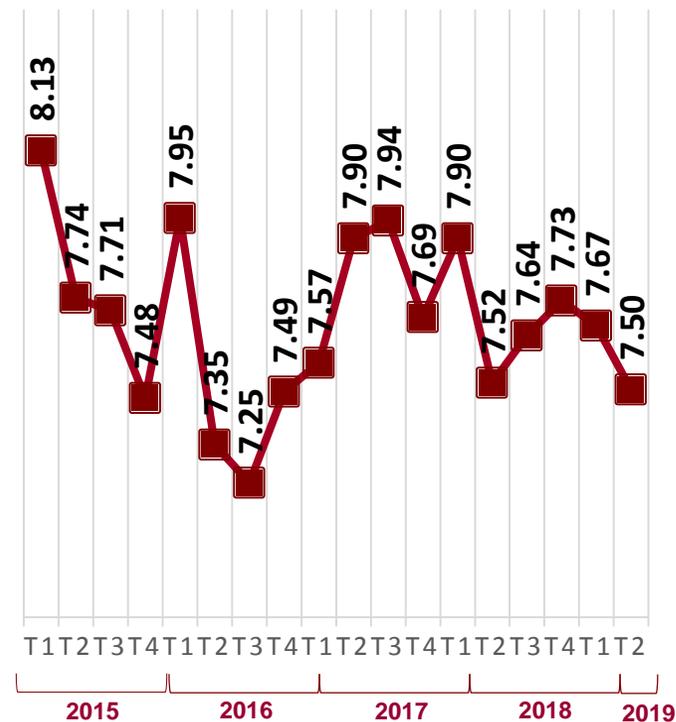
### BANCOS



### SEGUROS



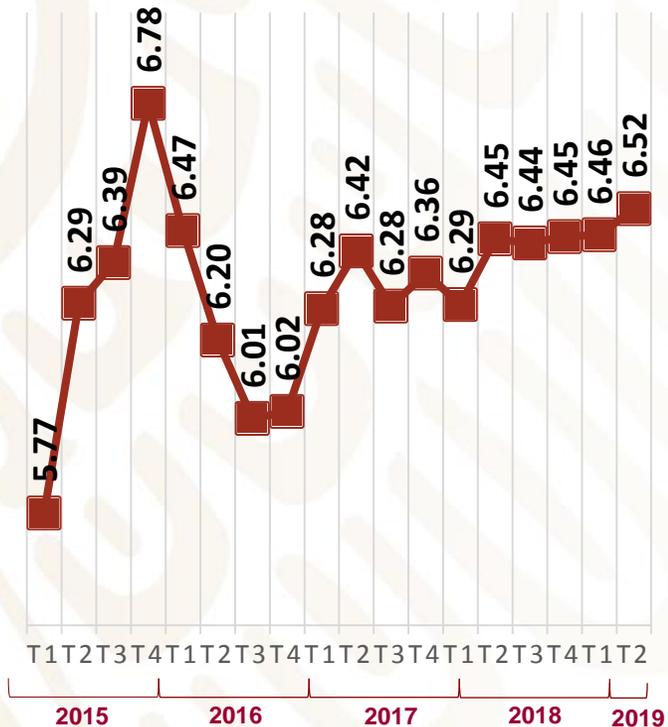
### AFORES



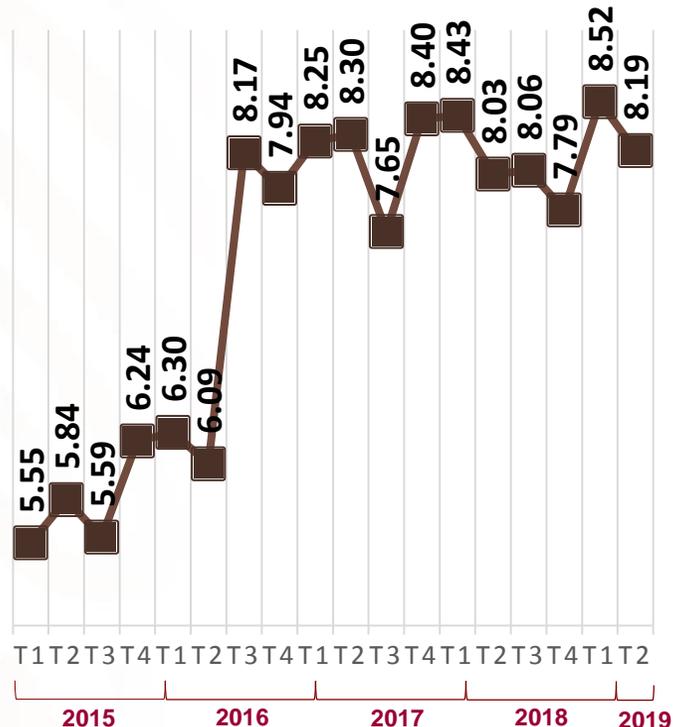


## Calificación trimestral por Sector

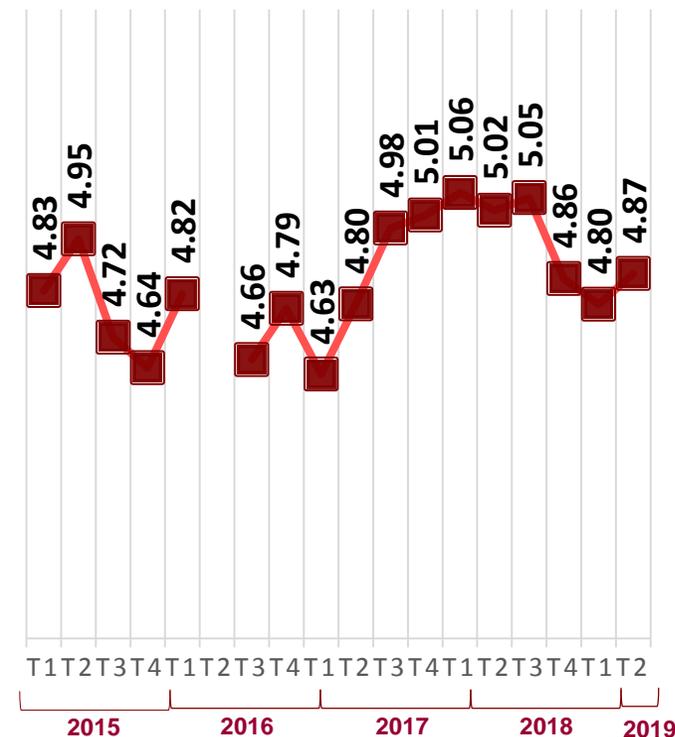
### SOFOM ENR



### SOFIPOS



### SOCAPS





# DATOS RELEVANTES DEL SECTOR DE BANCA MÚLTIPLE

---

ENERO – JUNIO 2019



