

Desempeño de las Entidades Financieras a Diciembre de 2016

CFPB Vs CONDUSEF



(Oficina de Protección Financiera del Consumidor)

La **CFPB** nació bajo la Ley Dodd-Frank (2010) para crear un único punto de rendición de cuentas en EU; esta Ley consolidó en el CFPB atribuciones de protección financiera compartidas por 7 agencias federales y la facultó para:

- Reglamentar, supervisar y ejecutar leyes federales del consumidor financiero;
- Manejar las quejas y consultas de los consumidores;
- Promover la educación financiera;
- Investigar el comportamiento de los consumidores; y,
- Monitorear los mercados financieros para mitigar riesgos a los consumidores.



(CN para la Protección y Defensa de Usuarios Financieros)

La **CONDUSEF** nació bajo la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (1999) con la fusión de las áreas de Atención a Usuarios de las 3 Comisiones Nacionales (CNBV, CNSF y CONSAR). Su finalidad:

- Promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras;
- Arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos.
- Supervisar y regular a las Instituciones Financieras; y,
- Establecer programas educativos en materia de cultura financiera.

COMPARATIVO CIFRAS ANUALES 2016



Número de Empleados:	1,648	734
Presupuesto anual (mdp):	\$13,113*	\$645
Cobertura estatal de atención:	4 oficinas**	37 Oficinas
Sectores supervisados:	9 sectores***	25 sectores
Reclamaciones atendidas:	191,531	243,767
Asesorías otorgadas:	ND	1.4 millones

*636 millones de dólares convertidos a pesos al tipo de cambio 20.6 pesos por dólar.

**Una Oficina Central con sede en Washington, DC y 3 oficinas regionales en Chicago, Nueva York y San Francisco.

(***) Bancos, Entidades de Ahorro, Cooperativas de Crédito, empresas de préstamos hipotecarios, corretaje y servicios; Prestamistas de día de pago; Prestamistas de educación privada, empresas de recaudación de los consumidores y entidades de información al consumidor.

INDICADORES OPERATIVOS 2016



ÍNDICE DE PRODUCTIVIDAD
(reclamaciones atendidas por empleado)

116
(191,531 reclamos / 1,648 empleados)

332
(243,767 reclamos / 734 empleados)

ÍNDICE DE COSTO
(\$ pesos por acción de atención)

N/D

\$388
(\$645 mdp / 1,658,794 AD)

ÍNDICE DE COSTO
(\$ pesos por reclamación atendida)

\$68,469
(\$13,113 mdp / 191,531 reclamos)

\$2,646
(\$645 mdp / 243,767 reclamos)

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN
(por cada 10 mil habitantes*)

8
(191,531 reclamos / 249 millones de hab*)

30
(243,767 reclamos / 82 millones de hab*)

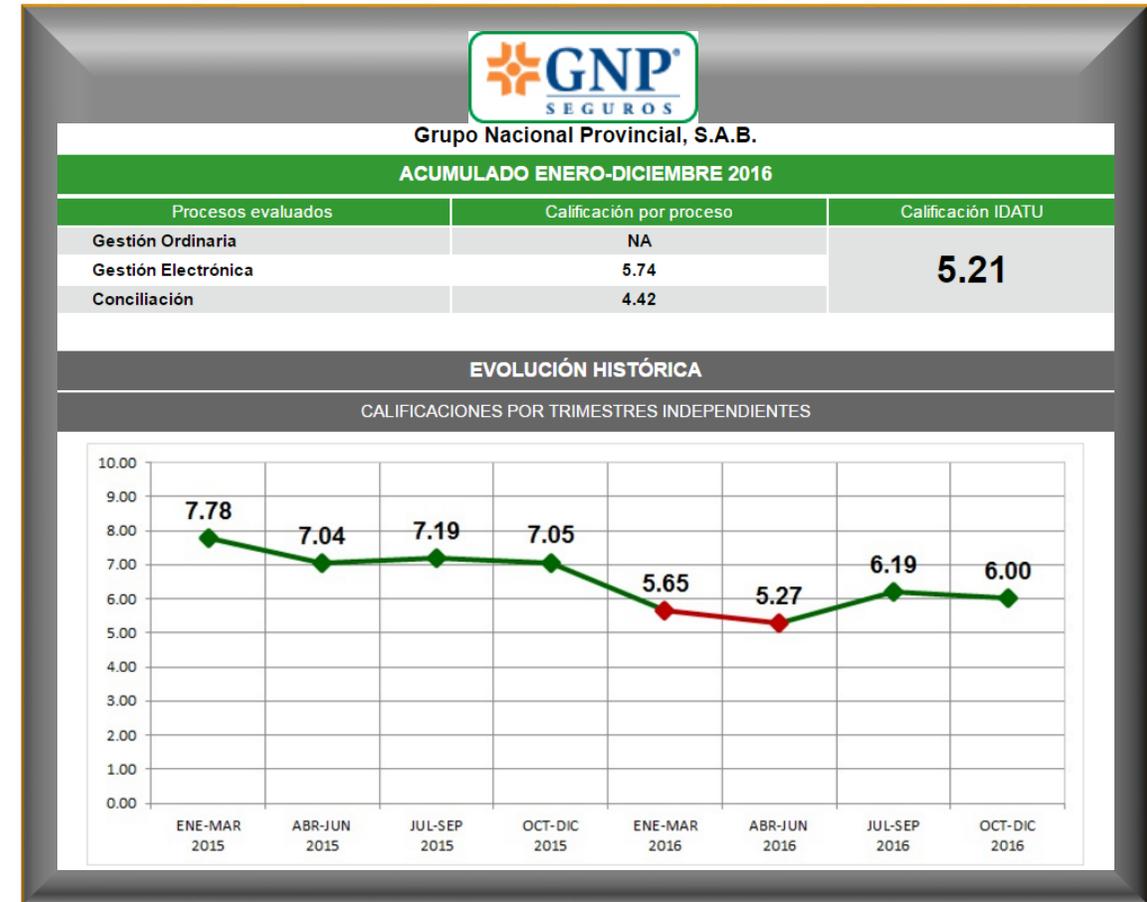
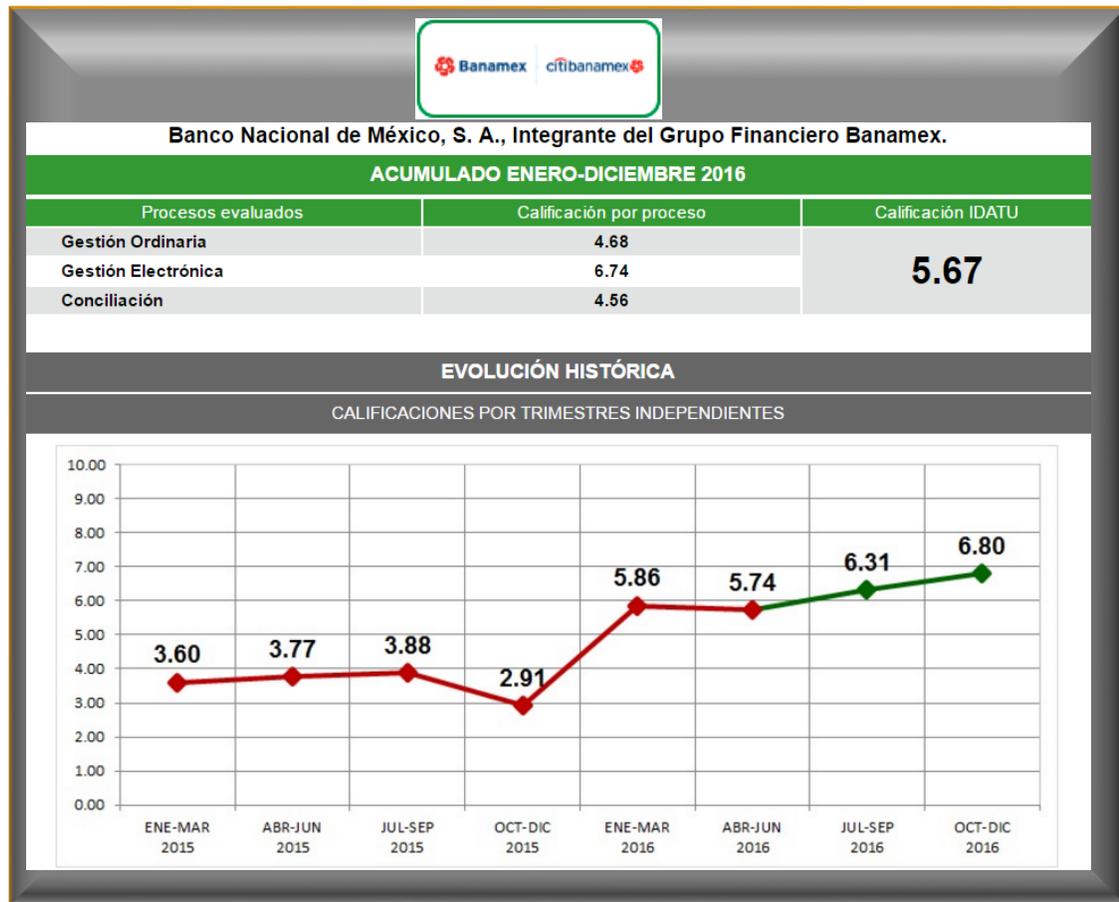
(*) Mayores a 18 años
USA: habitantes totales 323 millones, habitantes +18 años **249 millones**.
MÉXICO: habitantes totales 122 millones, habitantes +18 años **82 millones**.

