

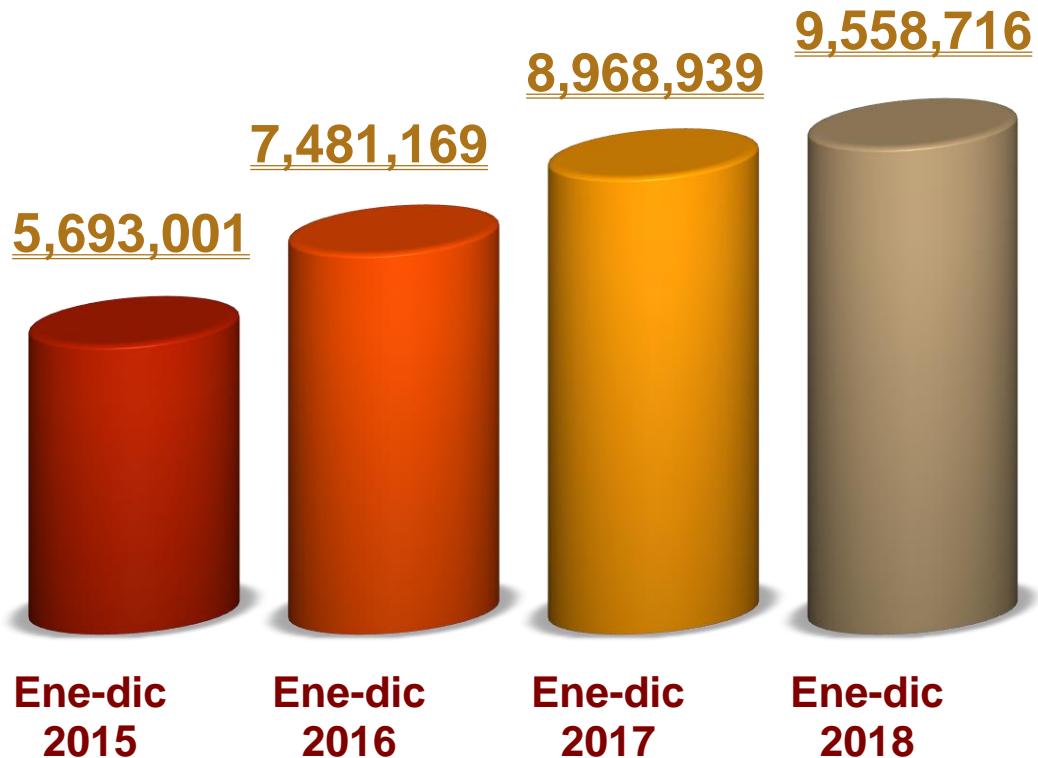
BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

Cifras Enero- Diciembre 2018



Evolución de las Reclamaciones SFTM

Las reclamaciones al Sistema Financiero durante el año 2018 sumaron más de 9.5 MILLONES, un incremento del 6.6%, en relación con el mismo periodo de 2018.



Desde 2015 las reclamaciones al sistema financiero han incrementado un 68%.

un 68%
han incrementado
sistema financiero

Cuadro Resumen

El BEF contiene información de 3,004 instituciones financieras y de 25 sectores financieros.

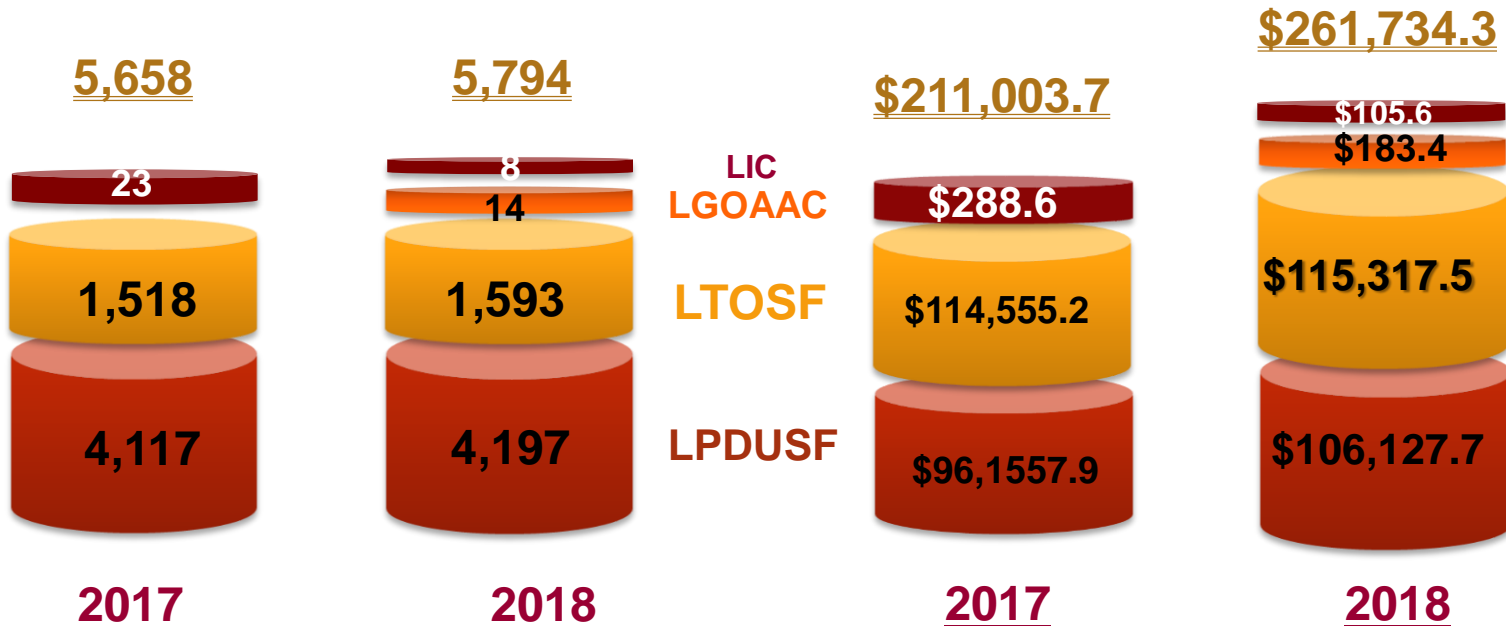
Sector	Total de Reclamaciones	Sanciones		IDATU	Cláusulas Abusivas	Programas de Educación Financiera Instituciones con programa propio	Sinergia con Condusef
		Total de Sanciones	Monto (\$)				
Total	9,558,716	5,794	261,734,301	5.99	47	235	20
Bancos	9,397,972	1,511	66,912,449	8.39	-	4	2
Burós de Crédito	2,237	42	1,218,990	7.27	-	-	-
Aseguradoras	47,057	338	9,993,209	8.03	-	4	2
Bancos de Desarrollo	40,332	4	107,145	5.13	-	2	-
AFORES	39,315	103	3,032,268	6.97	-	3	1
Sofom E.N.R.	18,074	2,672	96,230,787	5.94	45	-	10
Sofom E.R.	8,947	87	4,028,177	7.51	-	3	3
Sofipos	2,983	287	27,980,848	8.13	-	-	-
Socaps	500	432	46,812,967	4.92	2	1	2
Otros Sectores	1,299	318	5,417,462	-	-	218	-

Evolución de Sanciones al SFM

El total de sanciones impuestas ascendió a 5,794; que representa un aumento del 2.4%, con respecto al año anterior.