## RECLAMACIONES A BANCOS

Del primer al segundo trimestre del año, las **reclamaciones a bancos** se incrementaron un **9%** y sumaron un total de **3,645,772** de enero a junio.

Cuatro bancos concentran el **75%** de las reclamaciones:

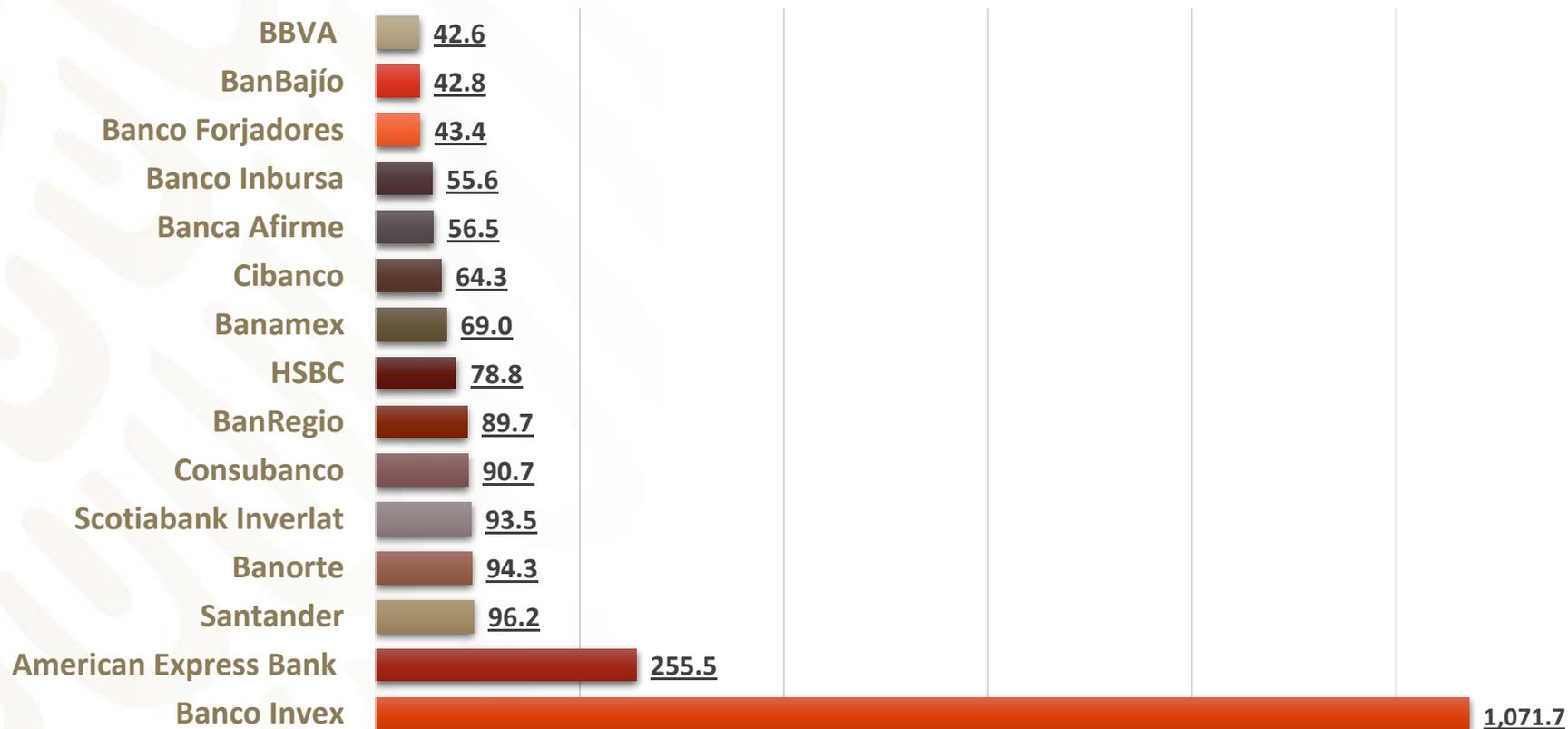
- ◇ Banamex con **854,535**,
- ◇ Santander con **700,751**,
- ◇ Banorte con **598,757** y
- ◇ BBVA con **565,292**.