RECLAMACIONES ATENDIDAS

		
TOTALES	191,531	243,767
PRINCIPALES PRODUCTOS :		
Tarjeta de Crédito (Credit card)	21,065	53,874
Tarjeta de Débito (Debit card)	N/D	24,025
Cuentas de Depósito (Bank account)	21,852	27,357
Crédito Hipotecario (Mortgage)	41,485	2,447
Crédito de Nómina (Payday loan)	1,569	3,147
Reporte de Crédito (Credit reporting)	44,073	32,521
Cobranza Indebida (Debt collection)	40,504	28,220

Mejoras BEF 2016

I. Se incorporó la Evolución Histórica en Bancos y Aseguradoras del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU).



Mejoras BEF 2016

II. Se agregaron los Movimientos operativos de la Banca.

III. Se actualiza la evaluación de Supervisión de 74 instituciones de SOCAPS y SOFIPOS en: Crédito en Cuenta Corriente (8), Crédito de Auto (29) y Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (37)



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2016

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Resolución Usuario	Reclamaciones por Concepto		
Instituciones	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Remota ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	7,238,091	5,297,509	78,788	2,379,502	1,650,777	1,940,582
BBVA Bancomer	1,849,962	1,315,366	5,076	414,385	195,127	534,596
Banamex	1,813,537	1,223,489	35,737	382,119	333,083	590,048
Santander	1,117,398	842,613	11,721	589,867	344,598	274,785
BANCO AZTECA	645,311	511,300	2,410	361,394	352,589	134,011
Banco Azteca	547,688	519,560	10,022	258,474	256,842	28,128
INBURSA Banco	355,412	251,631	1,761	39,056	33,694	103,781



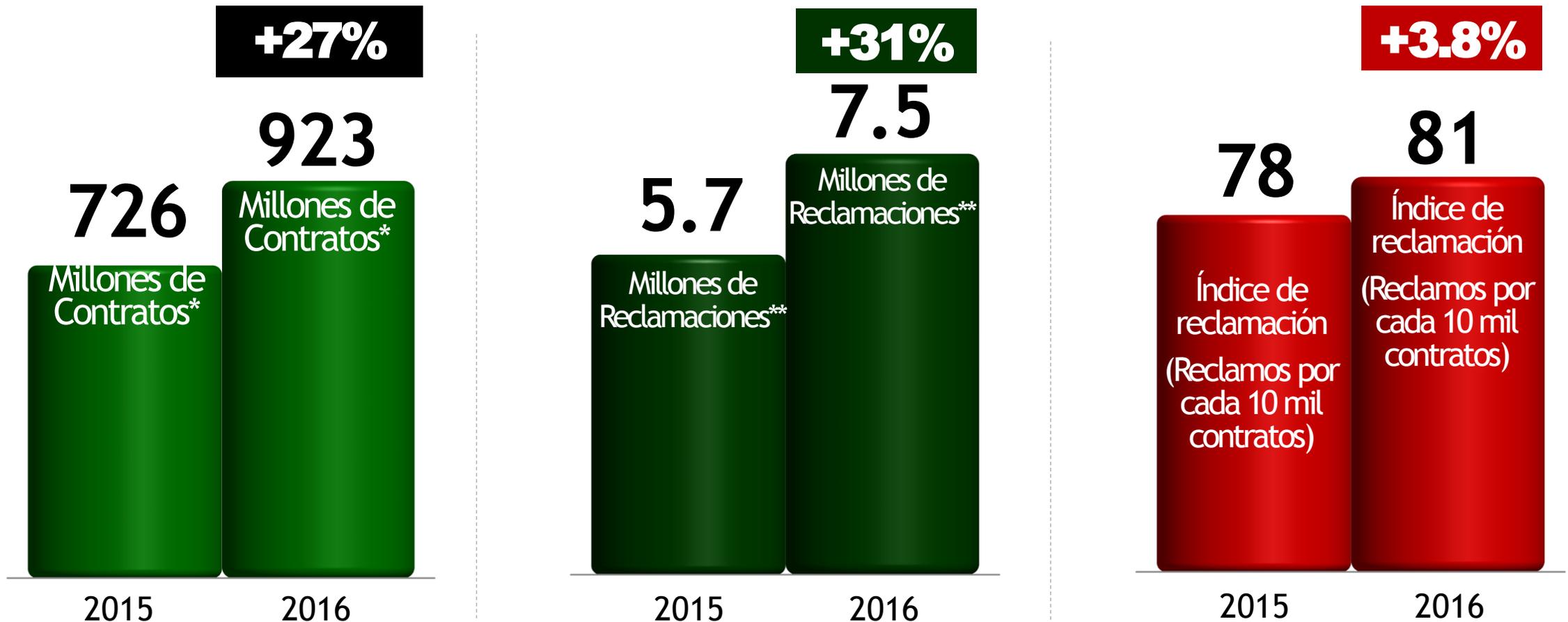
Resumen del Buró de Entidades Financieras a diciembre 2016

Sector	Núm. de Instituciones	Total reclamos	Sanciones		IDATU	Cumplimiento a los registros de Condusef	Cláusulas abusivas	Número de Productos evaluados	Calificaciones		
			Total de Sanciones	Monto (\$)					Totales	Aprobadas	Reprobadas
Total	2,982	7,481,169	5,617	170,618,822	5.76	8.2	218	54	773	666	107
Bancos	49	7,379,294	1,545	51,776,743	7.98	9.6	11	9	86	70	16
Aseguradoras	81	37,367	154	3,987,930	7.31	9	2	9	155	126	29
AFORES	11	13,900	90	2,516,508	7.35	9.7	-	-	-	-	-
Sofom E.N.R.	1,657	9,103	3,137	77,214,544	5.69	8.8	97	10	232	192	40
Sofom E.R.	53	6,525	104	2,169,740	7.15	9.3	3	-	-	-	-
Burós de Crédito	3	1,473	24	672,184	6.50	10	-	-	-	-	-
Sofipos	43	1,049	168	10,567,284	7.91	9.2	11	11	73	61	12
Socaps	147	536	240	18,990,387	4.79	9.7	80	11	172	164	8
Otros	938	31,922	155	2,723,501	-	-	14	-	55	53	2

*Total 25 sectores.

Fuente: CONDUSEF, CNBV.