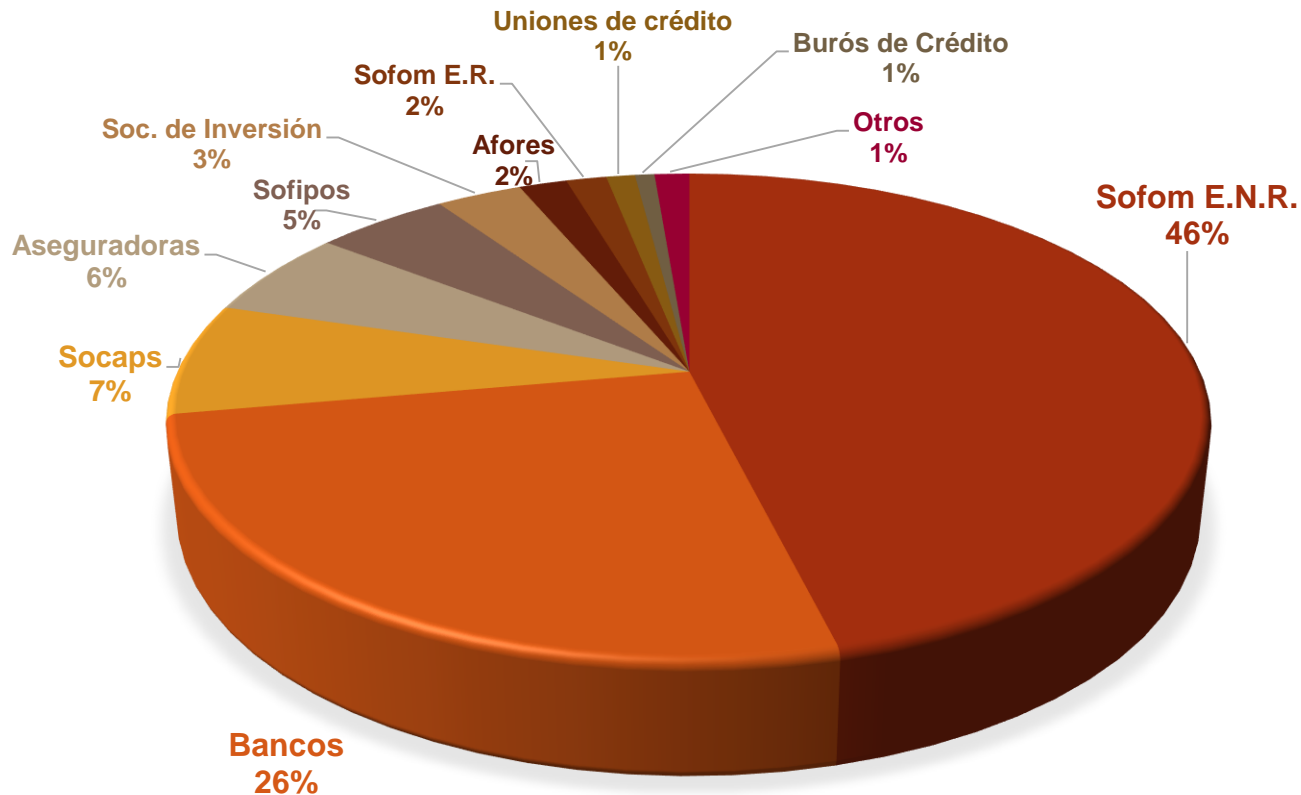
Número de Multas

Monto de Sanción (miles de pesos)



Evolución de Sanciones al SFM

Las Sofom E.N.R presentan una disminución de las multas impuestas (16%), aunque es el sector más sancionado (2,672), seguido de la Banca Múltiple con 1,511 multas.



Nota: participación porcentual por sector respecto al total

Cláusulas Abusivas

Al cuarto trimestre de 2018 se publican en el BEF 47 Cláusulas Abusivas detectadas en los contratos, en proceso de eliminación.

Número de Cláusulas por Sector

Sector	Detectadas	Vigentes
Banca Múltiple	490	0
Sofom E.R.	27	0
Socaps	474	2
Sofipos	203	0
Sofom E.N.R.	422	45
Uniones de Crédito	26	0
Seguros	2	0
Total	1,644	47

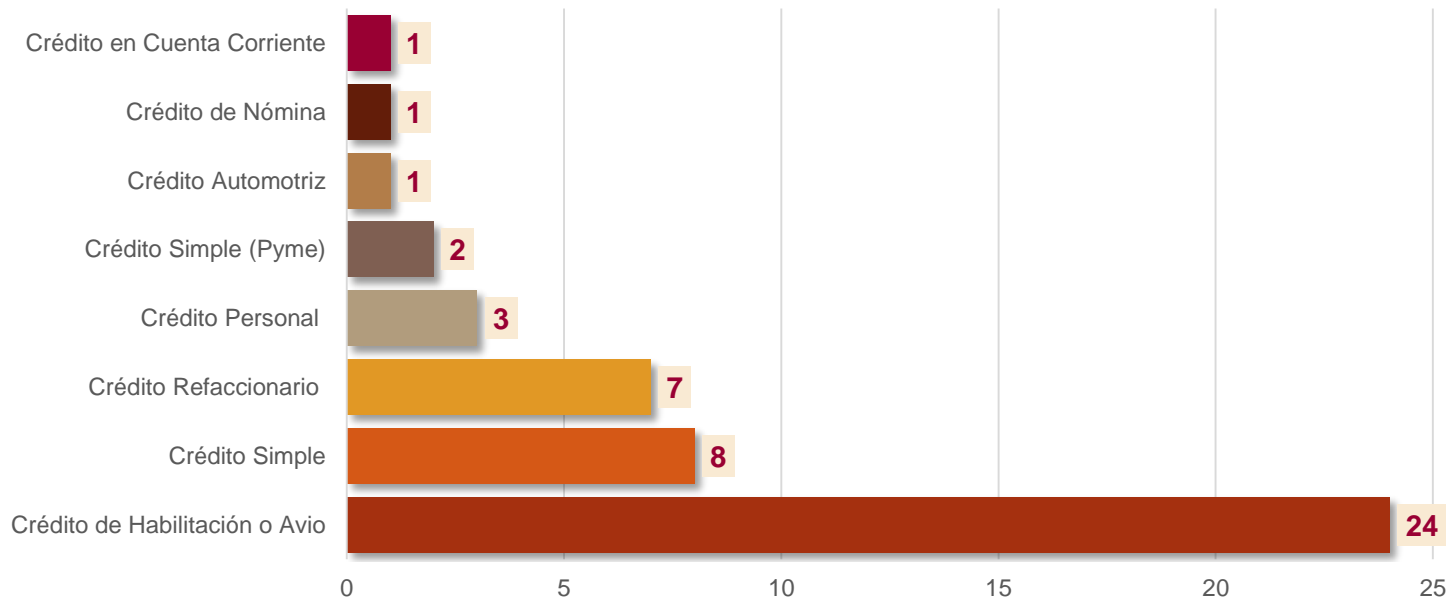
Las Cláusulas Abusivas más comunes son aquellas que:

1. Cuando la entidad financiera limita al usuario su derecho de contratar cualquier otro crédito.
2. Cuando la entidad financiera de manera unilateral realiza modificaciones a la forma de pago previamente establecida en el contrato.
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.

Cláusulas Abusivas

Los sectores a los que se les detectaron Cláusulas Abusivas son: SOFOM E.N.R. con 45 y Socaps con 2.

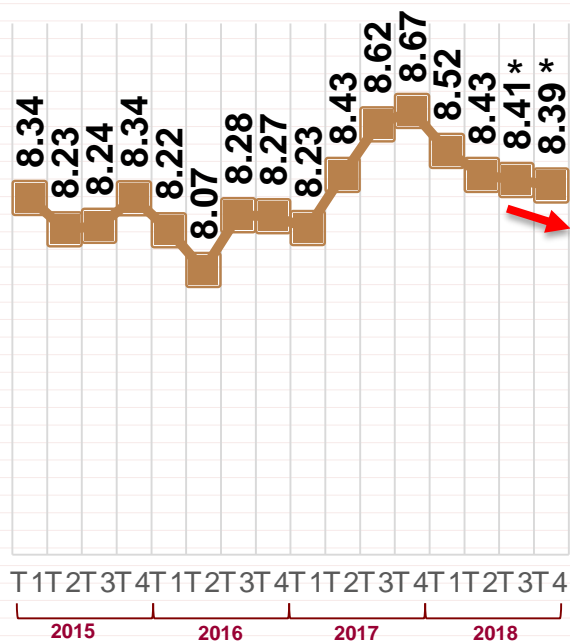
Por productos se distribuyen:



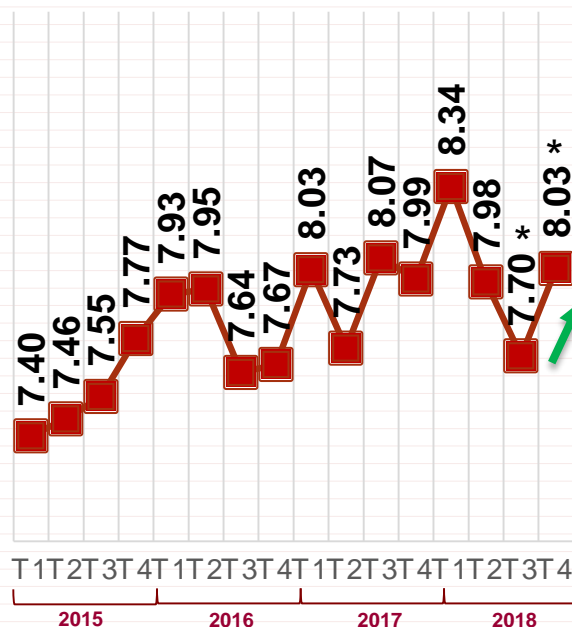
IDATU 2015-2018

Calificación trimestral por Sector

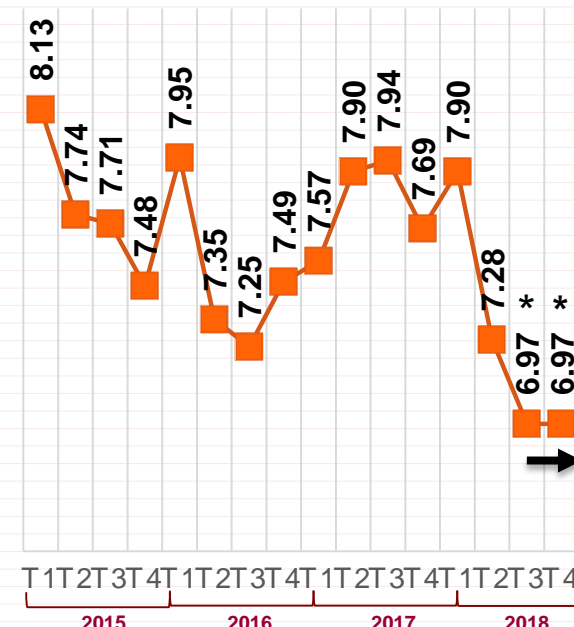
BANCOS



SEGUROS



AFORES



* IDATU acumulado

BURO DE ENTIDADES FINANCIERAS

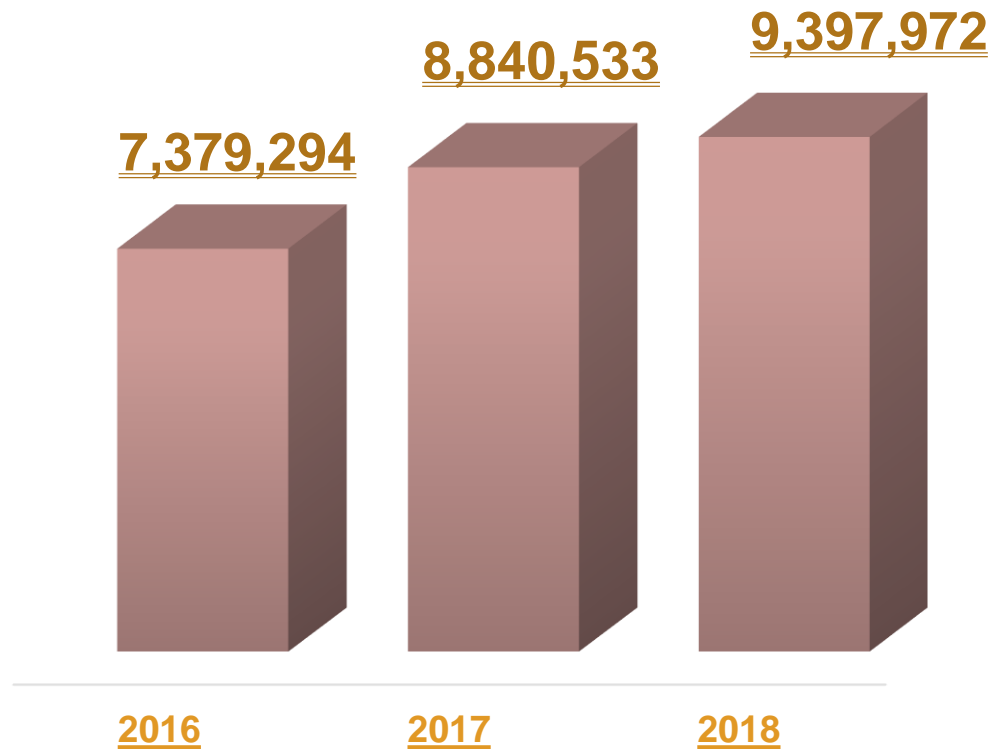
Bancos

Cifras Enero- Diciembre 2018

Bancos: Evolución de las Reclamaciones

Durante 2018, las reclamaciones a Bancos sumaron poco más de 9 millones, un crecimiento del 6% comparado con 2017.

Entre 2016 y 2018 las reclamaciones a bancos han incrementado en 67% (de 7,379,294 a 9,397,972).



■ Reclamaciones en la Institución Financiera

Bancos: Evolución de las Reclamaciones

Cinco bancos concentran 81% de las reclamaciones totales del sector.

Scotiabank, BanCoppel y Consubanco tuvieron el mayor incremento en reclamaciones un 119%, 114% y 94% respectivamente.

Instituciones	Reclamaciones			Resolución favorable %	
	2017	2018*	Variación %	2017	2018
Total	8,840,533	9,397,972	6.31	78.70	77.01
Banamex	2,018,445	2,414,280	19.61	82.64	78.76
Banco Santander	1,471,218	2,125,992	44.51	78.98	81.60
BBVA Bancomer	2,367,022	1,199,152	-49.34	73.16	57.69
Banorte	1,180,134	1,130,830	-4.18	93.42	91.66
HSBC México	491,479	755,296	53.68	78.43	82.28
Scotiabank Inverlat	195,159	428,364	119.49	62.12	71.82
Banco Inbursa	387,218	301,828	-22.05	72.42	60.13
Banco Azteca	251,903	297,857	18.24	56.29	61.69
BanCoppel	123,676	264,846	114.15	73.58	83.72
American Express Bank	119,089	173,819	45.96	86.43	79.87
Banco Invex	82,341	137,721	67.26	75.69	82.40
Banca Afirme	53,090	44,946	-15.34	65.42	70.39
BanRegio	26,506	35,792	35.03	70.80	89.87
Banco Ahorro Famsa	15,620	26,325	68.53	29.78	23.01
BanBajío	29,644	25,343	-14.51	81.21	74.34
Consubanco	9,720	18,844	93.87	81.02	69.77
Banco Multiva	5,170	4,488	-13.19	66.58	65.09
Cibanco	3,187	4,013	25.92	83.30	82.35
Banco Compartamos	2,839	2,521	-11.20	79.14	77.08
Banca Mifel	1,497	1,676	11.96	67.77	62.93
Banco Forjadores	992	1,023	3.13	98.09	98.58
Otros	4,584	3,016	-34.21	-	-



Bancos: Reclamaciones por Fraude

Las reclamaciones por Fraude incrementaron 11% respecto al cuarto trimestre de 2017.

Banorte y Banco Regional tienen el mayor porcentaje de resolución favorable al usuario; mientras que **Banco Ahorro Famsa y Consubanco** fueron las de menor resolución favorable.

Instituciones	Posibles Fraudes					
	Reclamaciones Totales	Posibles Fraudes	Monto Reclamado (mdp)	Monto Abonado (mdp)	Porcentaje de abono (%)	Resolución %
Total	9,241,587	7,300,575	18,909,260	8,781,840	46.44	79.75
Banco Santander	2,103,807	1,779,758	3,315,734	1,837,048	55.40	84.31
Banamex	2,388,570	1,729,181	3,641,105	1,937,702	53.22	83.31
Banorte	1,102,897	1,037,999	1,832,318	1,417,662	77.37	94.28
BBVA Bancomer	1,162,146	860,342	5,689,290	1,812,150	31.85	50.78
HSBC México	745,073	594,215	2,168,957	861,960	39.74	87.72
Scotiabank Inverlat	422,047	292,060	849,814	283,009	33.30	79.20
Banco Inbursa	296,522	239,613	349,167	125,084	35.82	63.12
Banco Azteca	291,022	235,789	208,177	76,939	36.96	66.52
BanCoppel	260,677	211,991	182,181	116,937	64.19	84.01
American Express Bank	172,697	157,514	267,240	142,790	53.43	80.48
Banco Invex	134,476	52,179	100,931	49,331	48.88	72.95
Banco Regional	35,524	32,035	51,047	42,412	83.08	91.22
Banca Afirme	44,021	29,376	43,053	22,486	52.23	67.52
Banco del Bajío	24,849	18,243	70,111	26,912	38.39	72.47
Banco Ahorro Famsa	24,208	14,855	27,916	5,003	17.92	15.12
Consubanco	18,164	9,031	13,253	1,194	9.01	30.25
Cibanco	3,700	1,965	18,783	7,689	40.94	83.14
Banco Compartamos	2,042	1,546	4,040	3,328	82.37	83.21
Banca Mifel	1,526	1,196	6,799	3,559	52.35	66.00



Bancos: Reclamaciones por Robo de Identidad

Las reclamaciones por Robo de Identidad disminuyeron 15% respecto al cuarto trimestre de 2017.

American Express Bank y Banamex tienen el mayor porcentaje de abono al usuario, por el contrario los bancos con el menor porcentaje de abono son Banco Inbursa y Consubanco.

