



BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

(ACTUALIZACIÓN ENERO – MARZO 2021)



COMPORTAMIENTO POR SECTOR FINANCIERO

En total se muestra información de **3,145** instituciones financieras en **25 sectores**.

Sectores	Reclamaciones	Sanciones		IDATU	Cláusulas abusivas	Programas de Educación Financiera	Sinergia con CONDUSEF
		Número	Monto (\$)				
TOTAL	1,585,667	87	5,371,509	6.7	31	228	38
Bancos	1,429,063	49	4,539,974	9.2	-	15	3
SOFOM E.N.R.	23,744	22	405,334	6.3	15	9	24
Burós de Crédito	75,196	-	-	7.6	-	2	-
SOFOM E.R.	15,867	4	141,300	8.3	-	4	3
Aseguradoras	13,433	8	224,179	8.3	-	9	3
Banca de Desarrollo	12,269	-	-	6.3	-	1	-
AFORES	8,725	-	-	8.0	-	3	2
SOFIPOS	4,455	1	14,608	8.3	-	-	-
SOCAPS	2,186	1	14,608	5.3	2	3	3
OTROS	729	2	31,506	-	14	182	0

RECLAMACIONES POR SECTOR FINANCIERO

Los sectores que presentaron un mayor aumento en las reclamaciones con respecto al año anterior fueron Aseguradoras de Salud, Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS) y Banca de Desarrollo.

Reclamaciones presentadas en CONDUSEF y en la INSTITUCIÓN FINANCIERA			
Sector	ENE-MAR 2020	ENE-MAR 2021	Variación (%)
Bancos	1,635,519	1,429,063	-12.6
Sofom E.N.R.	36,112	23,744	-34.2
Sofom E.R.	27,809	15,867	-42.9
Aseguradoras	23,482	13,433	-42.8
Banca de Desarrollo	7,777	12,269	57.8
AFORES	8,466	8,725	3.1
SOFIPOS	2,402	4,455	85.5
SOCAPS	1,683	2,186	29.9
Infonacot y FND	345	421	22.0
Aseguradoras de Salud	87	182	109.2
Aseguradoras de Pensiones	76	64	-15.8
Casas de bolsa	54	27	-50.0
Almacenes Generales de Depósito	18	23	27.8
Afianzadoras	17	9	-47.1
Uniones de crédito	5	0	-100.0
Sociedades Operadoras de Soc. de Inv.	4	3	-25.0



DETALLE DE RECLAMACIONES POR SECTOR FINANCIERO

Los sectores que resolvieron a favor del usuario la mayoría de sus reclamaciones fueron los Burós de Crédito, Sofom E.N.R. y Afores.

Aquellos sectores que presentan mayor porcentaje de abono respecto al Monto reclamado en la Institución Financiera, fueron Afores y Aseguradoras.

SECTOR	Reclamaciones CONDUSEF			Reclamaciones Institución Financiera (REUNE)				Total Reclamaciones (CONDUSEF + Institución Financiera)
	Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Total de reclamaciones	Monto Reclamado* (Mdp)	Monto Abonado (Mdp)	Abono (%)	
Bancos	30,119	36	21	1,398,944	5,096	2,210	43	1,429,063
Burós de Crédito	2,846	79	11	72,350	0	0	-	75,196
Sofom E.N.R.	4,080	78	21	19,664	18	10	54	23,744
Sofom E.R.	654	28	25	15,213	47	42	90	15,867
Aseguradoras	6,647	22	23	6,786	275	352	128	13,433
Banca de Desarrollo	103	19	22	12,166	26	17	63	12,269
Afores	1,728	45	24	6,997	0.2	0.3	138	8,725
SOFIPOS	143	43	28	4,312	3	0.1	5	4,455
SOCAPS	44	24	35	2,142	4	2	57	2,186
Infonacot y FND	42	40	24	379	0	0	-	421
Salud	41	13	34	141	0.1	0.1	99	182
Pensiones	42	48	18	22	0.1	0.1	92	64

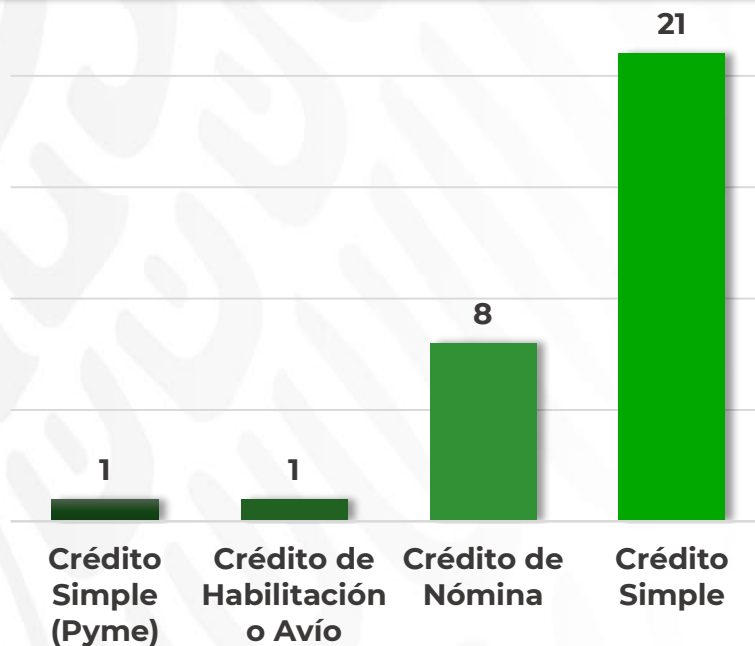
Nota: instituciones con más de 60 reclamaciones en Total Reclamaciones. *Monto reclamado de los asuntos concluidos en millones de pesos.

CLÁUSULAS ABUSIVAS

Únicamente a tres sectores se les identificaron Cláusulas Abusivas: Sofom E.N.R. con 15 y Uniones de Crédito con 14 y SOCAPS con 2.