Instituciones	Reclamaciones CONDUSEF	Reclamaciones REUNE	Reclamaciones Totales (REUNE + CONDUSEF)		
			enero-junio	Trimestrales	
				enero-marzo	abril-junio
<b>Total</b>	<b>74,076</b>	<b>3,571,696</b>	<b>3,645,772</b>	<b>1,741,641</b>	<b>1,904,131</b>
Banamex	14,525	840,010	<b>854,535</b>	379,680	474,855
Santander	8,577	692,174	<b>700,751</b>	344,334	356,417
Banorte	12,734	586,023	<b>598,757</b>	305,291	293,466
BBVA	15,900	549,392	<b>565,292</b>	253,628	311,664
HSBC	7,030	237,182	<b>244,212</b>	104,183	140,029
BanCoppel	2,989	159,721	<b>162,710</b>	83,940	78,770
Scotiabank Inverlat	4,125	135,910	<b>140,035</b>	73,847	66,188
Banco Invex	1,256	95,064	<b>96,320</b>	58,343	37,977
Banco Azteca	2,432	79,242	<b>81,674</b>	34,051	47,623
Banco Inbursa	1,723	61,671	<b>63,394</b>	32,230	31,164
Banca Afirme	293	28,657	<b>28,950</b>	13,702	15,248
American Express Bank	340	25,286	<b>25,626</b>	17,656	7,970
BanRegio	116	23,023	<b>23,139</b>	11,748	11,391



El **Índice de Reclamación** del sector por cada 10 mil contratos fue de **57.2**. Destaca Banco Invex con **1,071.7 reclamaciones por cada 10 mil contratos**, le siguen American Express Bank con **255.5** y Santander con **96.2**.

## Índice de reclamación por cada 10 mil contratos

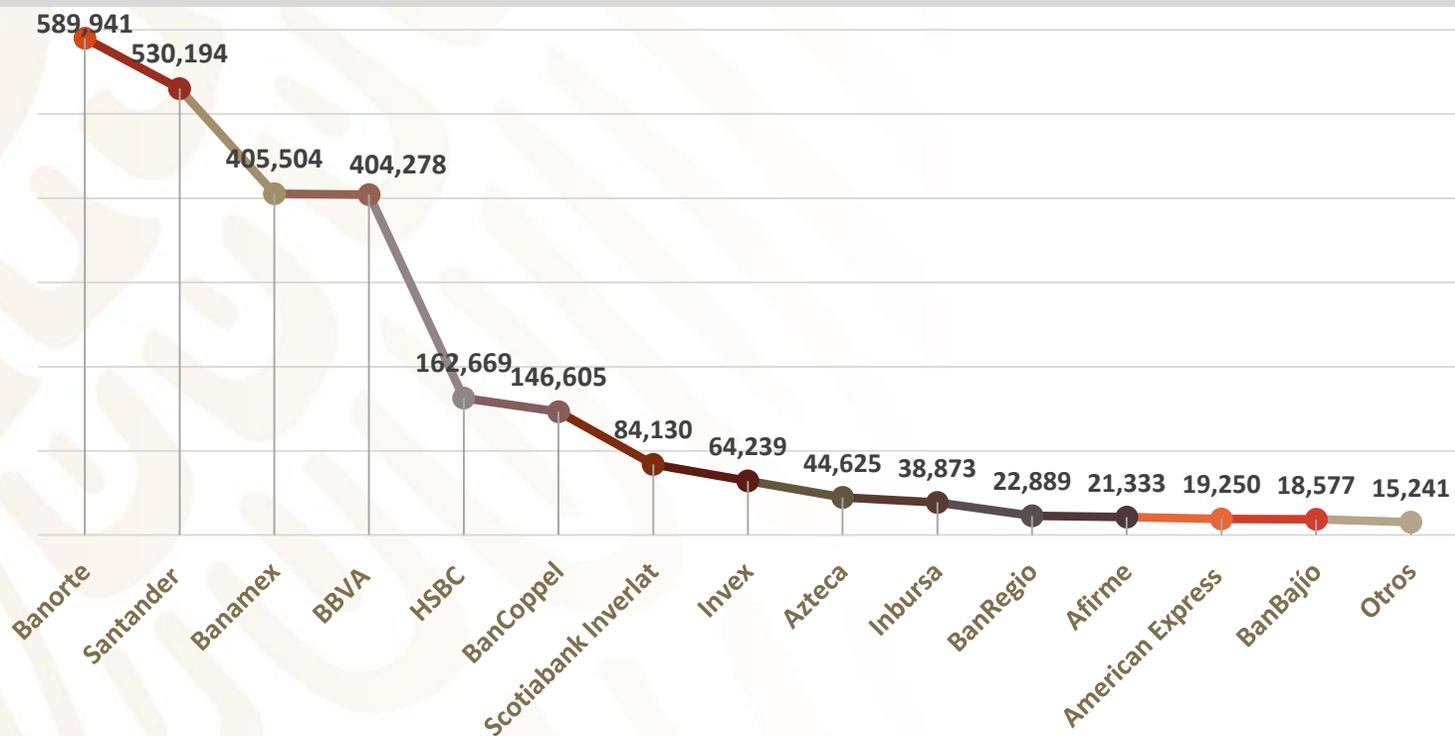




Se presentaron un total de **2,568,348** reclamaciones por posible Fraude.

Destaca que Banorte, Santander, Banamex, BBVA, HSBC y BanCoppel agruparon el **87%** de las reclamaciones por esta causa.

### Reclamaciones por Posible Fraude



El monto reclamado total fue de **12,483.7** millones de pesos con un **porcentaje de abono del 31%**.