Instituciones	Posibles Robos de Identidad					
	Reclamaciones Totales	Posibles robos de Identidad	Monto Reclamado (mdp)	Monto Abonado (mdp)	Porcentaje de abono (%)	Resolución %
Total	9,241,587	67,401	2,288,473	1,021,311	44.63	51.20
HSBC México	745,073	13,098	580,219	317,443	54.71	58.62
BBVA Bancomer	1,162,146	12,938	826,496	157,878	19.10	23.30
Banamex	2,388,570	9,959	152,349	126,268	82.88	68.06
Banco Azteca	291,022	9,009	36,556	5,990	16.39	15.75
Banco Santander	2,103,807	7,699	95,379	71,065	74.51	91.21
Banorte	1,102,897	6,041	377,013	272,237	72.21	72.64
American Express Bank	172,697	2,821	5,951	5,793	97.33	97.27
Scotiabank Inverlat	422,047	2,028	144,710	46,456	32.10	14.52
BanCoppel	260,677	1,337	4,955	768	15.49	26.12
Banco Inbursa	296,522	1,146	31,233	3,528	11.30	5.93
Banco Ahorro Famsa	24,208	720	5,445	978	17.95	26.26
Consubanco	18,164	172	8,324	179	2.15	31.37
Banca Mifel	1,526	129	582	58	9.92	91.67
Banco Compartamos	2,042	106	765	618	80.84	66.98
Banca Afirme	44,021	86	8,088	4,555	56.32	64.94
Banco del Bajío	24,849	38	620	494	79.78	74.29
Volkswagen Bank	42	29	8,449	6,074	71.90	66.67
Banco Invex	134,476	26	796	518	65.06	70.83



Bancos: Reclamaciones por Banca Electrónica

Las reclamaciones en Banca Electrónica disminuyeron un 7% respecto del 2017

Banamex y Afirme tienen el menor porcentaje de abono con respecto al monto reclamado. **Banamex y BBVA Bancomer** presentan el menor porcentaje de respuesta favorable al usuario.

Reclamos en Banca Electrónica						
Instituciones	Reclamaciones Totales	Banca electrónica	Monto Reclamado (mdp)	Monto Abonado (mdp)	Porcentaje de abono	Resolución %
Total	9,241,587	215,398	6,071,563	1,713,910	28.23	11.71
BBVA Bancomer	1,162,146	145,103	2,168,639	204,633	9.44	6.97
Banamex	2,388,570	23,090	504,590	28,003	5.55	4.82
HSBC México	745,073	13,260	1,670,492	846,893	50.70	24.15
Banco Santander	2,103,807	13,076	855,178	443,944	51.91	48.80
Scotiabank Inverlat	422,047	8,109	308,739	59,073	19.13	34.76
Banco Inbursa	296,522	5,780	375,088	46,709	12.45	14.57
Banco Azteca	291,022	3,230	15,112	2,319	15.34	14.92
Banorte	1,102,897	2,131	112,240	61,642	54.92	51.52
BanCoppel	260,677	334	1,818	541	29.75	26.13
Banca Afirme	44,021	315	2,310	180	7.78	23.49
Banco Compartamos	2,042	201	2,583	2,278	88.20	81.00
Banco Ahorro Famsa	24,208	194	3,362	878	26.12	14.62
American Express Bank	172,697	189	8,406	8,296	98.69	98.38
Banco del Bajío	24,849	179	12,124	3,690	30.43	27.16
Banco Multiva	4,325	107	9,833	2,609	26.53	21.36
Cibanco	3,700	30	1,390	397	28.54	55.17
Banco Ve Por Más	159	15	1,070	1,029	96.21	84.62
Intercam Banco	956	14	942	715	75.87	35.71
Banca Mifel	1,526	12	627	50	7.98	16.67
Banco Actinver	173	11	48	7	14.21	30.00



Bancos: Reclamaciones por Comercio Electrónico

Las reclamaciones en Comercio Electrónico incrementaron 27%, respecto al cuarto trimestre de 2017 (3,264,105).

Banco Ahorro Famsa tiene el menor porcentaje de abono (15.6) y el menor porcentaje de resolución favorable al usuario (16.3). Mientras que Banorte tiene el mayor porcentaje de abono y Banco Sabadel el mayor porcentaje de resolución favorable.

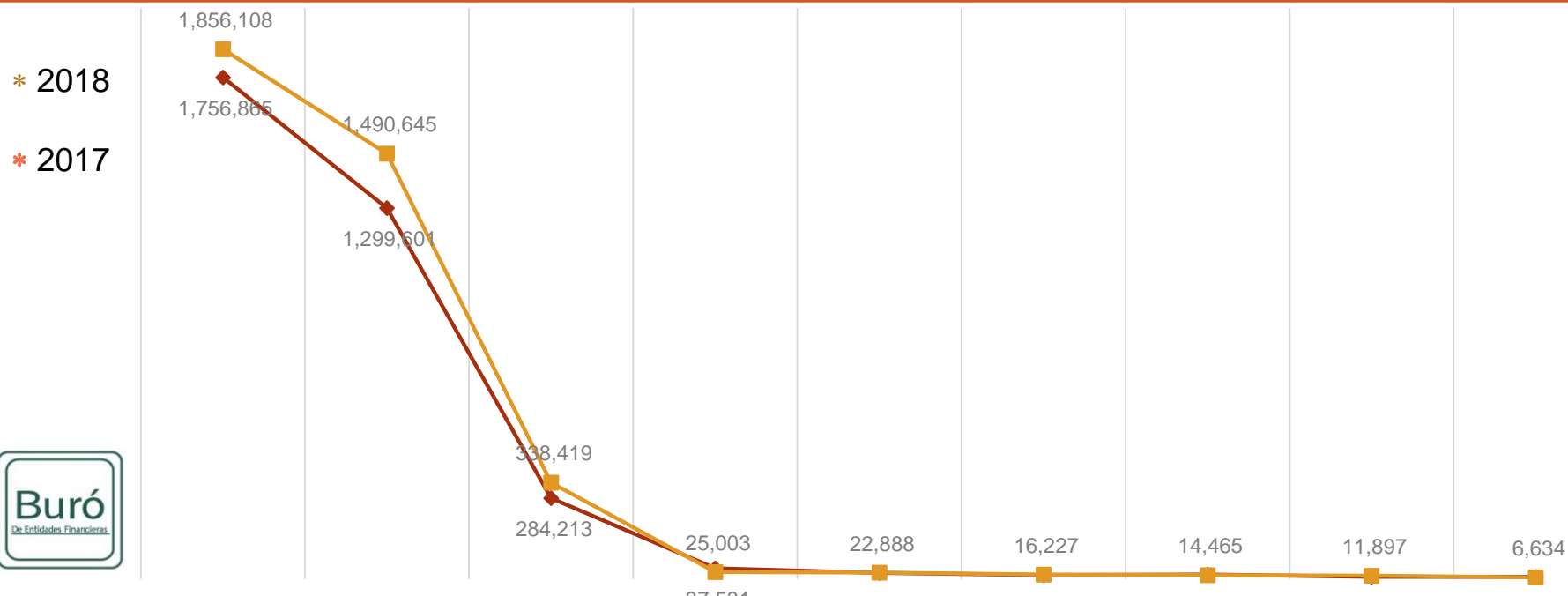
Reclamos en Comercio Electrónico						
Instituciones	Reclamaciones Totales	Comercio electrónico	Monto Reclamado (mdp)	Monto Abonado (mdp)	Porcentaje de abono (%)	Resolución %
Total	9,241,587	4,154,415	5,281,153	3,993,800	75.62	91.11
Banamex	2,388,570	1,247,060	1,584,438	1,093,034	68.99	90.59
Banco Santander	2,103,807	982,220	966,221	720,818	74.60	92.54
Banorte	1,102,897	917,214	927,119	873,450	94.21	97.68
BBVA Bancomer	1,162,146	360,461	1,271,304	939,163	73.87	85.87
BanCoppel	260,677	154,245	116,052	86,183	74.26	93.71
Banco Inbursa	296,522	152,712	111,376	74,208	66.63	74.09
American Express Bank	172,697	102,429	84,034	61,196	72.82	86.87
Banco Azteca	291,022	98,695	55,896	36,916	66.04	83.01
Scotiabank Inverlat	422,047	50,643	38,370	22,324	58.18	81.74
Banco Invex	134,476	27,971	44,793	26,262	58.63	81.00
Banco Regional	35,524	24,161	35,021	31,080	88.75	93.38
HSBC México	745,073	16,193	25,676	15,177	59.11	80.84
Banco del Bajío	24,849	8,228	12,043	9,032	74.99	90.94
Banca Afirme	44,021	5,746	1,566	976	62.32	69.20
Banco Ahorro Famsa	24,208	4,520	2,586	405	15.67	16.34
Consubanco	18,164	921	189	53	28.13	26.21
Banca Mifel	1,526	572	3,070	2,443	79.56	91.90
Bansi	313	217	201	130	64.79	54.30
InterCam Banco	956	87	264	124	46.92	88.16
Banco Sabadell	73	55	721	675	93.69	98.18