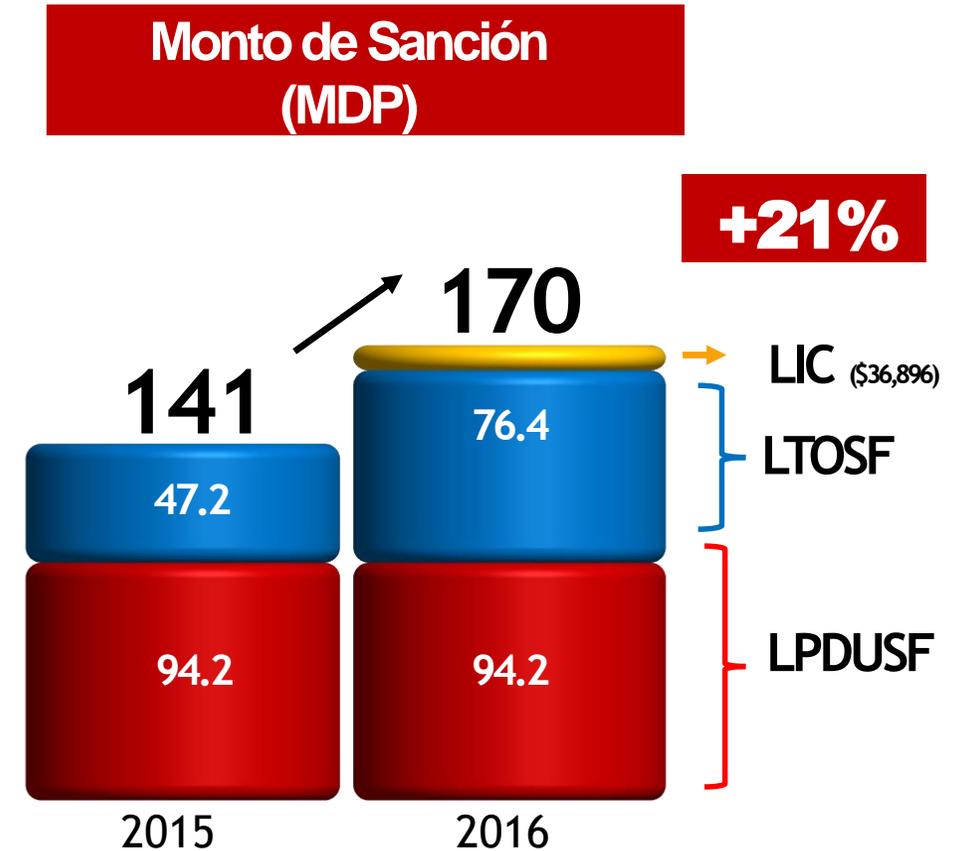
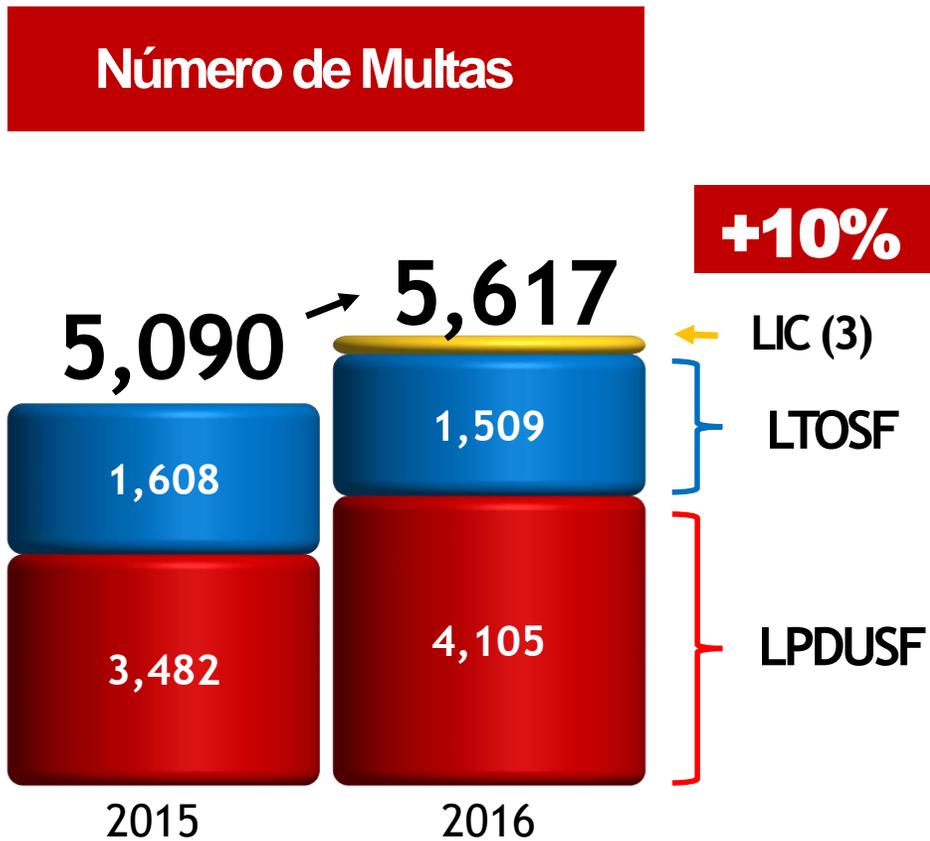
De enero a diciembre de 2016, las reclamaciones del Sistema Financiero **crecieron 31%**, mientras que los contratos lo hicieron al **27%**.



(*)Fuente Contratos: CNBV, BANXICO, CONSAR, CNSF
(**) R27 CNBV y reclamaciones presentadas en CONDUSEF.

Sanciones

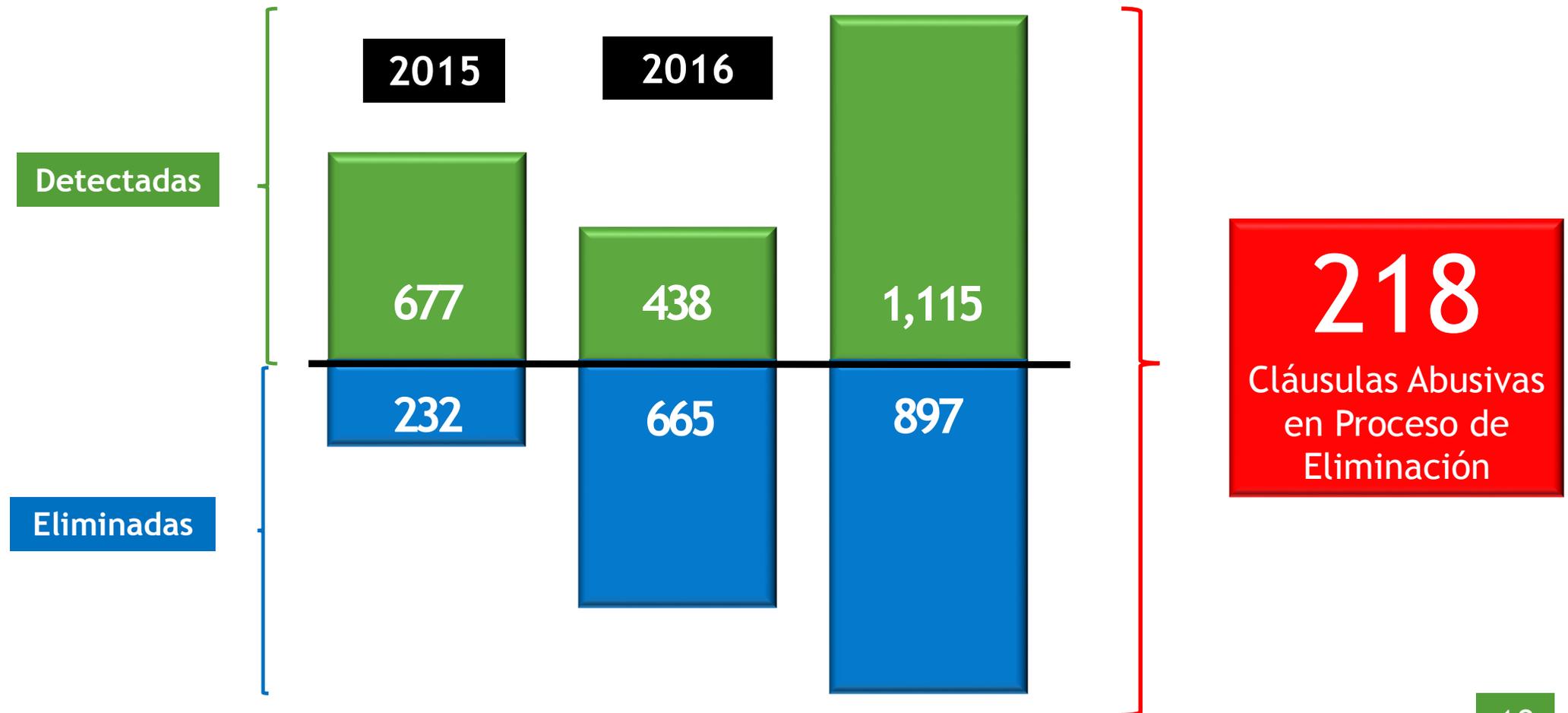
Durante 2016, se incrementaron 10% las multas, mientras que el monto de sanción creció 21%.



Fuente: CONDUSEF

Cláusulas Abusivas.

- En 2015 se detectaron 677 cláusulas abusivas, y se eliminaron 232, resultando 445 en proceso de eliminación.
- En 2016 se detectaron 438 y se eliminaron 665 (incluidas las restantes de 2015), dando como saldo 218 cláusulas abusivas restantes en proceso de eliminación.



Cláusulas Abusivas en proceso de eliminación (218)

- 44% del total de Cláusulas lo concentran las Sofomes ENR.
- Crédito Simple PyME es el producto con más Cláusulas Abusivas; con 82, siendo la más común:

Se considera abusivo limitar al usuario su derecho de contratar cualquier otro crédito o subrogarlo.

Le sigue Crédito Personal con 61, y Crédito en Cuenta Corriente con 19, dando como resultado el 75% del total.

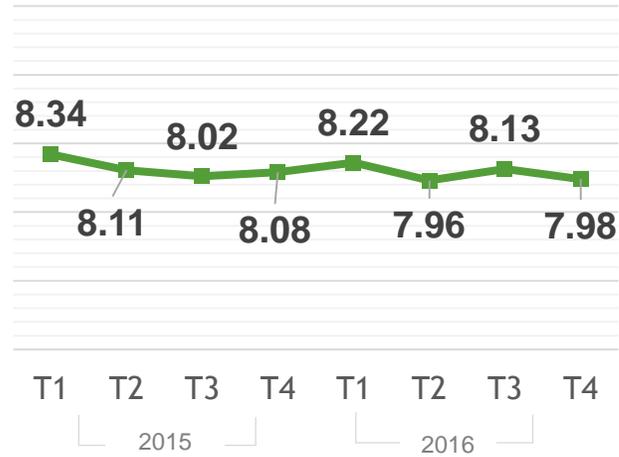
SECTOR	NÚM. DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN PROCESO DE ELIMINACIÓN	NÚM. DE INSTITUCIONES CON CLÁUSULAS	INSTITUCIÓN CON EL MAYOR NÚMERO DE CLÁUSULAS	NÚM. INSTITUCIONES CON CLÁUSULAS EN EL BURÓ	INSTITUCIÓN CON EL MAYOR NÚM DE CLÁUSULAS EN EL BURÓ
SOFOM ENR	97	61	Credivisa (6)	60	Crédicam (5), Fin Cuatro (5)
SOCAPS	80	15	Progreso de Vicente Guerrero (27)	15	Progreso de Vicente Guerrero (27)
UNIONES DE CRÉDITO	14	5	Unión de Crédito de Tabasco (5)	5	Unión de Crédito de Tabasco (5)
SOFIPOS	11	4	Impulso para el Desarrollo de México (6)	4	Impulso para el Desarrollo de México (6)
BANCOS	11	1	Banorte (11)	1	Banorte (11)
ASEGURADORAS	2	2	Seguros Inbursa (1)	2	Seguros Inbursa (1)
			Aseguradora Interacciones (1)		Aseguradora Interacciones (1)
SOFOM ER	3	1	Sofihaa Financiera (3)	1	Sofihaa Financiera (3)
Total	218	89		88	

Fuente: Condusef.