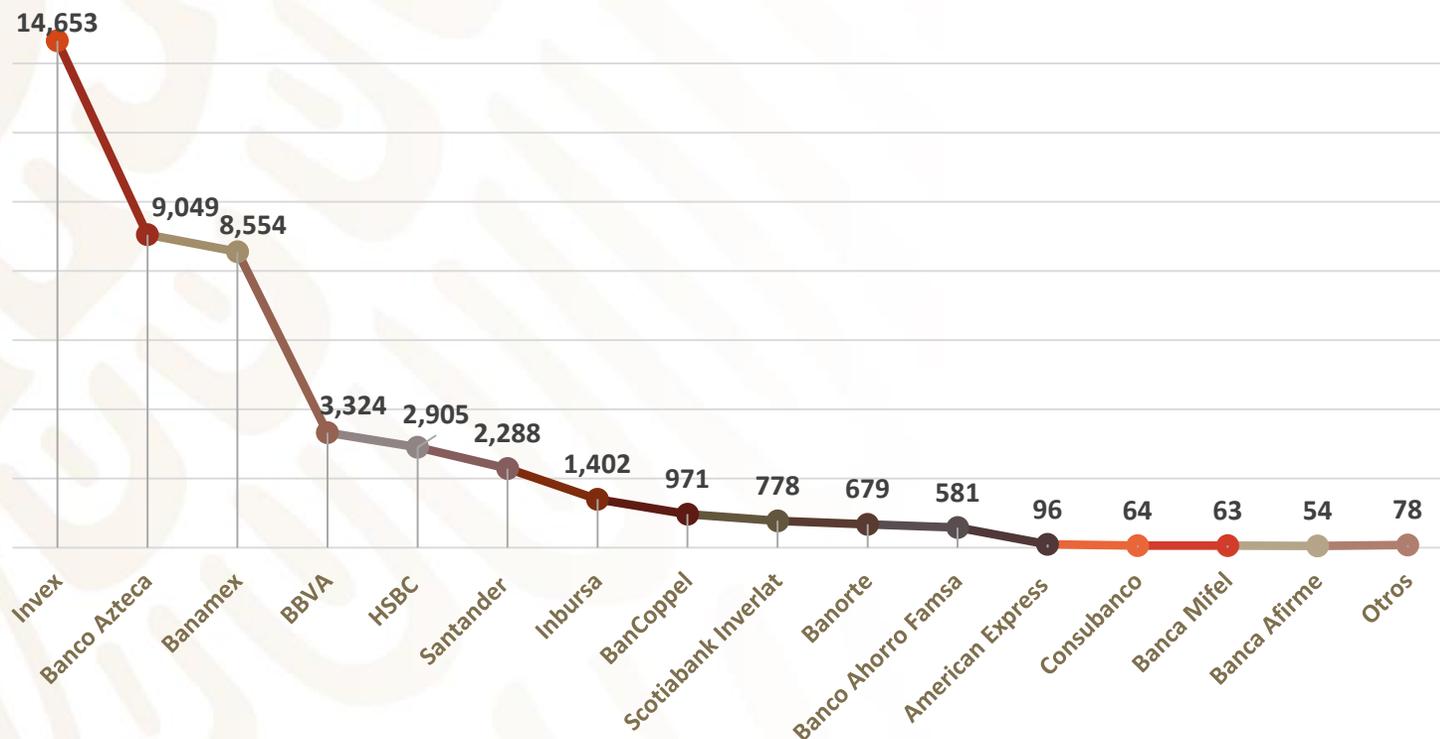
Nota: Se muestran los bancos con más de 15,000 reclamaciones por Posible Fraude.



En total sumaron **45,539** reclamaciones por posible Robo de Identidad.

**71%** de las reclamaciones derivadas de un posible Robo de Identidad las agruparon Banco Invex, Banco Azteca y Banamex.

### Reclamaciones por Posible Robo de Identidad



El monto de las reclamaciones de este tipo fue de **627.6** millones de pesos con un **porcentaje de abono del 35%**.

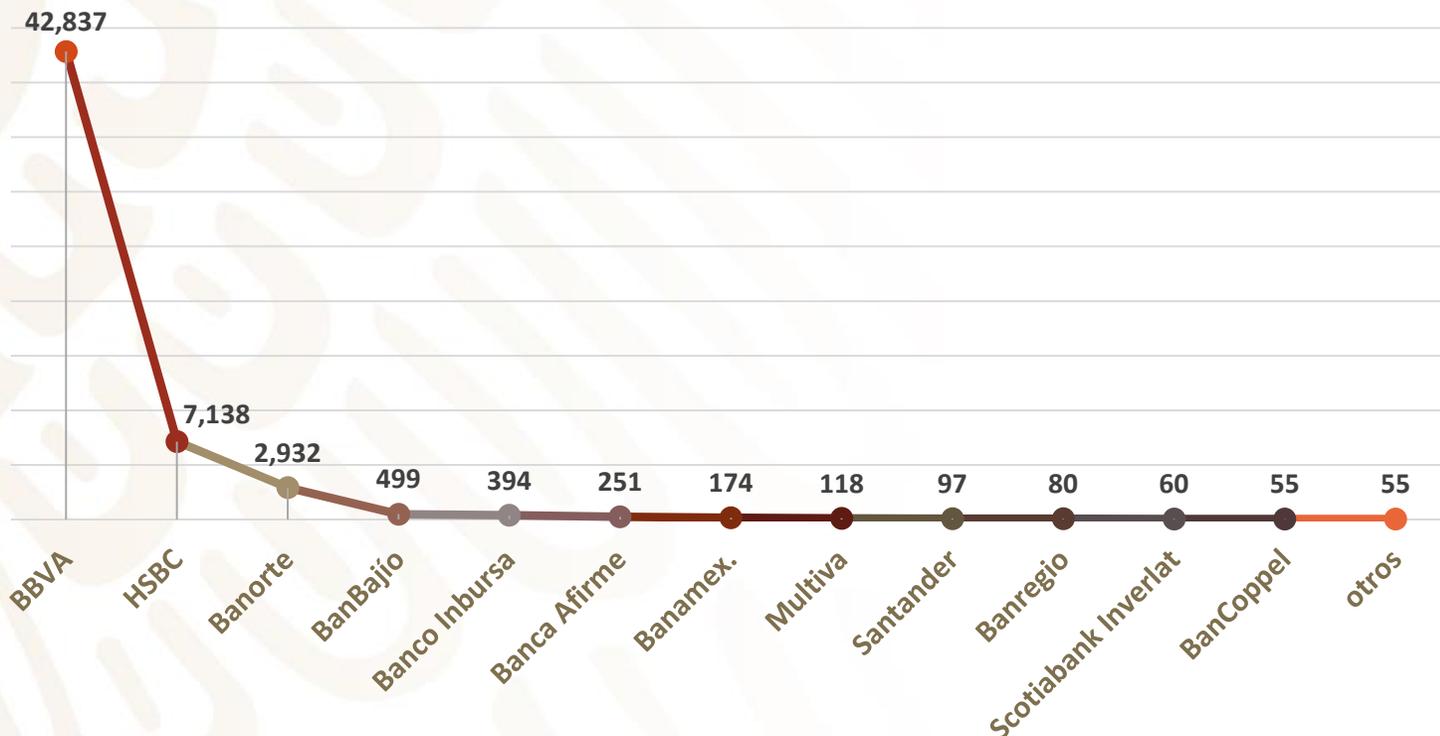
Nota: Se muestran los bancos con más de 50 reclamaciones por Posible Robo de Identidad.