Credicor Mexicano Unión de Crédito fue la institución que más acumuló Cláusulas Abusivas (14), con 45% del total.

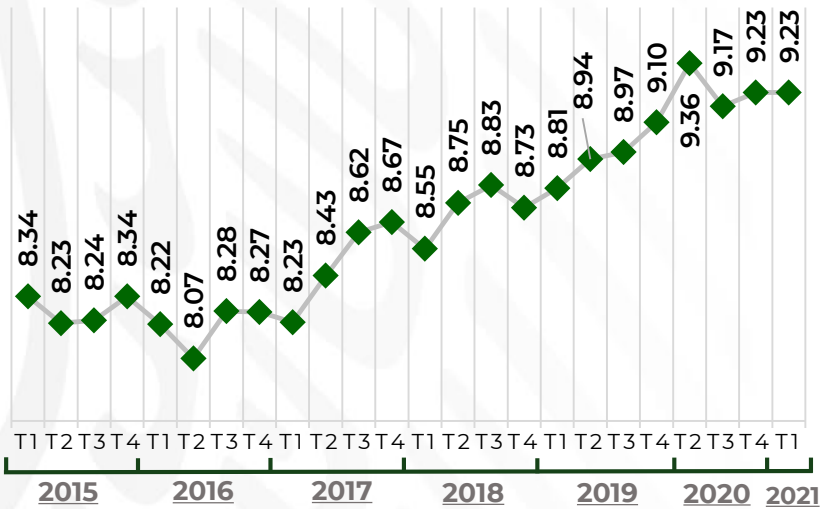
Cláusulas abusivas por producto



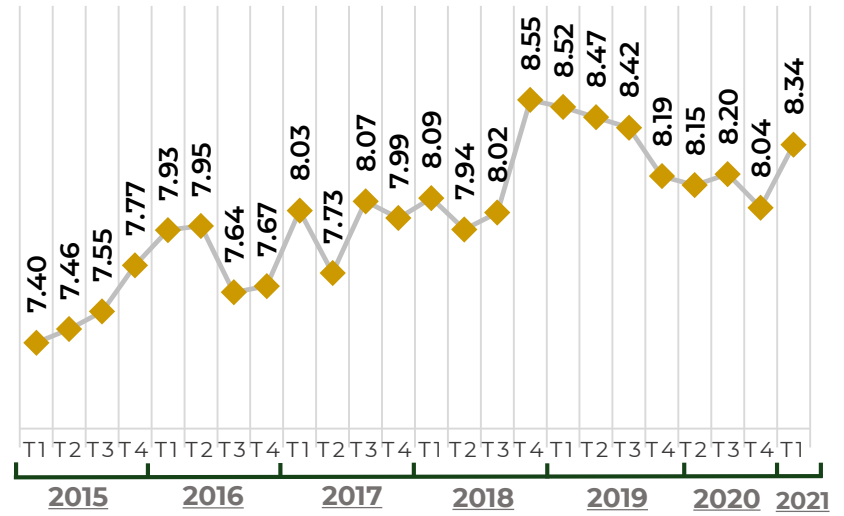
Cláusulas abusivas más comunes

1. Limitar al usuario su derecho de contratar cualquier otro crédito.
2. Dar por terminado el contrato por incumplimiento de otros créditos ajenos a la institución financiera.
3. Terminar de manera anticipada el contrato si el usuario no mantiene una relación laboral.