Evolución del IDATU (2015-2016)

Principales Sectores (Acumulados)

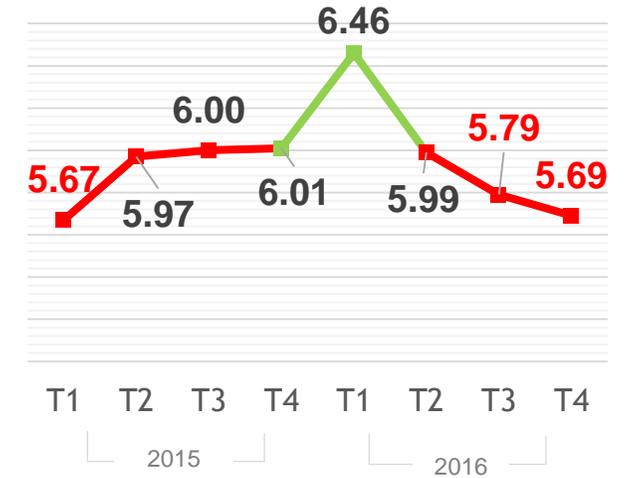
Bancos



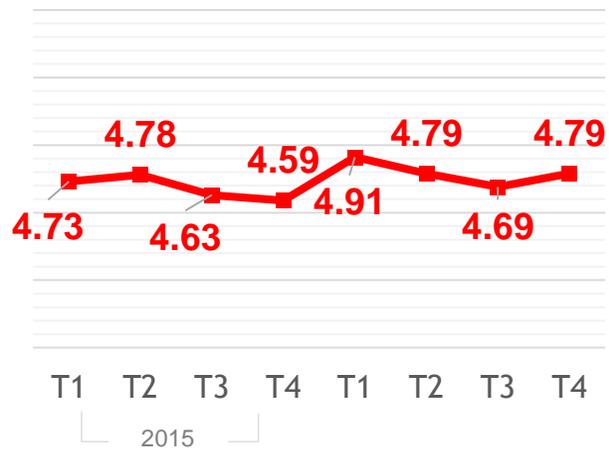
Aseguradoras



Sofom E.N.R.



Socap



Sofipos

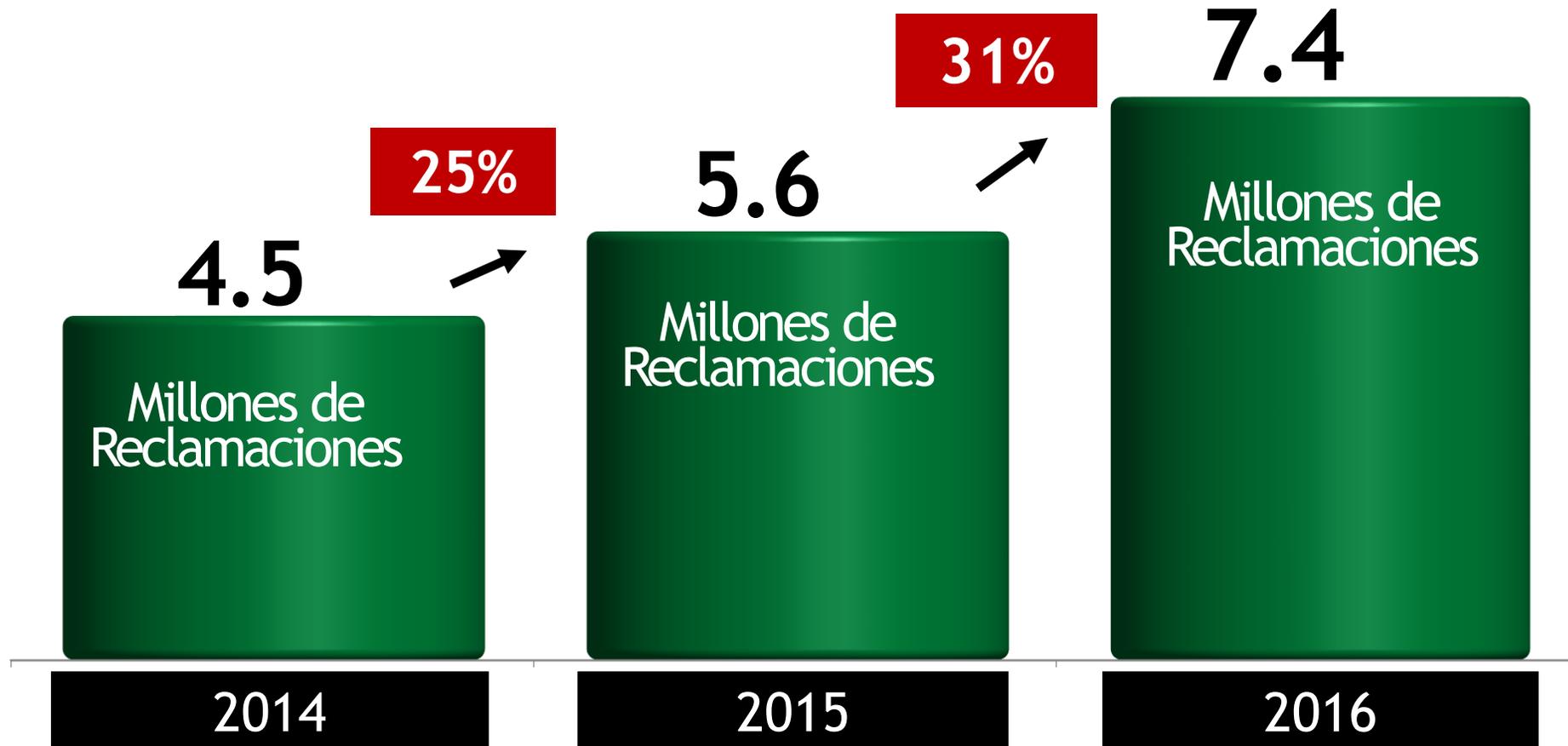


Afores



Bancos: Evolución de Reclamaciones

- Las reclamaciones a la Banca ascendieron a 7.4 millones, es decir 31% más que en 2015.
- El monto reclamado (21,184 MDP) equivale al 20% de las utilidades (107,007 MDP).

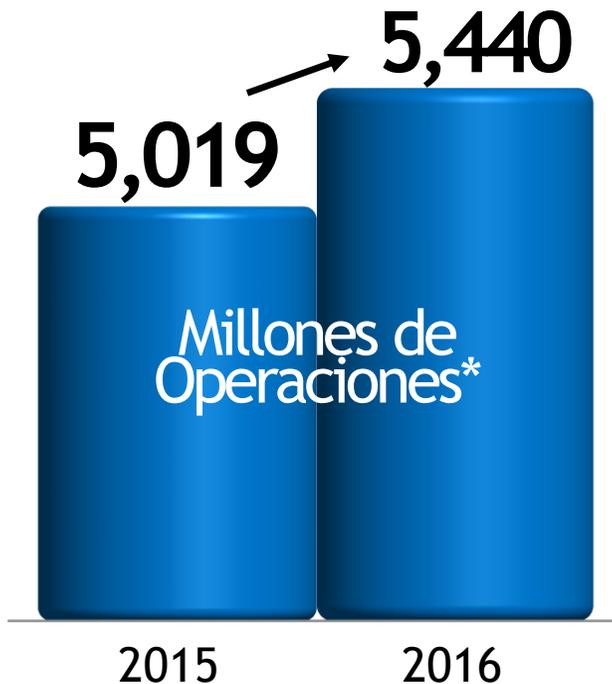


Bancos: Operaciones vs Reclamaciones

Las operaciones crecieron 8%, las Reclamaciones 31% y el Índice reclamación 21%.