Bancos: Personas que Reclaman

Las personas que reclaman a los Bancos son 3,780,995. Los productos más reclamados son Tarjeta de Crédito (1,856,108) y Tarjeta de Débito (1,490,645).

Producto	Tarjeta de crédito	Tarjeta de Débito	Depósito a la Vista	Cuenta de Nómina	Crédito Personal	Crédito al Consumo	Crédito de Nómina	Crédito Automotriz	Otros
Participación (%)	49.1	39.4	9	0.7	0.6	0.4	0.4	0.3	0.2

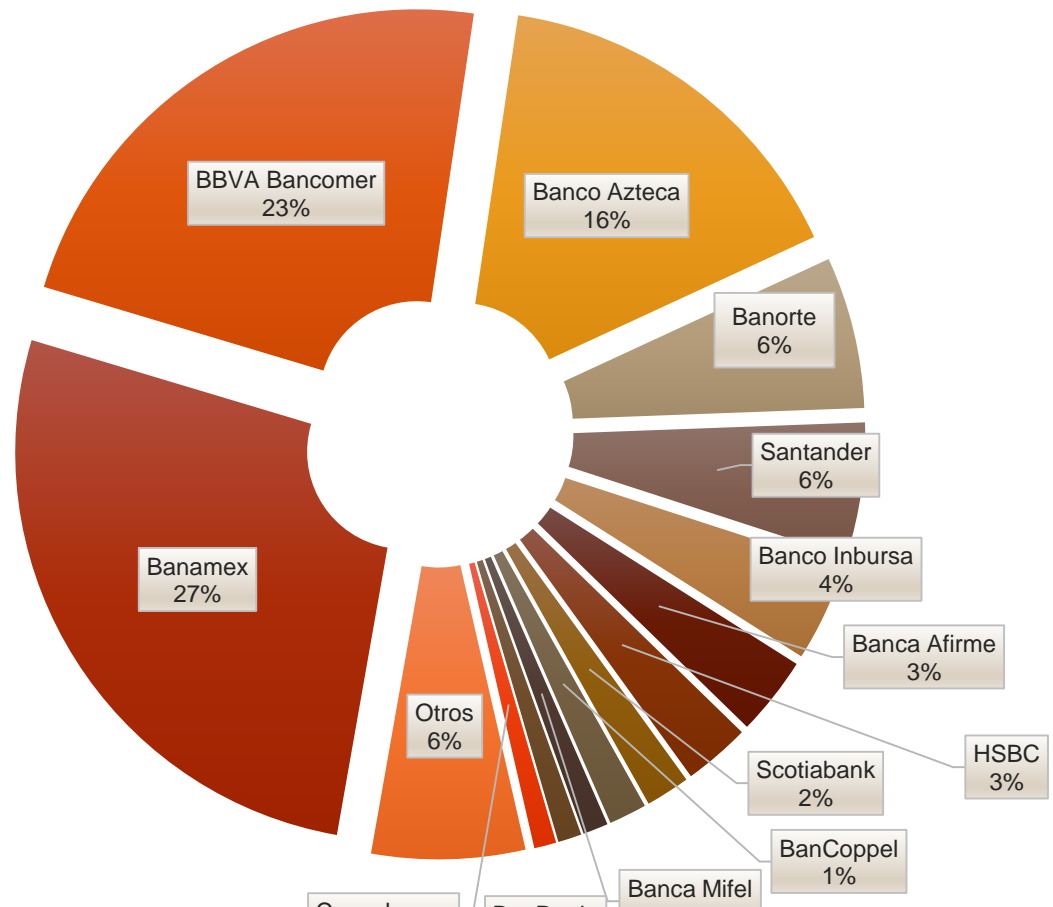


Bancos: Evolución de Sanciones

36 Bancos fueron sancionados, sumando en total 1,511 multas, 21% más que en 2017 (1,249); por monto de 66.9 MDP; 27% más que en 2017 (52.5 MDP).