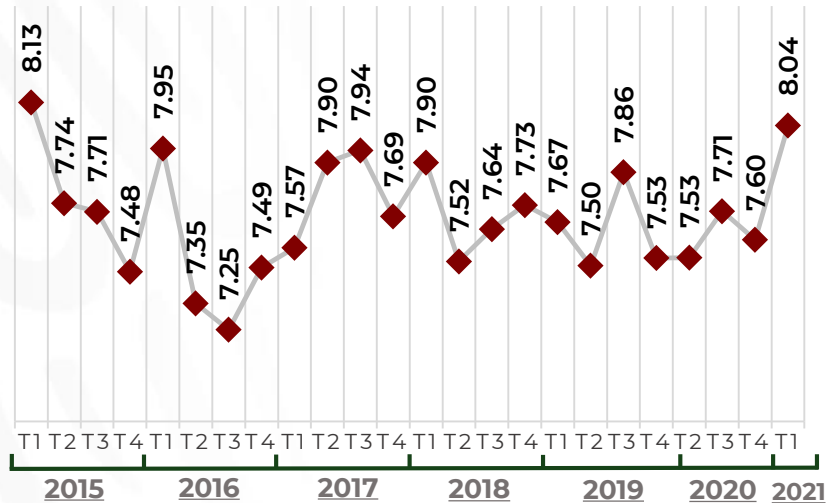
BANCOS



SEGUROS

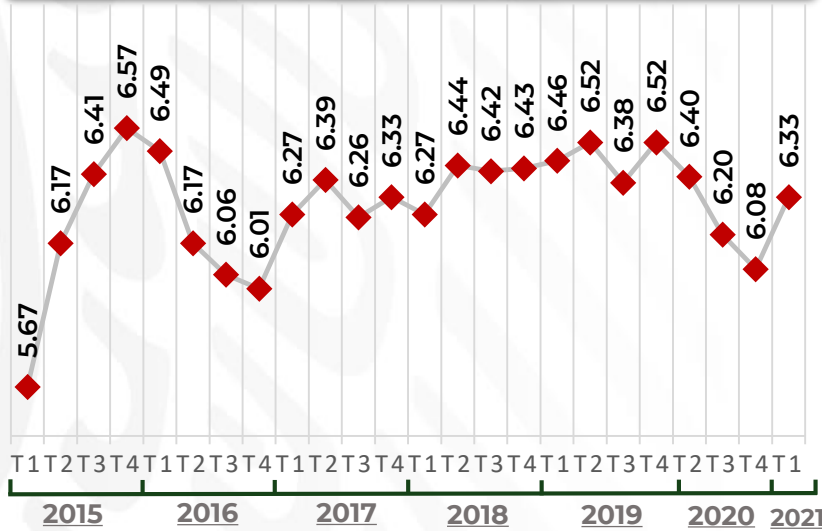


AFORES

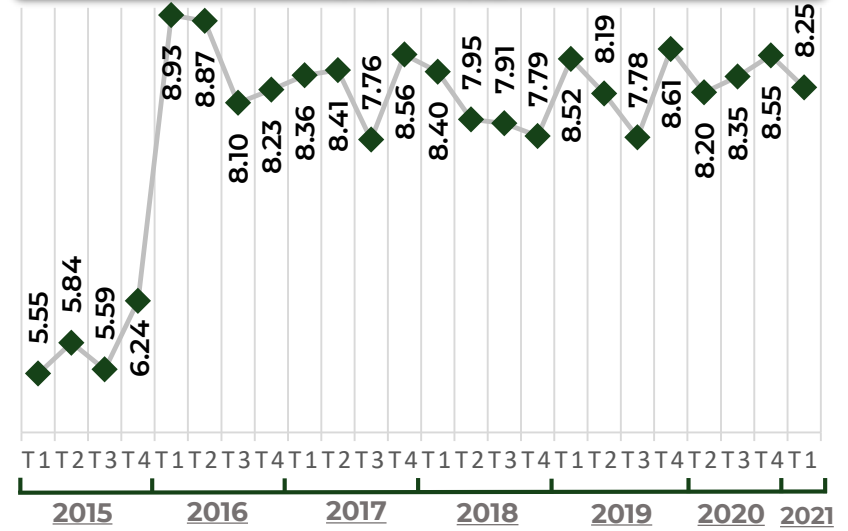


(DETALLE TRIMESTRAL)

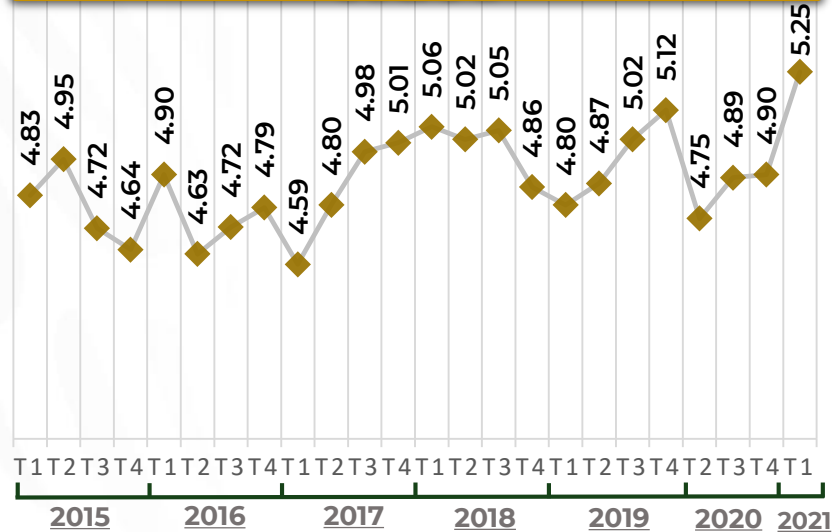
SOFOM ENR



SOFIPOS



SOCAPS



IDATU POR SECTOR

Se muestran los índices de Desempeño de atención a los Usuarios de las instituciones con mayor número de reclamaciones para cada sector:

Bancos	IDATU
BBVA Bancomer	9.9
Inbursa	9.9
Banco Azteca	9.8
HSBC	9.8
Scotiabank	9.0
Inverlat	8.8
Banamex	8.6
BanCoppel	8.2
Banorte	7.9
BanRegio	7.9
Santander	7.0

IDATU del sector 9.2

Afores	IDATU
Afore Inbursa	9.6
Afore Sura	9.3
Profuturo AFORE	9.1
Afore Azteca	8.7
Afore XXI Banorte	8.6
PENSIONISSSTE	8.3
Citibanamex	7.8
Afore	7.8
Principal Afore	6.8
Afore Invercap	6.2
Afore Coppel	6.0

IDATU del sector 8.0

Aseguradoras	IDATU
HSBC Seguros	9.7
Chubb Seguros	9.7
Citibanamex Seguros	9.5
BBVA Bancomer	9.5
AXA Seguros	9.2
GNP	8.8
Patrimonial Inbursa	8.8
Zurich Santander Seguros	8.8
Quálitas	8.4
Seguros Banorte	7.6
Metlife México	7.4

IDATU del sector 8.3

Sofom E.N.R.	IDATU
Fisofo	9.7
Servicios Financieros Soriana	9.5
Crédito Real	9.5
Financiera Fortaleza	9.3
Financiera Independencia	9.2
Directodo México	9.0
Prestaciones Finmart	9.0
Kueski	8.9
Dimex Capital	8.0
Financiera Maestra	7.7