OPERACIONES

+8%



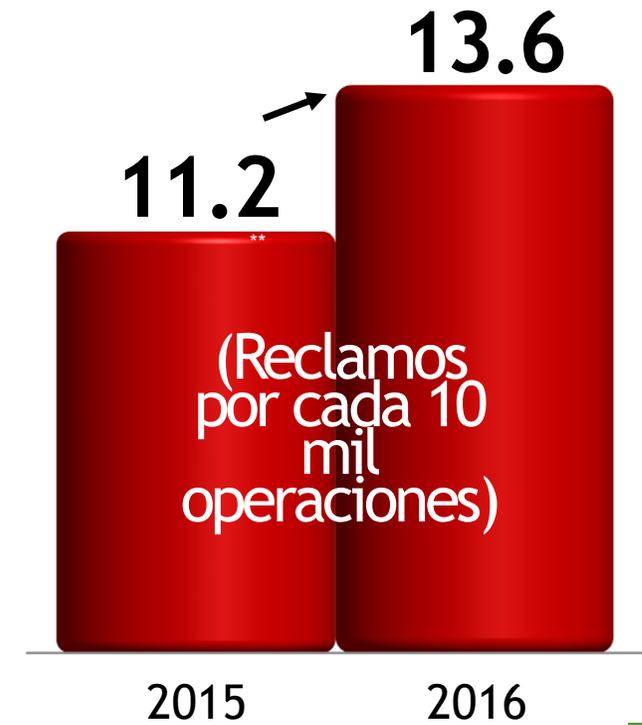
RECLAMACIONES

+31%



ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

+21%



(*) Fuente Contratos: CNBV yBANXICO

(**) R27 CNBV y reclamaciones presentadas en CONDUSEF.

Bancos: Operaciones vs Tarjeta de crédito

- Las reclamaciones a Tarjeta de crédito ascendieron a 4.2 millones, que equivalen a 56% del total de reclamaciones.
- Las operaciones crecieron 18.5%, las Reclamaciones 21% y el Índice reclamación 2.3%.

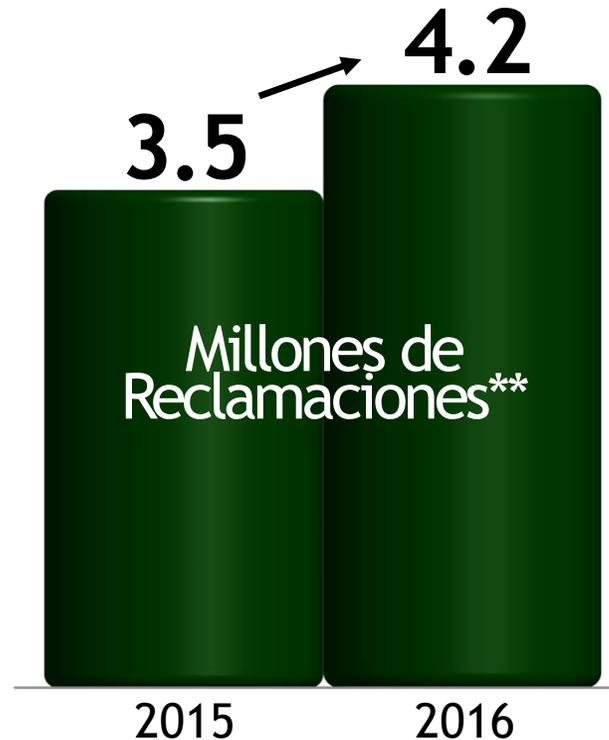
OPERACIONES

+18.5%



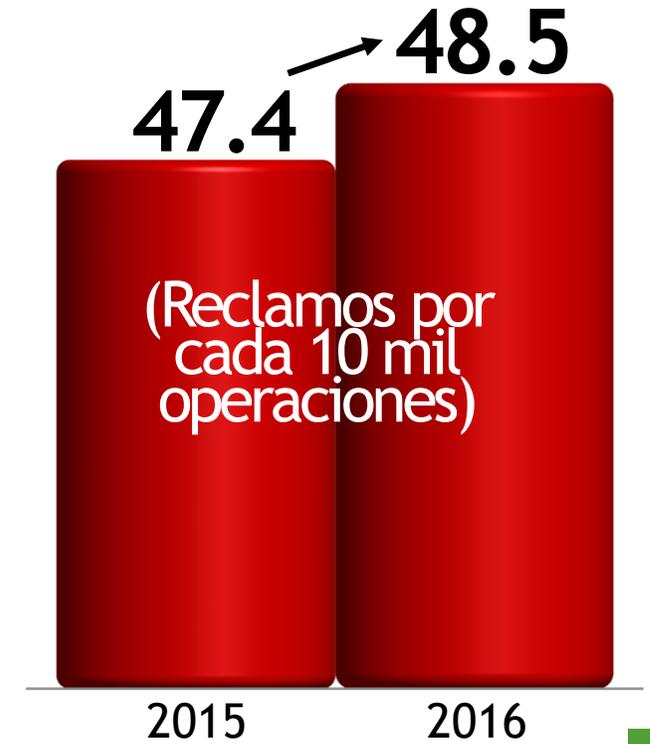
RECLAMACIONES

+21%



ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

+2.3%



(*) Fuente Contratos: CNBV, BANXICO, CONSAR, CNSF
 (**) R27 CNBV y reclamaciones presentadas en CONDUSEF.

Bancos: Operaciones vs Tarjeta de Débito

- Las reclamaciones a Tarjeta de débito ascendieron a 2.5 millones, que equivalen a 33% del total de reclamaciones.
- Las operaciones crecieron 7.8%, las Reclamaciones 48% y el Índice reclamación 37.4%.