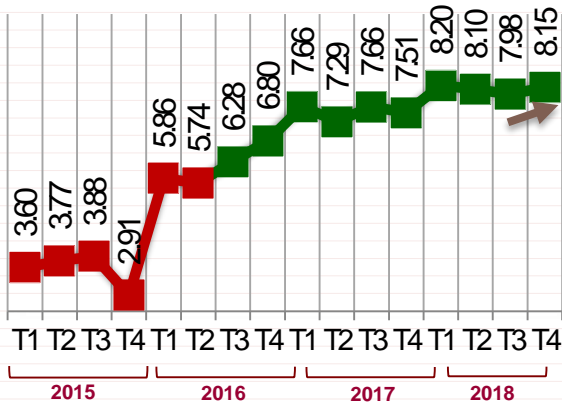
Principales causas de sanción por tipo de Ley:

1. LPDUSF. La IF no presenta documentos, elementos o información específica.
2. LTOSF. Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de Ley o DCG.
3. LIC. Realizar actividades que se aparten de las sanas prácticas.

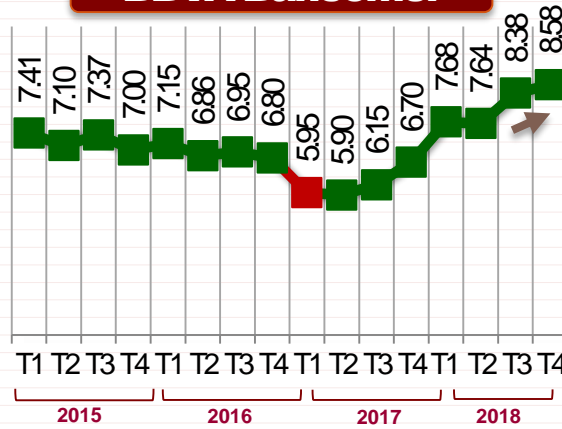


Calificación trimestral 2015-2018

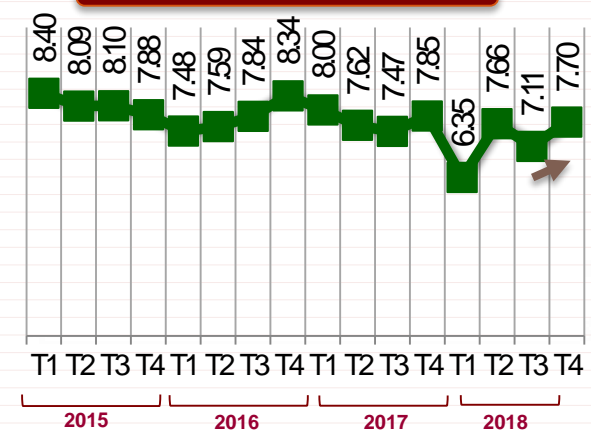
Banamex



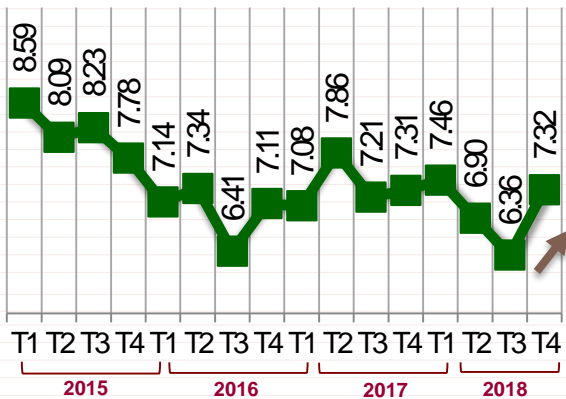
BBVA Bancomer



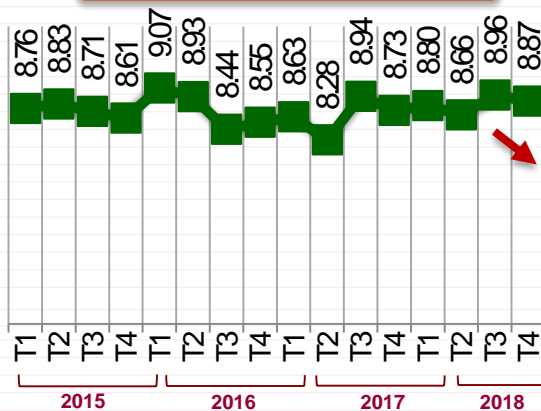
Santander



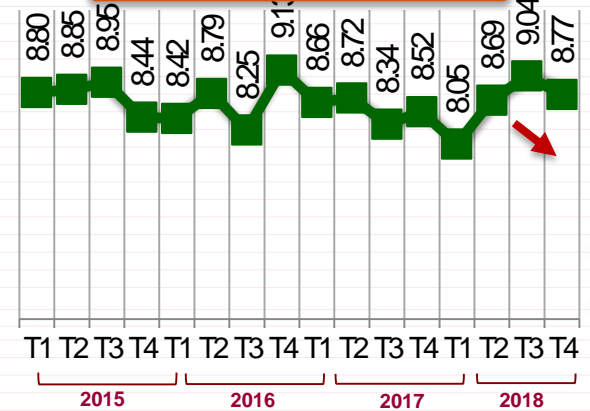
Banorte IXE



Inbursa



HSBC



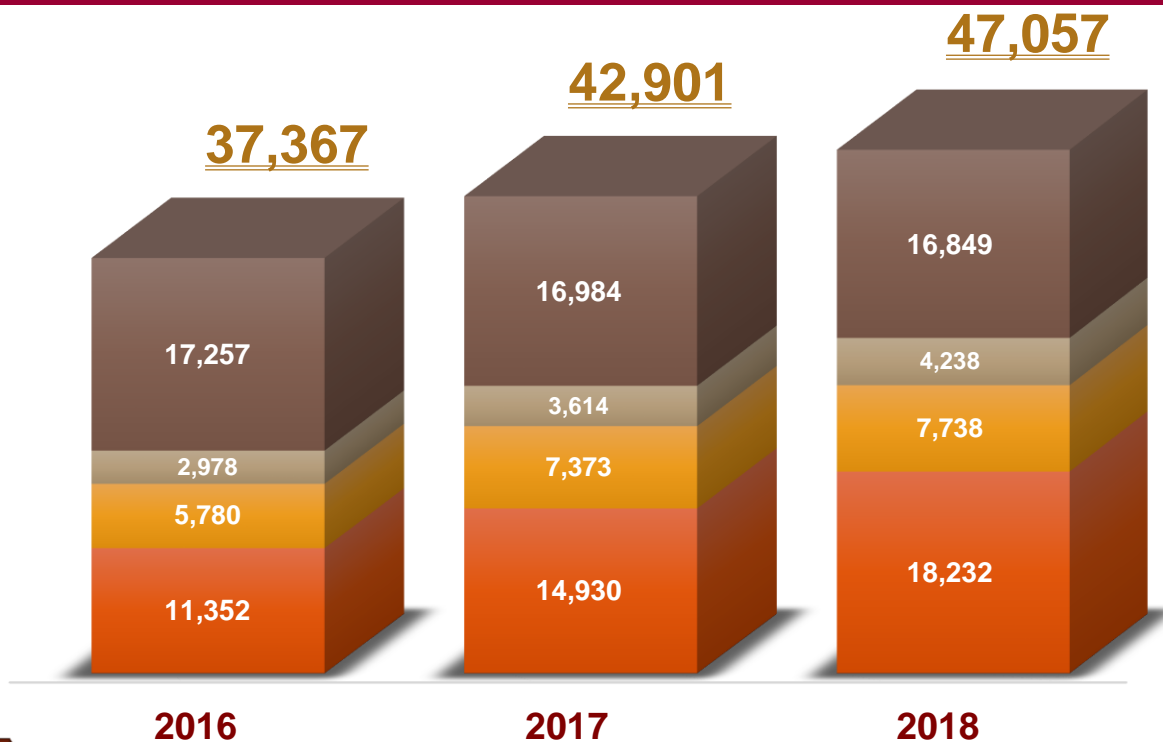
BURO DE ENTIDADES FINANCIERAS

Aseguradoras

Cifras Enero- Diciembre 2018

Aseguradoras: Evolución de las Reclamaciones

En el cuarto trimestre de 2018, las reclamaciones a Aseguradoras ascendieron a 47,057, 9.7% más que en 2017.



Principales
Causas de
Reclamación

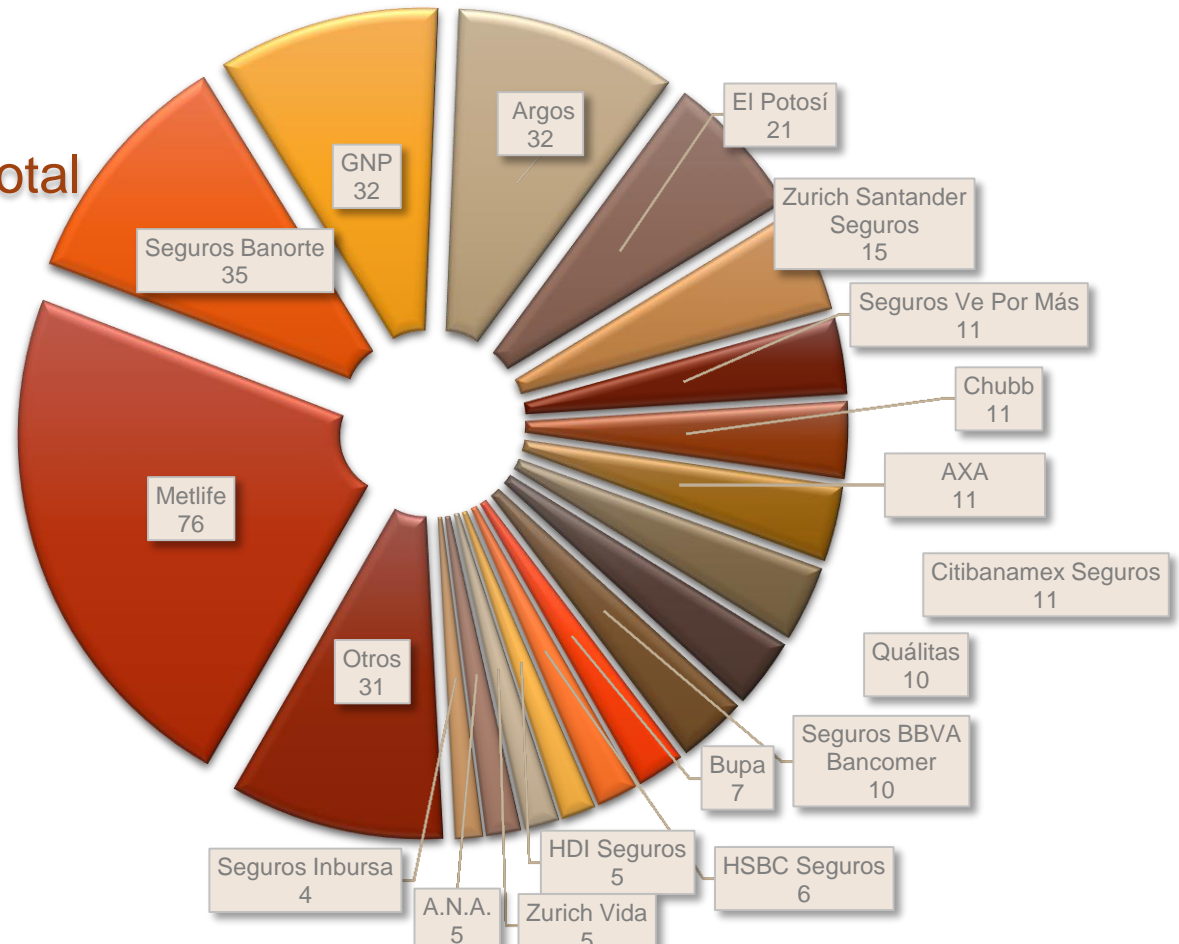
- Otras
- Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización
- Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
- Negativa en el pago de la indemnización