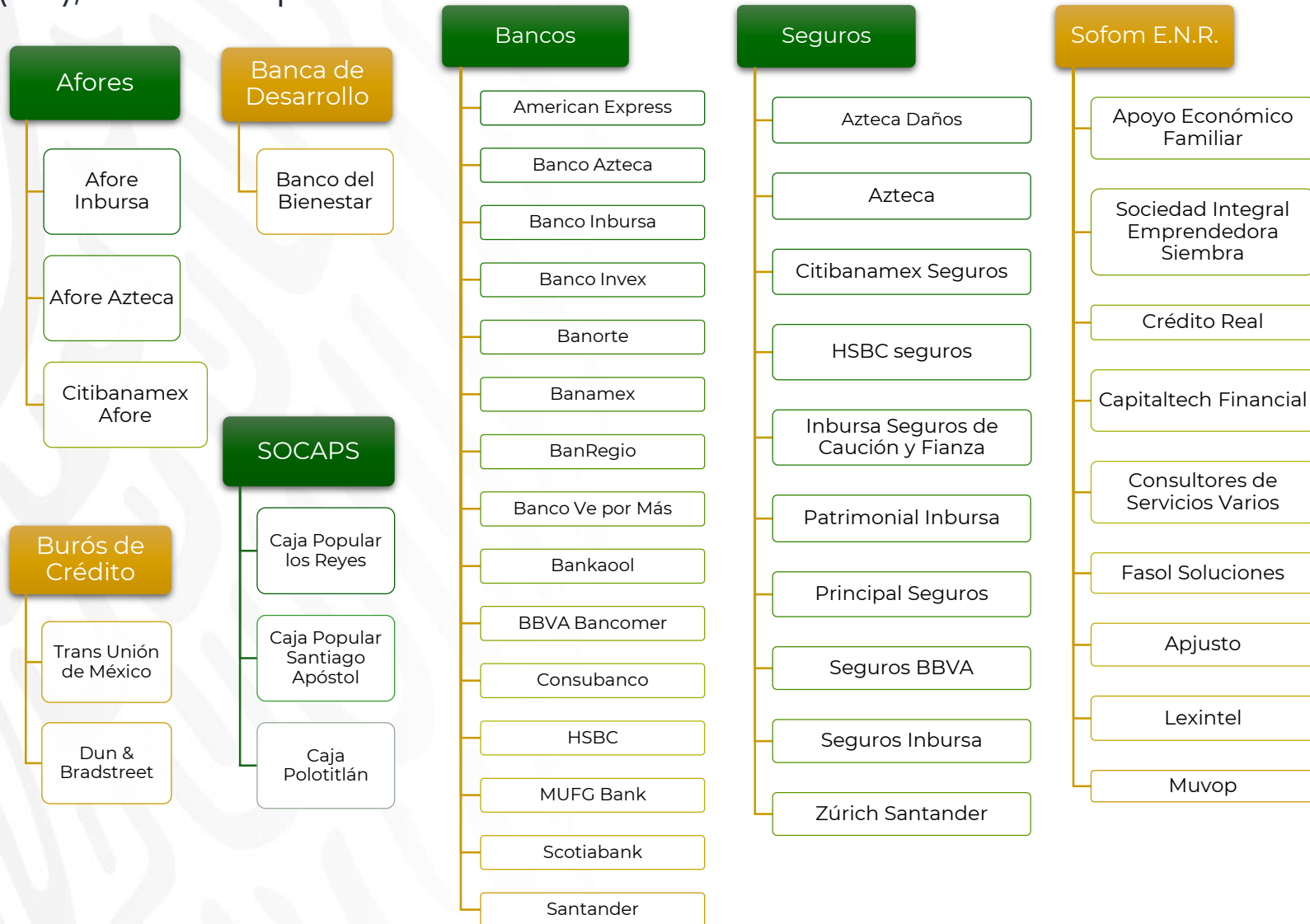
IDATU del sector 6.3

Sofipos	IDATU
Crediclub	10
Administradora de Caja Bienestar	9.9
Financiera Súmate	9.9
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	9.8
Caja de la Sierra Gorda	9.8
Sociedad de Alternativas Económicas	9.3
Financiera Monte de Piedad	9.1
Consejo de Asistencia al Microemprendedor	8.1
Te Creemos	8
Libertad Servicios Financieros	7

IDATU del sector 8.2

EDUCACIÓN FINANCIERA

En total 228 instituciones tienen Programa de Educación Financiera (7%), entre las que se encuentran:



SINERGIA CON CONDUSEF

En total 38 instituciones tienen colaboración en Sinergia con CONDUSEF de temas de educación financiera, entre las que se encuentran:

AFORE
Afore Azteca
Afore XXI Banorte

Bancos
Banco Azteca
HSBC

Aseguradoras
Seguros Azteca
Tokio Marine Compañía de Seguros
Quálitas Compañía de Seguros

Sofom E.R.
Consumago
GM Financiera de México
ION Financiera
FC Financiera

SOCAPS
Caja Popular La Providencia
Caja de Ahorro de los Telefonistas
Caja Popular Los Reyes

Sofom E.N.R
Dinerito Audaz
Crédito Real
Publiseg
Directodo México
HINV
Financiera Fortaleza
Fimubac
Attendo
Supply Credit de
Financiera Maestra
Fisofo
Dimex Capital
AlphaCredit Capital
Prestaciones Finmart
Profuturo GNP
Red Amigo Dal
4Finance
IDF Capital
Agropecuaria Financiera
DAE Hipotecaria
Don Apoyo
Kueski
Crece Solución
Inmediata

Detalle de reclamaciones por tipo:

- **Posible Fraude**
- **Posible Robo de
Identidad**
- **Banca Electrónica**

POSIBLE FRAUDE (BANCOS)