Los reclamos en **Banca Electrónica** sumaron **54,690**.

Destaca que sólo BBVA **agrupa el 78% de las reclamaciones** por esta causa.

## Reclamaciones por Banca Electrónica



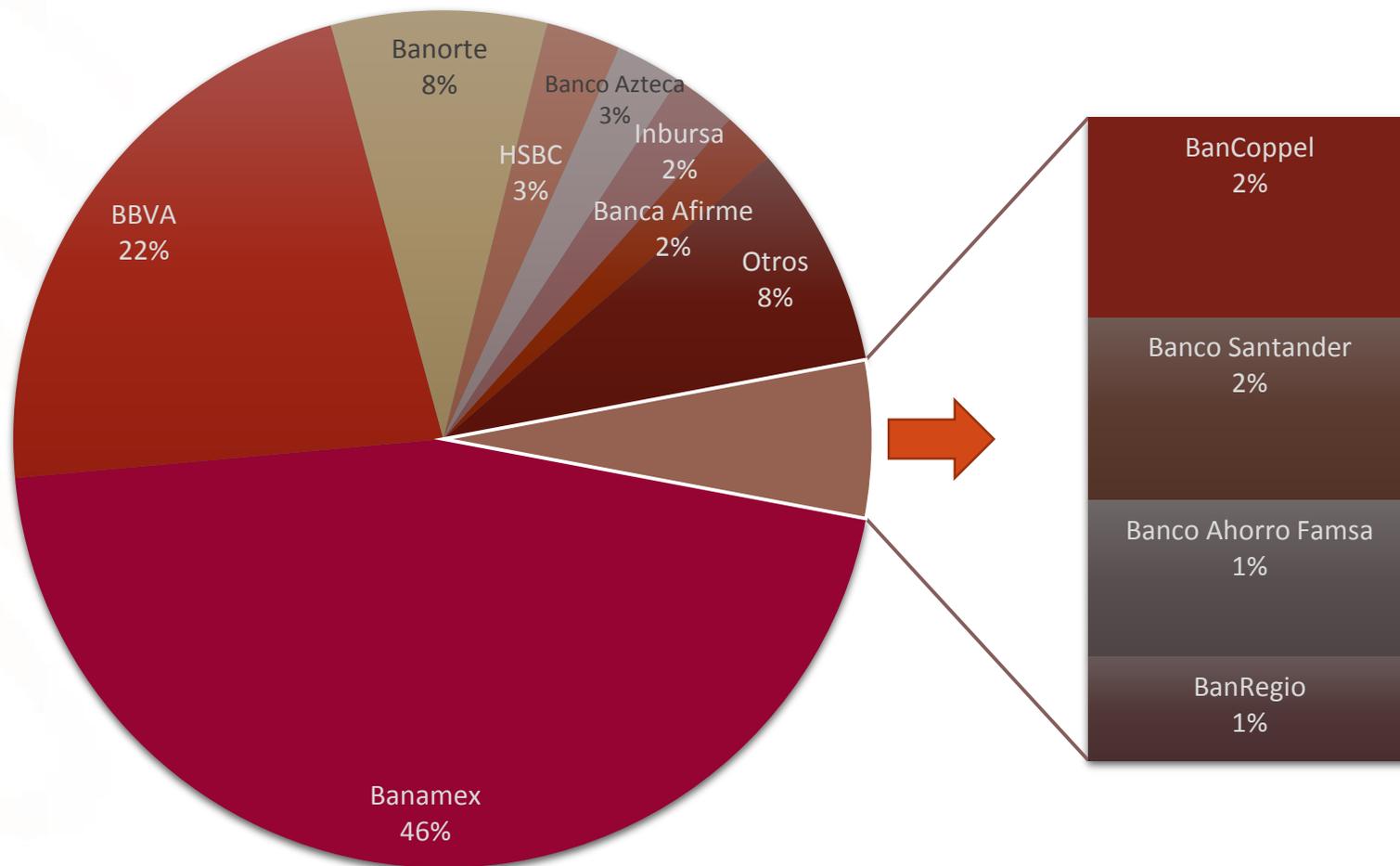
Únicamente el **6%** del monto reclamado total (**1,845 millones de pesos**) por esta causa fue abonado al usuario.

## SANCIONES A BANCOS

Condusef impuso sanciones a 32 bancos sumando un total de **1,239 multas**. Por un monto de **62,725 miles de pesos**.