Aseguradoras: Evolución de Sanciones

El total de Sanciones aumentó 30% (de 260 a 338) con respecto al año anterior, y el monto aumentó en 29.7% (de 7.7 millones a 9.9).

Cinco Aseguradoras concentran el 56% del total de multas:

- Metlife México
- Seguros Banorte,
- Seguros Argos,
- GNP Seguros,
- Seguros el Potosí.



Programas de Educación Financiera

De 3,004 sólo 235 instituciones tienen Programa de Educación Financiera (7.8% del total). Destaca el incremento en número de instituciones que actualmente cuentan con programa (54 más).



Sinergia con Condusef

En total 20 instituciones de los sectores Afores, Aseguradoras, Socaps, Bancos, Sofom E.R. y Sofom E.N.R. participaron con Condusef en diversas acciones para promover y difundir la Educación Financiera.



- Caja Popular Los Reyes
- Afore Azteca
- Banco Azteca
- Seguros Azteca



- Quálitas Compañía de Seguros
- Caja Popular La Providencia



- Tenmas
- Economízate
- GM Financiera de México
- DAE Hipotecaria
- ION Financiera
- CNH Servicios Comerciales
- Don Apoyo
- 4Finance
- Sociedad Financiera Campesina
- Kueski
- FC Financiera
- HSBC México



- Agropecuaria Financiera
- Logra Financiamientos