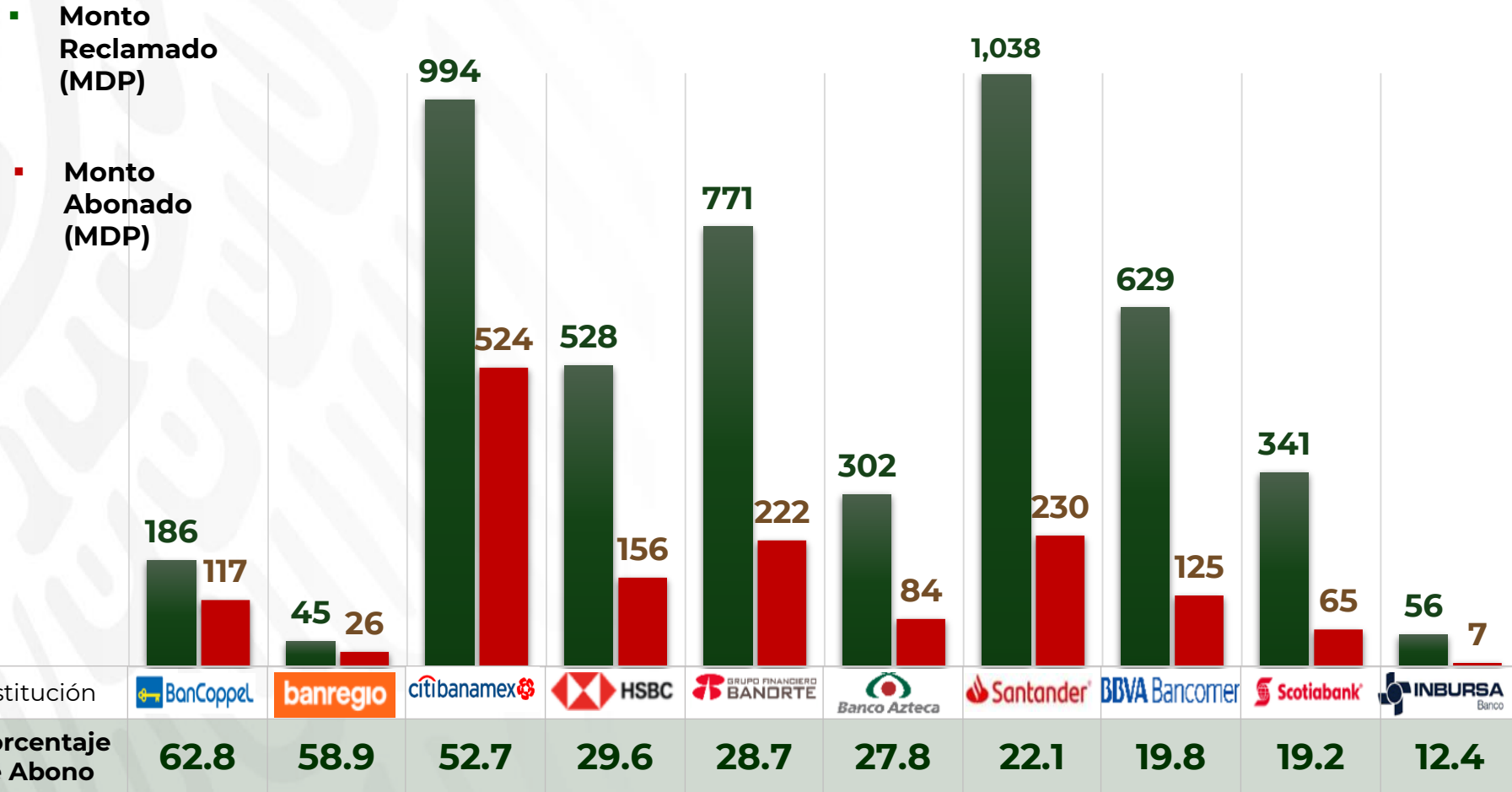
Reclamaciones por Posible Fraude			
Bancos	Total Reclamaciones	Presentadas en CONDUSEF	Presentadas en la Institución Financiera
 BanCoppel	210,657	790	209,867
 Citibanamex	170,254	1,873	168,381
 Banco Azteca	123,586	1,059	122,527
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	114,192	3,434	110,758
 HSBC	102,598	1,705	100,893
 BBVA Bancomer	85,626	2,306	83,320
 Santander	83,745	2,844	80,901
 banregio	37,657	66	37,591
 Scotiabank	31,380	1,002	30,378
 INBURSA Banco	20,929	246	20,683
Resto	48,067	224	47,843
Total	1,028,691	15,549	1,013,142

72% del Total de las Reclamaciones del sector, se deben a un Posible Fraude.

BanCoppel, Citibanamex, Banco Azteca, Banorte y HSBC agrupan el 70% de las reclamaciones por **Posible Fraude**.

POSIBLE FRAUDE (BANCOS)

El monto reclamado total por Posible Fraude fue 5,062 millones de pesos, del cual se abonó 32% al usuario (1,640 millones de pesos).













Nota: se muestran los 10 Bancos con mayor número de reclamaciones por Posible Fraude, ordenados de acuerdo al porcentaje de abono.

POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (BANCOS)



Del Total de Reclamaciones del sector, sólo el 0.4% se deben a un Posible Robo Identidad.

Los Bancos con más reclamaciones por PORI son Citibanamex, BBVA Bancomer, Santander y HSBC con el 74% de las reclamaciones.

Reclamaciones por Posible Robo de Identidad			
Bancos	Total Reclamaciones	Presentadas en CONDUSEF	Presentadas en la Institución Financiera
 Citibanamex	2,226	51	2,175
 BBVA Bancomer	922	63	859
 Santander	719	76	643
 HSBC	656	66	590
 CSB	391	6	385
 BanCoppel	354	27	327
 GRUPO FINANCIERO BANDORTE	287	92	195
 INBURSA Banco	226	35	191
 Scotiabank	102	22	80
 Banco Azteca	101	64	37
Resto	132	57	75
Total	6,116	559	5,557

Nota: se muestran los 10 Bancos con mayor número de reclamaciones por Posible Robo de Identidad. El Total de Reclamaciones corresponde a las reclamaciones recibidas en CONDUSEF más las que se presentan en la Institución Financiera, conforme al reporte (REUNE).

BANCA ELECTRÓNICA (BANCOS)



Del Total de Reclamaciones del sector, sólo el 2% se deben a Banca Electrónica.

Destaca que BBVA Bancomer y HSBC México agrupan el 74% de las reclamaciones por esta causa.