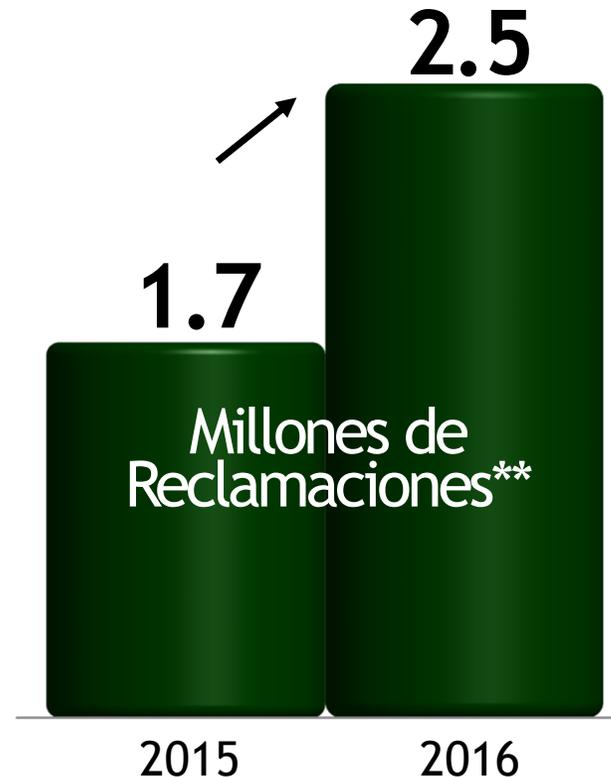
OPERACIONES

+7.8%



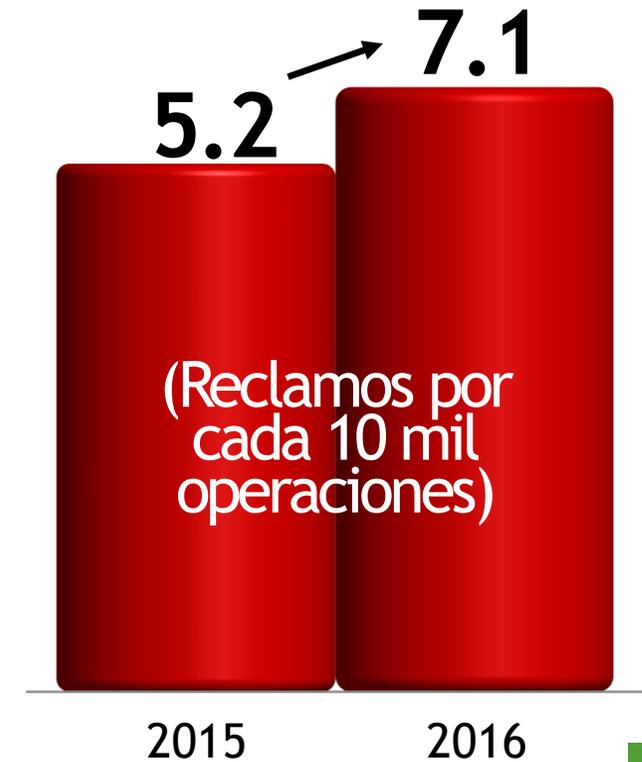
RECLAMACIONES

+48%



ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

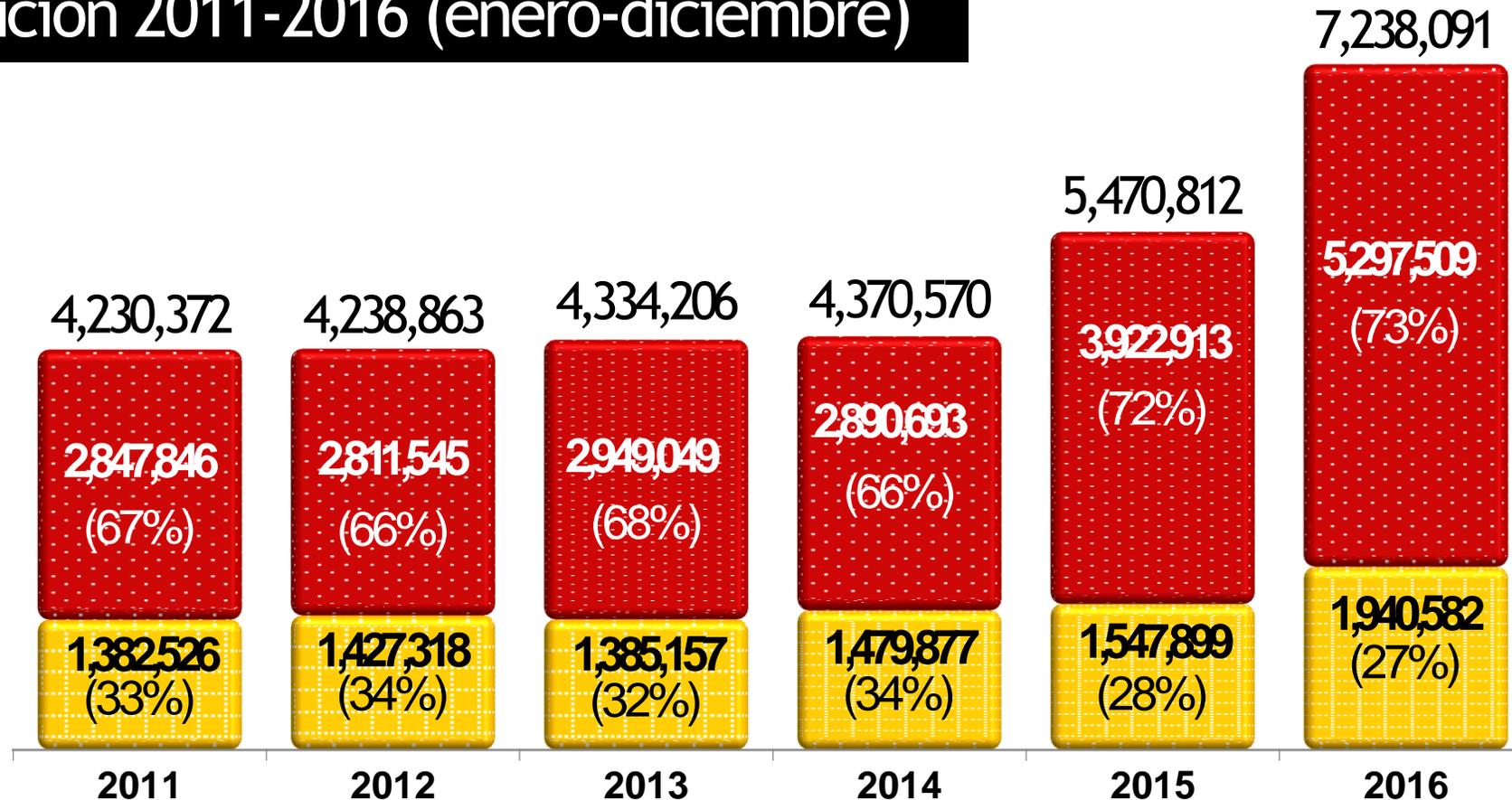
+37.4%



(*) Fuente Contratos: CNBV, BANXICO, CONSAR, CNSF
 (**) R27 CNBV y reclamaciones presentadas en CONDUSEF.

Reclamaciones Totales: Clasificación de las quejas

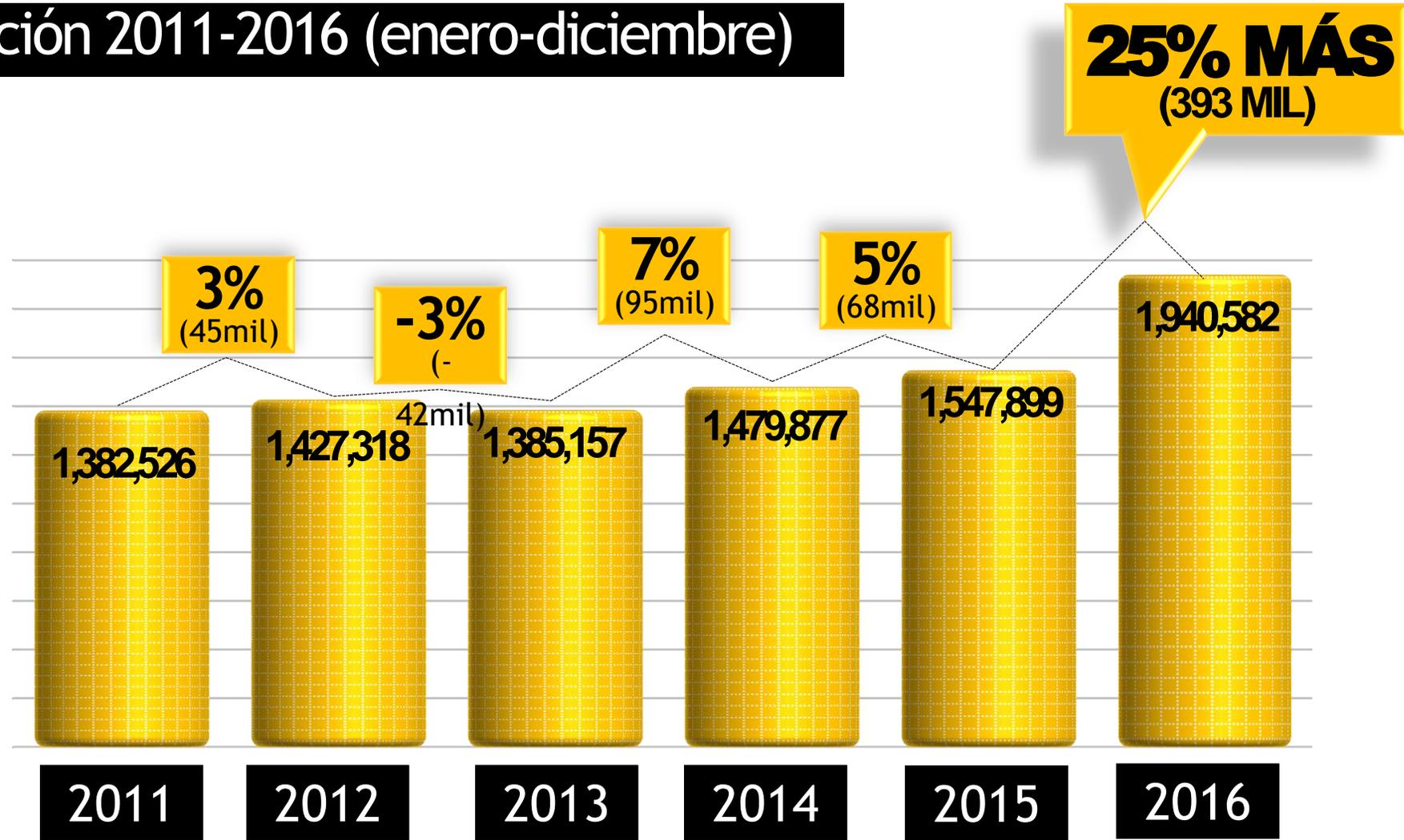
Evolución 2011-2016 (enero-diciembre)



■ Posibles fraudes

■ Movimientos Operativos de la Banca (MOB)

Evolución 2011-2016 (enero-diciembre)