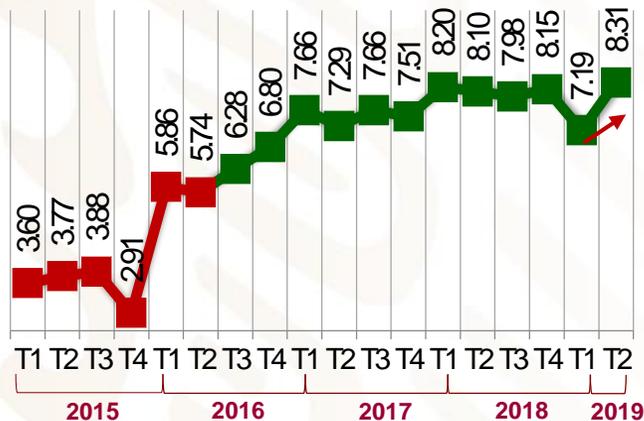
Destaca que tres Bancos suman el **76% de las multas**:

- ◇ Banamex con **568**,
- ◇ BBVA con **277** y
- ◇ Banorte con **101**.

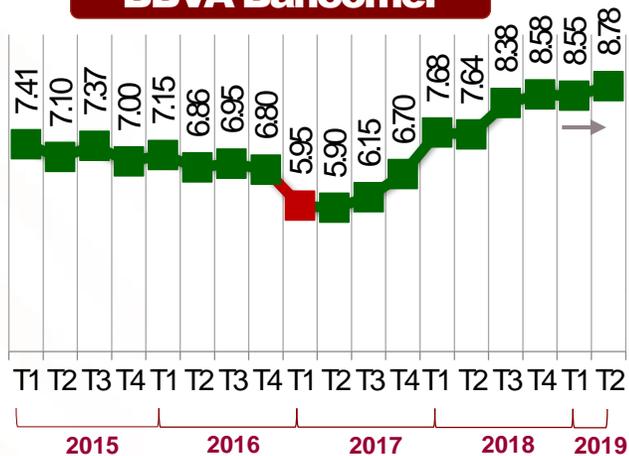




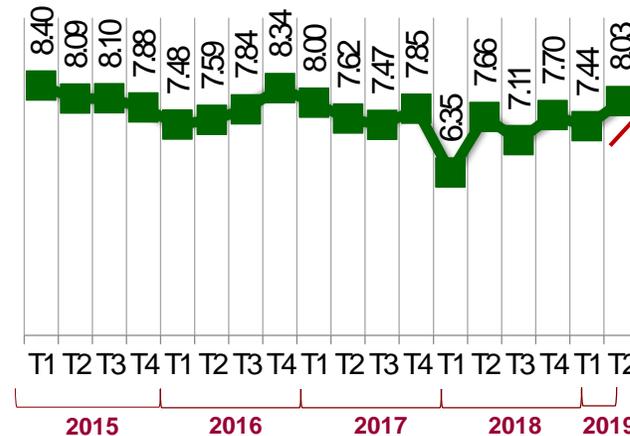
### Banamex



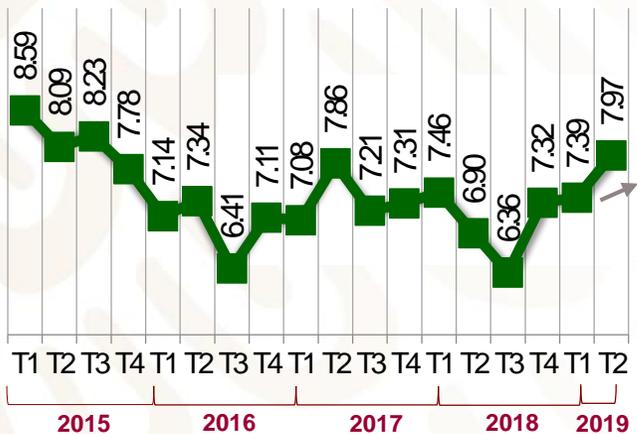
### BBVA Bancomer



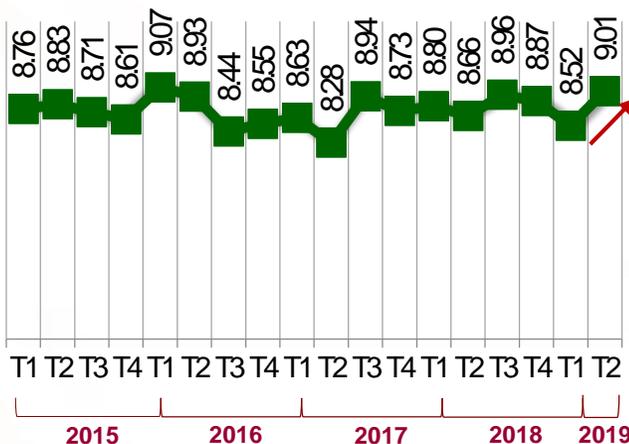
### Santander



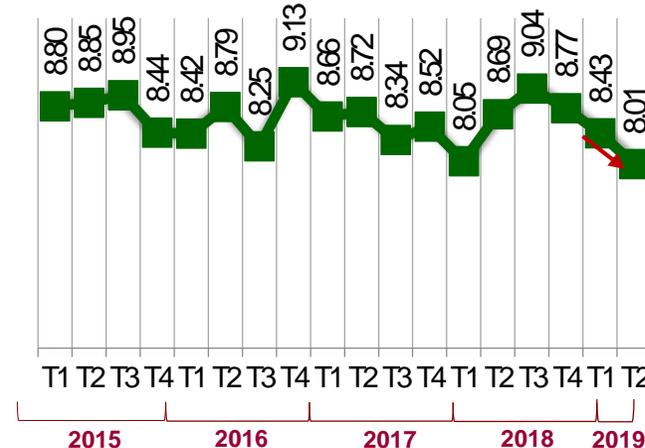
### Banorte IXE



### Inbursa



### HSBC





# DATOS RELEVANTES DEL SECTOR ASEGURADOR

---

ENERO – JUNIO 2019



## RECLAMACIONES A ASEGURADORAS

Las reclamaciones a aseguradoras aumentaron 5% del primer trimestre al segundo del año, y en total sumaron **52,068**.