Reclamaciones por Banca Electrónica			
Bancos	Total Reclamaciones	Presentadas en CONDUSEF	Presentadas en la Institución Financiera
BBVA Bancomer	15,095	365	14,730
HSBC	7,645	119	7,526
GRUPO FINANCIERO BANDORTE	2,984	177	2,807
Santander	2,297	405	1,892
INBURSA Banco	653	2	651
BanBajío	528	6	522
BanCoppel	469	32	437
Banco Azteca	256	109	147
AFIRME	206	5	201
Scotiabank	141	141	-
Otros	253	124	129
Total	30,527	1,485	29,042

Nota: se muestran los 10 Bancos con mayor número de reclamaciones por Banca Electrónica. El Total de Reclamaciones corresponde a las reclamaciones recibidas en CONDUSEF más las que se presentan en la Institución Financiera, conforme al reporte (REUNE).

Detalle de comportamiento por sector:

- **Bancos,**
- **Aseguradoras y**
- **AFORES**

BANCOS: DETALLE DE RECLAMACIONES



Las reclamaciones a Bancos sumaron 1,429,063. Banamex, BanCoppel, Banco Azteca, Santander y BBVA Bancomer acumularon 70% de éstas.

Banamex fue el banco con el mayor porcentaje de respuesta favorable al usuario; por otro lado, Banorte fue el banco con el menor porcentaje de respuesta favorable.

Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en CONDUSEF			
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)
Total	1,429,063	30,119	2.1	36	21
Banamex	230,910	5,095	2.2	63	20
BanCoppel	223,506	1,362	0.6	41	23
Banco Azteca	217,454	1,861	0.9	20	15
Banco Santander	175,311	4,857	2.8	30	24
BBVA Bancomer	153,236	4,970	3.2	45	18
HSBC México	135,391	3,116	2.3	23	16
Banorte	117,499	4,995	4.3	17	24
Scotiabank	45,014	2,191	4.9	27	27
Banco Regional	37,948	137	0.4	42	23
Banco Inbursa	29,266	424	1.4	37	18
BanBanjío	21,757	95	0.4	21	19
Banca Afirme	18,804	103	0.5	45	27
Otros	22,967	913	4.0	-	-

Nota: se muestran los Bancos con más de 10 mil reclamaciones.

BANCOS: DETALLE DE RECLAMACIONES



A marzo de 2021 las reclamaciones a la banca **disminuyeron un 12.6%** pasando de 1,635,519 a **1,429,063**, con respecto al mismo periodo del año anterior.

La principal causa de reclamación en CONDUSEF se debió a Consumos no Reconocidos con el 20%.

De la misma manera, Consumos no Reconocidos fue la principal causa de reclamación en la Institución Financiera 28%.

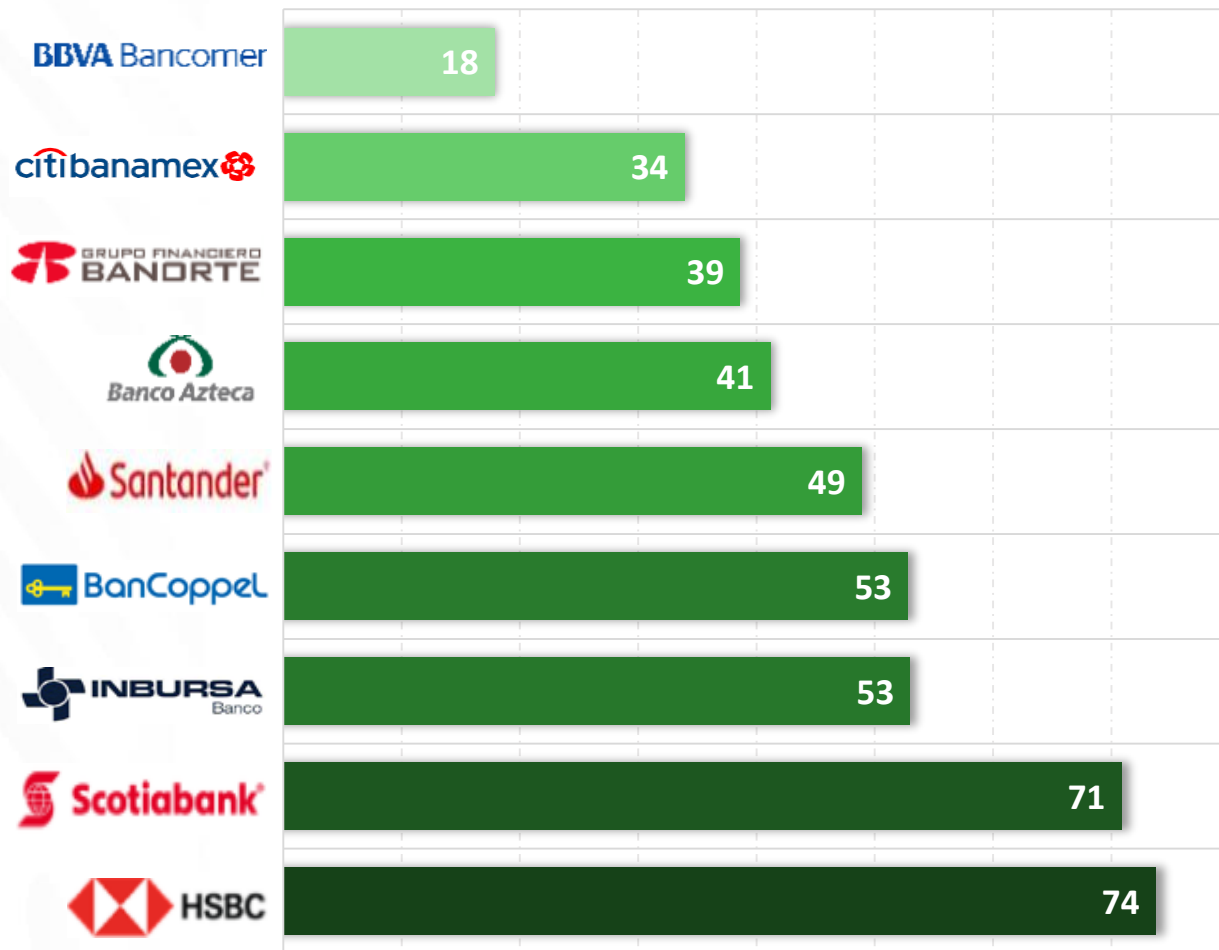
Principales causas de reclamación en CONDUSEF	Principales causas de reclamación en la Institución Financiera (REUNE)
Consumos no reconocidos.	Consumos no reconocidos
Transferencia electrónica no reconocida	Consumos vía internet no reconocidos.
Cargos no reconocidos en la cuenta.	Consumo no reconocido, no presencial, por internet.