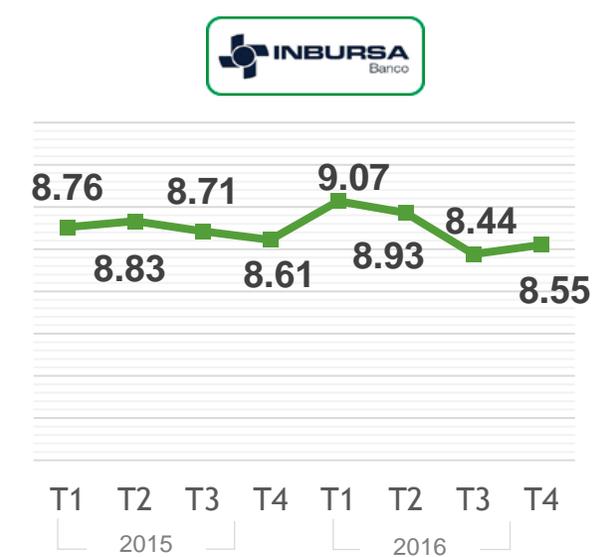
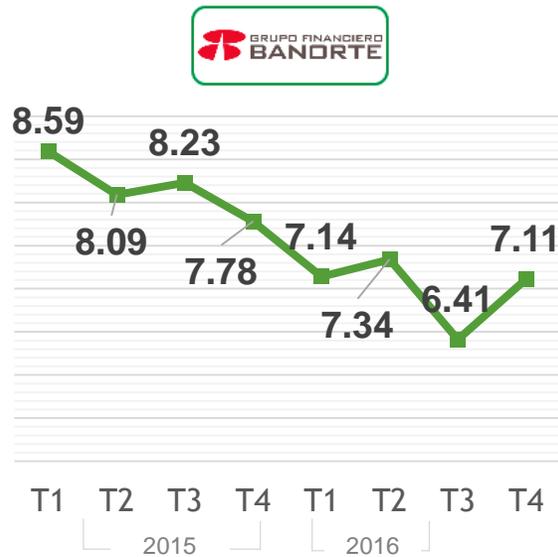
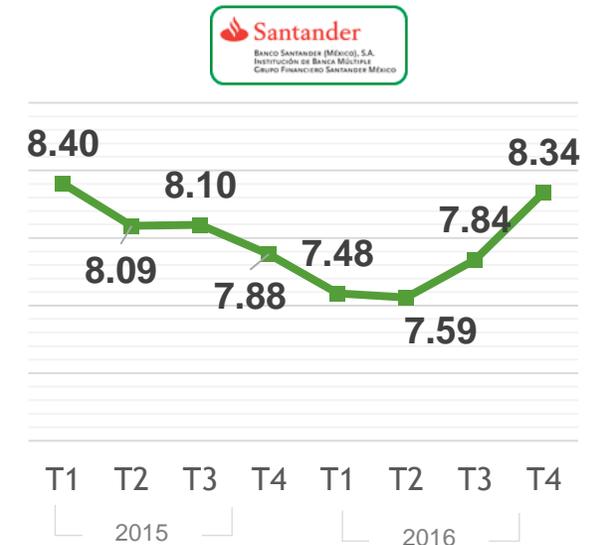
Crecimiento Reclamaciones totales 2016: 32%
Crecimiento Reclamaciones Fraudes 2016: 35%

Reclamaciones Monetarias R27

RECLAMACIONES R27 POSIBLE FRAUDE							
		2012	2013	2014	2015	2016	%Fav
GRAN TOTAL		2,811,545	2,949,049	2,890,693	3,922,913	5,297,509	
FRAUDES CIBERNÉTICOS	Comercio por Internet	217,799	341,938	432,369	677,520	1,621,942	91.2%
	Oper por Internet Píficas	7,452	9,616	16,367	96,802	106,363	75.4%
	Banca Móvil	569	1,911	2,852	1,867	27,520	1.5%
	Oper por Internet Pmorales	3,791	2,382	1,190	2,257	6,660	29.2%
	Pagos por Celular	488	3,427	37,853	12,490	3,169	1.2%
	TOTAL	230,099	359,274	490,631	790,936	1,765,654	88.2%
	PART.	8%	12%	17%	20%	33%	
FRAUDES TRADICIONALES	Terminal Punto de Venta	2,110,374	2,003,256	1,876,697	2,476,480	2,654,826	80.0%
	Comercio por Teléfono	135,573	236,180	226,321	403,963	526,480	91.0%
	Cajeros Automáticos	233,592	266,784	213,811	172,140	262,147	39.6%
	Sucursales	63,761	64,324	75,521	76,362	66,058	24.9%
	Movim. generado Banco	4,057	5,503	1,335	830	14,307	66.6%
	Otros Bancos	1,115	1,324	1,424	1,167	960	52.7%
	Banca por Teléfono	192	246	280	114	265	48.7%
	Corresponsales	1,135	2,152	1,283	610	124	67.8%
	TOTAL	2,549,799	2,579,769	2,396,672	3,131,666	3,525,167	77.4%
	PART.	91%	87%	83%	80%	67%	
RECLAMACIONES R27 POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD							
GRAN TOTAL		43,662	64,585	82,263	100,488	78,788	%Fav
ROBOS DE IDENTIDAD CIBERNÉTICOS	TOTAL	415	932	2,609	2,413	1,619	89.2%
ROBOS DE IDENTIDAD TRADICIONALES	TOTAL	40,925	61,365	76,884	97,847	76,673	62.1%

Evolución del IDATU (2015-2016)

(Principales Bancos*)



(*): instituciones que conforman el 84% de las reclamaciones del sector.

Aseguradoras: Índice de reclamación del Seguro de Gastos Médicos

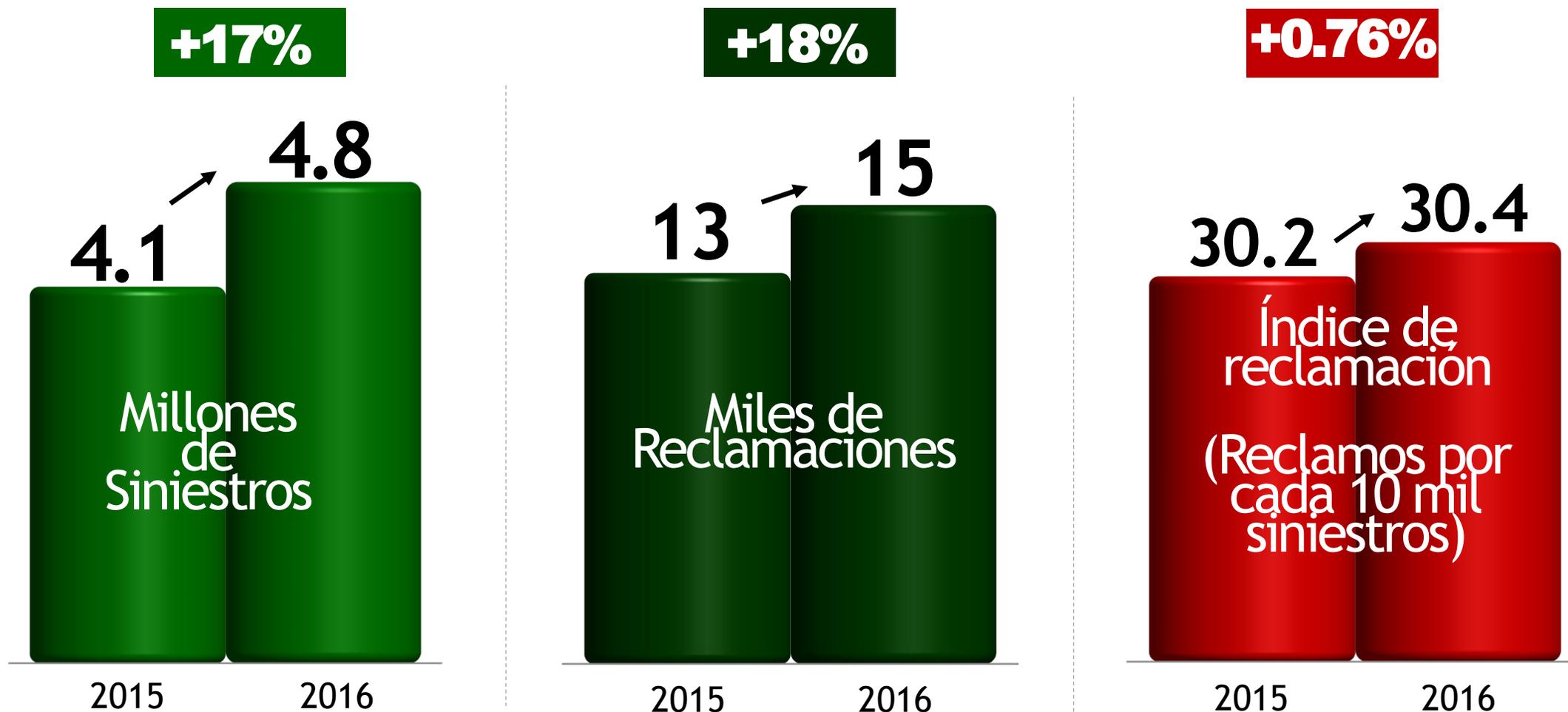
Las reclamaciones de Gastos Médicos crecieron 21%, mientras que los siniestros disminuyeron 0.30%.



Fuente: CONDUSEF y CNSF.