Cuatro instituciones de seguros concentran el **61%** de las reclamaciones:

- ◇ Axa Seguros con **9,381**,
- ◇ Citibanamex Seguros con **7,982**,
- ◇ GNP con **7,904** y
- ◇ Metlife México con **6,691**.

Instituciones	Reclamaciones CONDUSEF	Reclamaciones REUNE	Reclamaciones REUNE + CONDUSEF		
			enero-junio	Trimestrales	
				enero-marzo	abril-junio
<b>Total</b>	<b>21,420</b>	<b>30,648</b>	<b>52,068</b>	<b>25,435</b>	<b>26,633</b>
AXA Seguros	1,526	7,855	<b>9,381</b>	5,010	4,371
Citibanamex Seguros	845	7,137	<b>7,982</b>	3,666	4,316
Grupo Nacional Provincial	2,484	5,420	<b>7,904</b>	3,894	4,010
Metlife México	3,978	2,713	<b>6,691</b>	2,957	3,734
HSBC Seguros	178	3,484	<b>3,662</b>	1,509	2,153
Patrimonial Inbursa	56	2,099	<b>2,155</b>	1,519	636
Quálitas Compañía de Seguros	1,774	127	<b>1,901</b>	937	964
Seguros Banorte	1,388	0	<b>1,388</b>	669	719
Mapfre México	1,256	0	<b>1,256</b>	655	601
Zurich Santander Seguros México	822	313	<b>1,135</b>	569	566
Chubb Seguros México	899	186	<b>1,085</b>	504	581
Seguros Inbursa	729	345	<b>1,074</b>	453	621



**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



# PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN

## En CONDUSEF (21,420 reclamaciones)

- ◇ 38% se deben a negativa en el pago de la indemnización.
- ◇ 18% a solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada.
- ◇ 10% a inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.

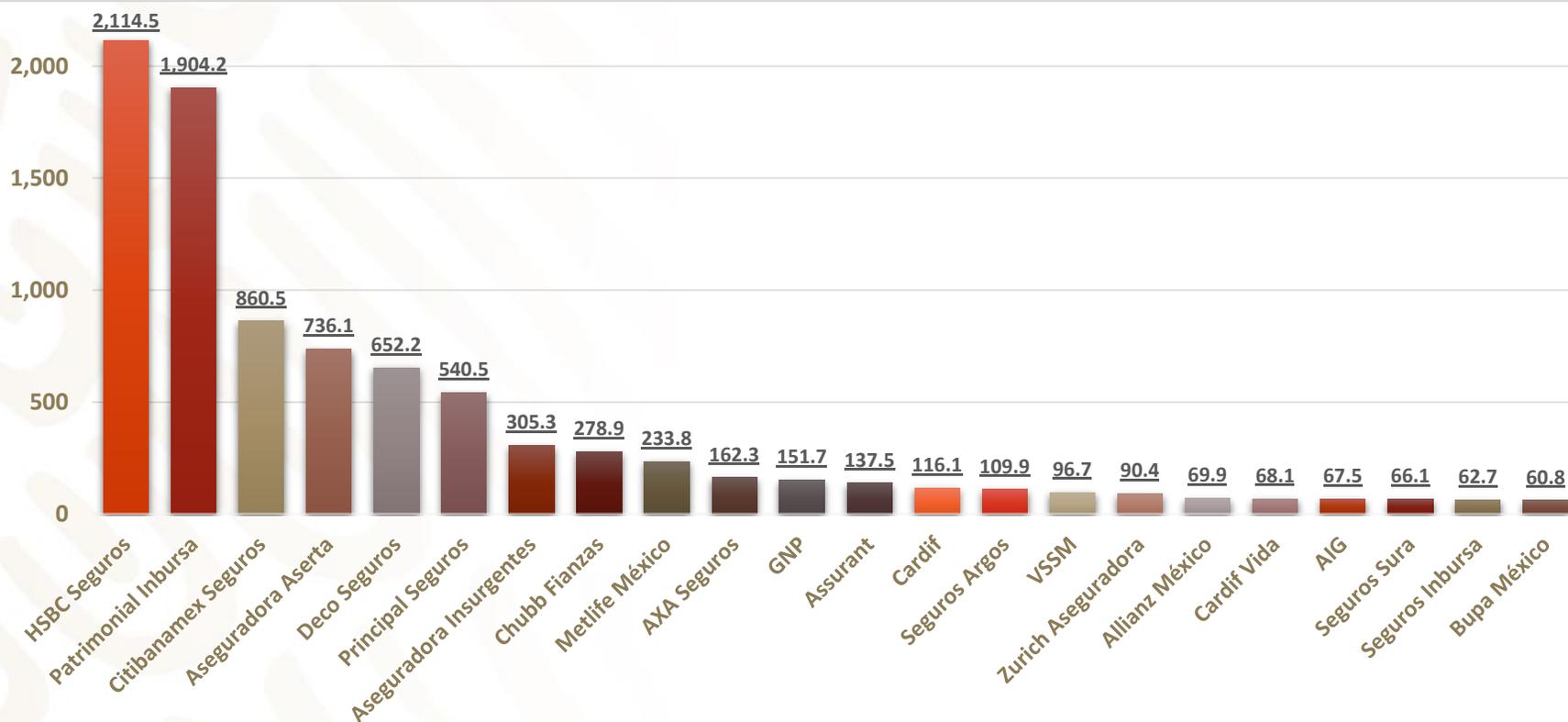
## En la Institución Financiera (30,648)

- ◇ 27% se deben a cancelación de póliza no contratada.
- ◇ 11% a inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.
- ◇ 7% a inconformidad con la reparación del bien afectado.



El **Índice de Reclamación** del sector asegurador por cada 10 mil contratos fue de **73.9**. Destacan HSBC Seguros con **2,114.5 reclamaciones por cada 10 mil siniestros** y Patrimonial Inbursa **1,904.2**

### Índice de reclamación por cada 10 mil siniestros



Nota: Únicamente se muestran índices superiores a 60 reclamaciones por cada 10 mil siniestros.