BANCOS: ÍNDICES DE RECLAMACIÓN



Durante el primer trimestre de 2021 se presentaron 39 reclamaciones a Bancos por cada 10 mil contratos.

Destaca BBVA Bancomer con sólo dieciocho reclamaciones por cada 10 mil contratos.



Nota: se muestran los Bancos del G7 + BanCoppel y Banco Azteca.

El Total de Reclamaciones corresponde a las reclamaciones recibidas en CONDUSEF más las que se presentan en la Institución Financiera, conforme al reporte (REUNE).

ASEGURADORAS: DETALLE DE RECLAMACIONES



Las reclamaciones a Aseguradoras sumaron 13,433. Metlife, Citibanamex Seguros, Axa y GNP acumularon el 51%.

Metlife fue la aseguradora con el mayor porcentaje de respuesta favorable al usuario a pesar de tener la mayor cantidad de reclamaciones.

Instituciones	Total de Reclamaciones (CONDUSEF+ Institución Financiera)	Reclamaciones en CONDUSEF			
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)
Total	13,433	6,647	49.5	22	23
Metlife	1,978	836	42.3	42	21
Citibanamex Seguros	1,790	336	18.8	40	23
AXA Seguros	1,681	429	25.5	11	16
GNP	1,344	909	67.6	15	17
HSBC Seguros	894	66	7.4	21	27
Chubb Seguros	796	408	51.3	11	17
Patrimonial Inbursa	582	14	2.4	40	8
Quálitás Compañía de Seguros	582	505	86.8	8	22
Seguros Banorte	492	492	100.0	23	32
Zurich Santander Seguros	441	302	68.5	28	28
Seguros BBVA Bancomer	382	382	100.0	15	23
Mapfre México	328	328	100.0	16	21
Seguros Inbursa	247	159	64.4	34	15
Seguros Monterrey New York Life	210	79	37.6	23	19
Otros	1,686	1,402	83.2	-	-

Nota: se muestran las aseguradoras con mas de 200 reclamaciones.

ASEGURADORAS: DETALLE DE RECLAMACIONES



Del 2020 a 2021 las reclamaciones a las Aseguradoras **disminuyeron un 42.8%**, pasando de 23,482 a **13,433**.

La principal causa de reclamación en CONDUSEF se debió a Negativa en el pago de indemnización con el 40%.

En la Institución Financiera el 31% se debió a Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.

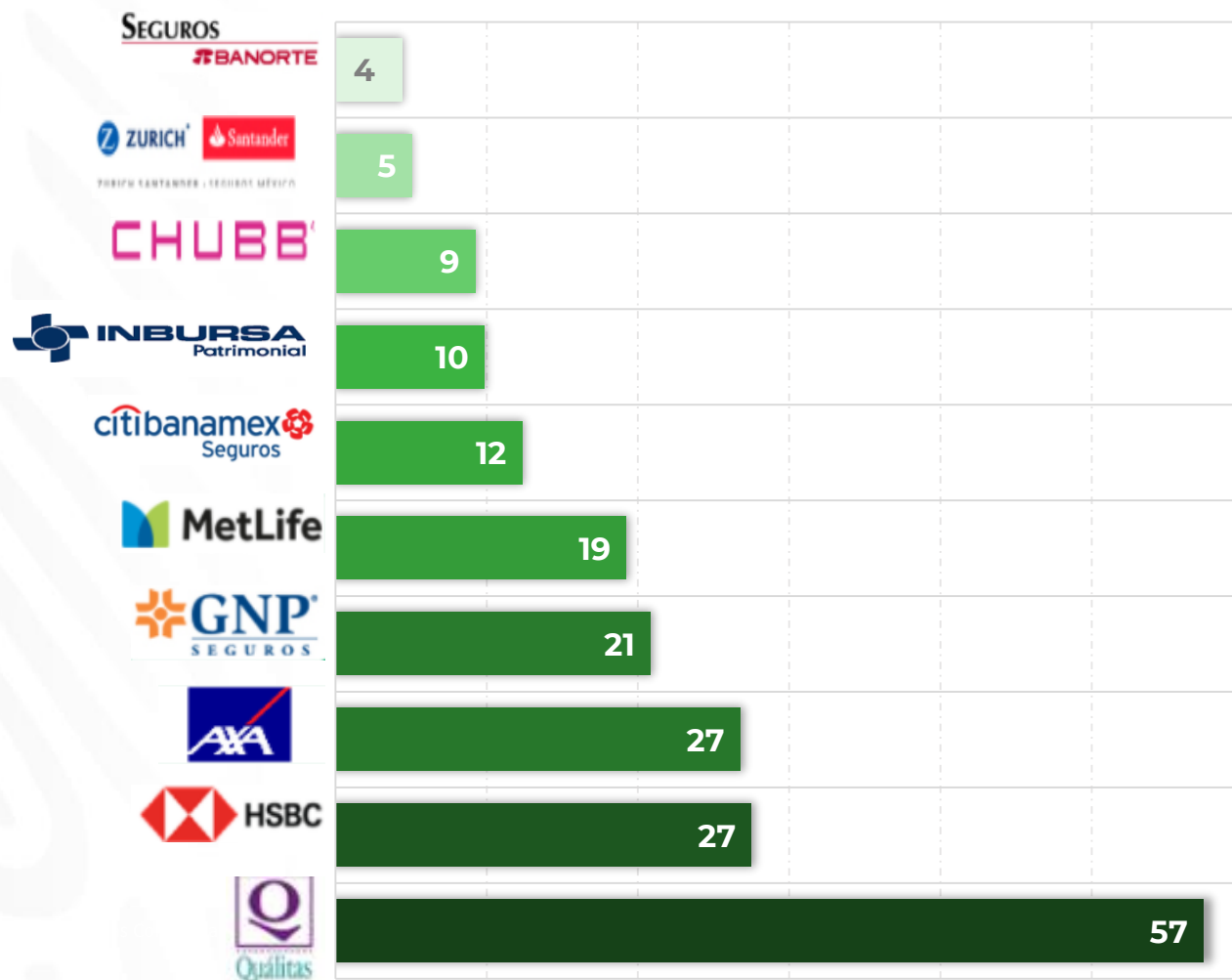
Principales causas de reclamación en CONDUSEF	Principales causas de reclamación en la Institución Financiera
Negativa en el pago de la indemnización.	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.
Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada.	Cancelación de póliza no contratada.
Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.	Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo.