Aseguradoras: Índice de reclamación del Seguro de Automóvil

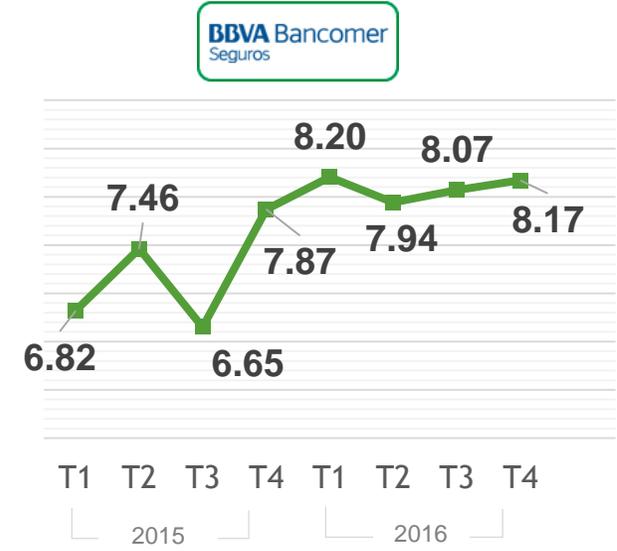
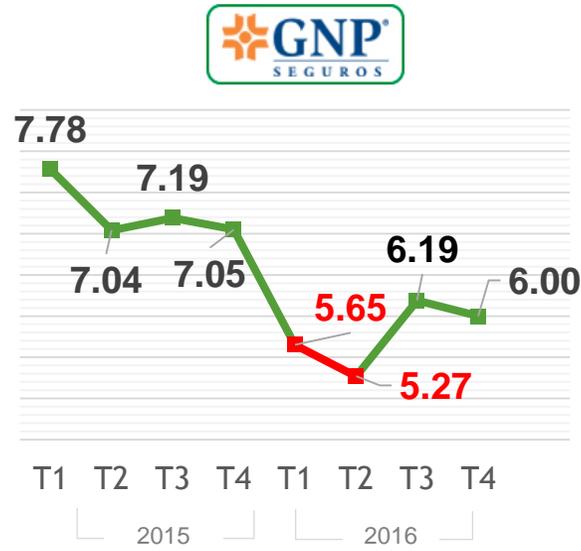
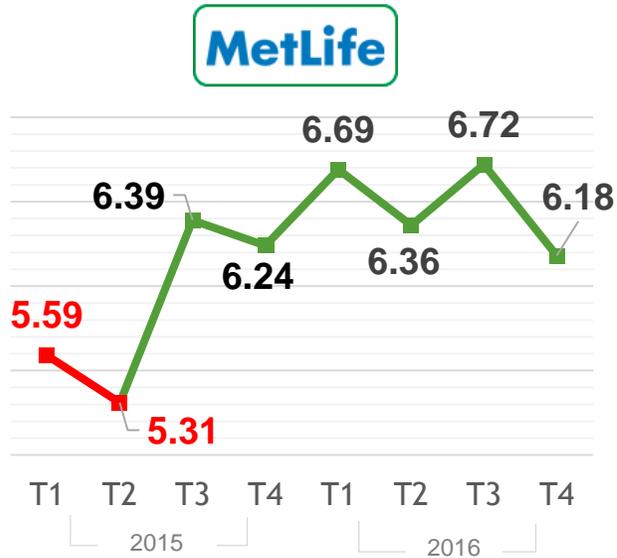
Los siniestros crecieron 17%, mientras que las reclamaciones crecieron 18%.



Fuente: CONDUSEF y CNSF.

Evolución del IDATU (2015-2016)

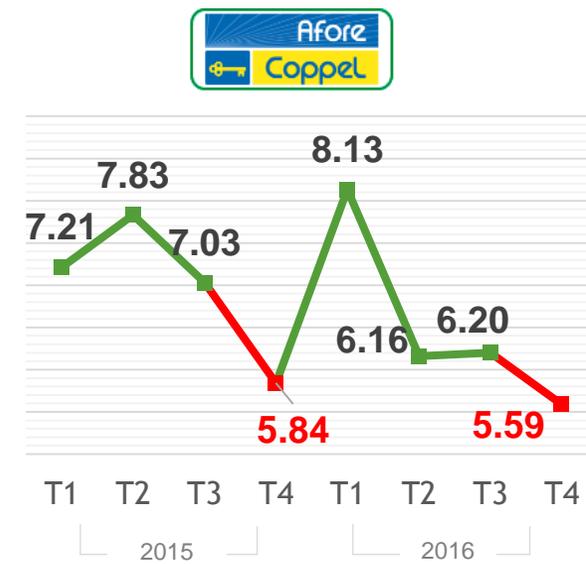
(Principales Aseguradoras*)



(*): instituciones que conforman el 60% de las reclamaciones del sector.

Evolución del IDATU (2015-2016)

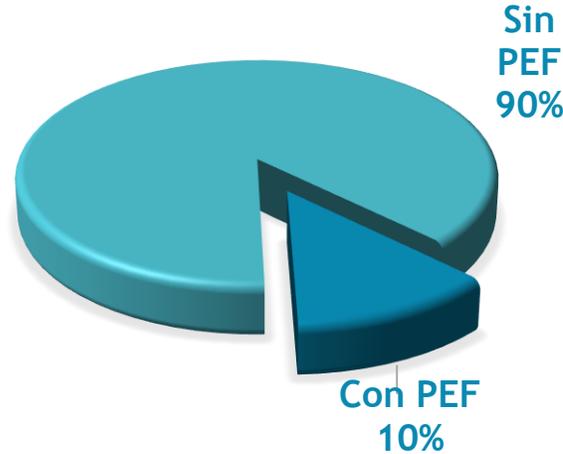
(Principales Afores*)



(*): instituciones que conforman el 75% de las reclamaciones del sector.

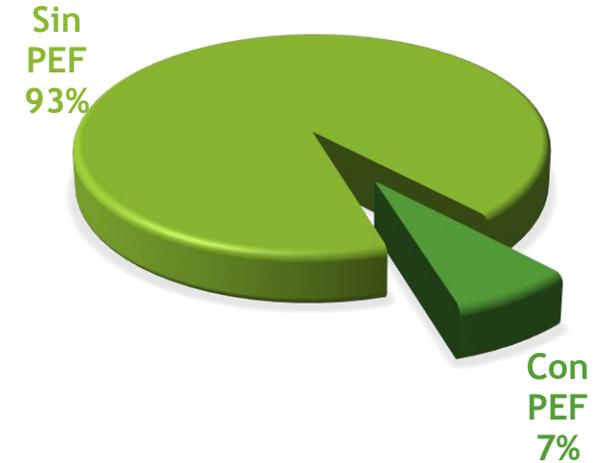
Programas de Educación Financiera (PEF)

- Sólo 5 de 49 Bancos tienen Programa:
 - BBVA Bancomer
 - Banamex*
 - Banco Azteca*
 - Actinver
 - Compartamos Banco
 - **MI Banco**

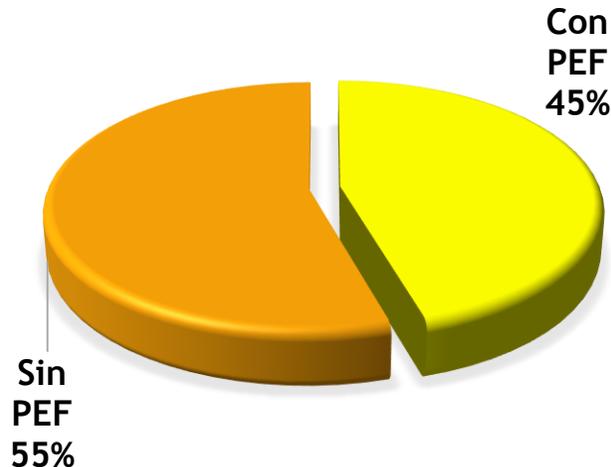


- Sólo 6 de 81 Aseguradoras tienen Programa:

- Metlife México
- Seguros BBVA
- Seguros Banamex
- Seguros Azteca
- Metlife Más
- Principal Seguros
- **General de Seguros, y General de Salud**

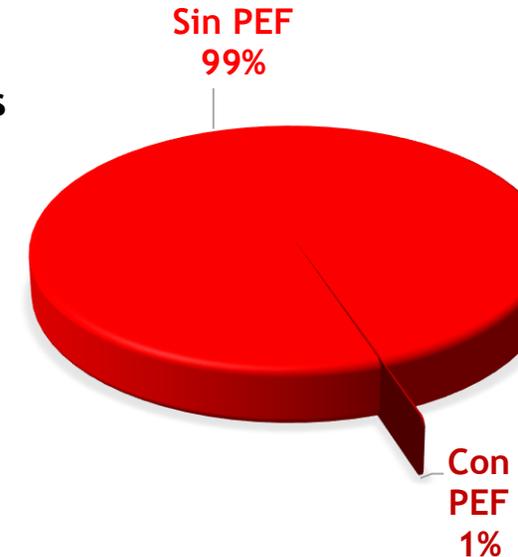


- 5 de 11 Afores tienen Programa:
 - Afore Banamex
 - Principal Afore
 - PENSIONISSSTE
 - Afore Azteca
 - Metlife Afore



- Sólo 1 de 747 Sofomes ENR tiene Programa:

- Sociedad Integral Emprendedora Siembra



Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

- A diciembre de 2016 el portal de Ingreso de Fichas Técnicas (IFIT) cuenta con información de **2,285** instituciones.
- En el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros se publican **11,185** fichas técnicas que son los productos que fueron validados por las Instituciones Financieras.

Sectores	Número de instituciones	Número de fichas
		(acuse)
Total	2,285	11,185
Administradoras de fondos para el retiro y empresa procesadora de la base de datos nacional del SAR	10	11
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.N.R.	1,253	3,454
Casas de bolsa	29	84
Casas de cambio	6	24
Instituciones de seguros	59	1,362
Salud	8	86
Pensiones	8	17
Instituciones de banca de desarrollo	5	72
Instituciones de banca múltiple	43	1,294
Instituciones de fianzas	14	721
Sociedades de información crediticia	3	10
Uniones de crédito	79	572
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.	41	232
Sociedades Financieras Populares	34	306
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	134	1,972
Fondos de Inversión	341	349