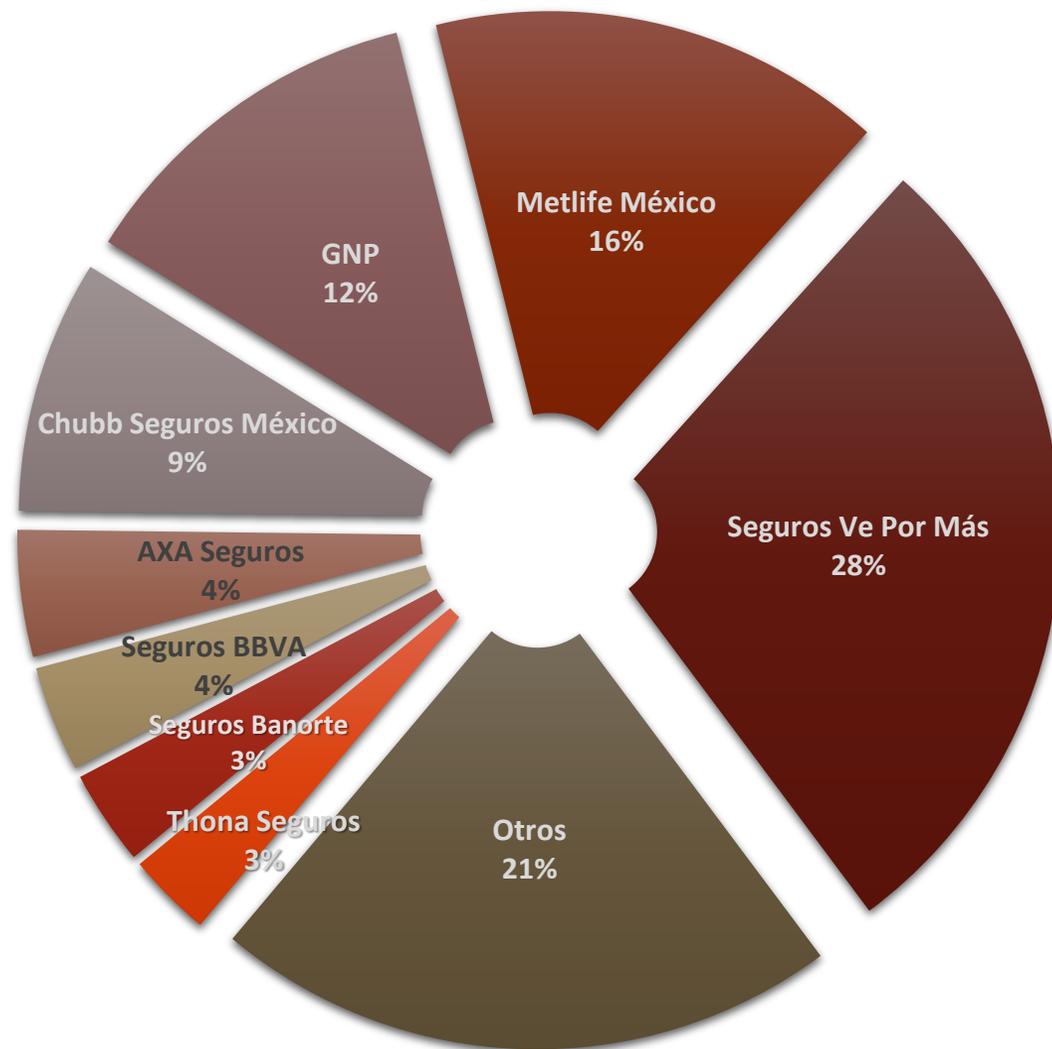


## SANCIONES A ASEGURADORAS

**36 Aseguradoras** fueron sancionadas, sumando un total de **274 multas**, por un monto de **7,282 miles de pesos**.

**Cinco** instituciones suman el **70% de las sanciones**:

- ◇ Seguros Ve por Más con **78**,
- ◇ Metlife México con **43**,
- ◇ GNP con **34**,
- ◇ Chubb Seguros con **24** y
- ◇ Axa Seguros con **12**.





De 3,006 instituciones financieras **únicamente 121** tienen **Programa de Educación Financiera** (4% del total). Incluyendo a las instituciones que participan en el Programa de la ABM (20).

## Afores

- ◇ Afore XXI Banorte
- ◇ Afore Azteca
- ◇ Afore Invercap
- ◇ Citibanamex Afore

## B. Desarrollo

- ◇ NAFINSA
- ◇ BANSEFI

## Bancos

- ◇ Consubanco
- ◇ HSBC
- ◇ American Express Bank
- ◇ BBVA Bancomer
- ◇ Banorte
- ◇ MUFG Bank México
- ◇ Banco Inbursa
- ◇ Banco Invex
- ◇ Banco Monex
- ◇ Banca Mifel
- ◇ Bankaool
- ◇ Banamex
- ◇ BanCoppel
- ◇ Banco Santander
- ◇ Scotiabank
- ◇ Banco Actinver
- ◇ B. Compartamos
- ◇ Banco Ve Por Más
- ◇ Banco Azteca
- ◇ Banco Inmobiliario
- ◇ Banco Sabadell

## Seguros

- ◇ Citibanamex Seguros
- ◇ Seguros BBVA
- ◇ Seguros Azteca
- ◇ Seguros Azteca Daños

## Salud

- ◇ BBVA Bancomer Seguros Salud

## Socaps

- ◇ Caja Popular Mexicana

## Sofom E.N.R.

- ◇ Servicios de Microsol
- ◇ Apoyo Económico Familiar

## Pensiones

- ◇ Citibanamex Pensiones
- ◇ Pensiones BBVA Bancomer