ASEGURADORAS: ÍNDICES DE RECLAMACIÓN



Las reclamaciones al sector asegurador por cada 100 mil riesgos asegurados fue 8.

A partir de este trimestre el cálculo del índice, utiliza como denominador los **Riesgos Asegurados**, proporcionados por la CNSF, y se deja de utilizar los siniestros.



Nota: se muestran las aseguradoras con mayor número de reclamaciones. El Total de Reclamaciones corresponde a las reclamaciones recibidas en CONDUSEF más las que se presentan en la Institución Financiera, conforme al reporte (REUNE).

ASEGURADORAS: COMPORTAMIENTO POR RAMO



Se presentan las 10 instituciones con mayor número de reclamaciones en cada ramo asegurador:

Ramo Vida			
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	% de Resolución Favorable
Total	5,301	6	32
Metlife México	1,707	20	44
Citibanamex Seguros	1,043	11	45
HSBC Seguros	862	186	22
GNP	292	9	28
Seguros Banorte	196	4	22
Seguros BBVA Bancomer	163	4	17
Seguros Argos	162	8	9
Zurich Santander Seguros	133	6	28
Seguros Monterrey New York Life	121	6	24
AXA Seguros	108	3	11

Gastos Médicos y Accidentes Personales			
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	% de Resolución Favorable
Total	1,659	3	14
AXA Seguros	441	21	16
Citibanamex Seguros	322	6	17
Metlife México	271	14	18
GNP	163	7	6
Seguros Monterrey New York Life	88	10	19
Chubb Seguros	70	2	4
Bupa México Compañía de Seguros	57	102	0
Zurich Santander Seguros	48	1	42
Mapfre México	26	3	12
HSBC Seguros	24	1	33

ASEGURADORAS: COMPORTAMIENTO POR RAMO



Se presentan las 10 instituciones con mayor número de reclamaciones en cada ramo asegurador:

Daños Auto			
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	% de Resolución Favorable
Total	2,922	47	14
AXA Seguros	977	328	10
GNP	874	187	8
Chubb Seguros	604	60	11
Quálitas Compañía de Seguros	573	57	8
Mapfre	217	184	17
Seguros Banorte	190	108	24
HDI Seguros	167	64	20
Zurich, Compañía de Seguros	149	138	9
Seguros BBVA Bancomer	139	52	9
Seguros Afirme	126	107	32

Daños sin Auto			
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	% de Resolución Favorable
Total	1,648	14	20
Patrimonial Inbursa	573	48	25
Citibanamex Seguros	361	354	48
Zurich Santander Seguros	171	28	30
AXA Seguros	147	20	0
Chubb Seguros	78	8	15
Seguros Banorte	55	13	24
Seguros BBVA Bancomer	46	4	18
Cardif México Seguros Generales	28	11	50
Seguros Atlas	26	1	0
Mapfre	24	19	6

AFORES: DETALLE DE RECLAMACIONES



Las reclamaciones a AFORES a marzo de 2021 sumaron 8,725. Afore XXI Banorte y Citibanamex Afore acumularon el 77% de las reclamaciones.

La Afore con el mayor porcentaje de respuesta favorable al usuario fue Afore BanCoppel, por otro lado, Afore Azteca obtuvo el menor porcentaje de respuesta favorable.

Principal Afore fue la institución que más tiempo tarda en dar respuesta luego de una reclamación (promedio).

Instituciones	Total de Reclamaciones (CONDUSEF+ Institución Financiera)	Reclamaciones CONDUSEF			
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)
Total	8,725	1,728	19.8	45	24
Afore XXI Banorte	3,662	351	9.6	22	24
Citibanamex Afore	3,022	215	7.1	72	21
Afore Azteca	973	204	21.0	19	17
Principal Afore	217	185	85.3	39	40
Afore Coppel	194	183	94.3	79	20
Afore Invercap	178	170	95.5	76	17
Profuturo AFORE	153	146	95.4	28	24
PENSIONISSSTE	152	129	84.9	50	39
Afore Sura	131	119	90.8	48	24
Afore Inbursa	43	26	60.5	33	35

AFORES: DETALLE DE RECLAMACIONES



De 2020 al mismo periodo del 2021 las reclamaciones a AFORES **incrementaron en 3.1%** pasando de 8,466 a **8,725**.

La principal causa de reclamación en CONDUSEF se debió a Solicitud de trámite no atendida o no concluida con el 59%.

De la misma manera fue la principal causa de reclamación en la Institución Financiera con 68%.

Principales causas de reclamación en CONDUSEF	Principales causas de reclamación en la Institución Financiera
Solicitud de trámite no atendida o no concluida.	Solicitud de trámite no atendida o no concluida.
Unificación de cuentas no atendida o no concluida.	Separación de cuentas no concluida o no atendida
Inconformidad con el monto de retiro liquidado	Inconformidad con el monto de retiro liquidado

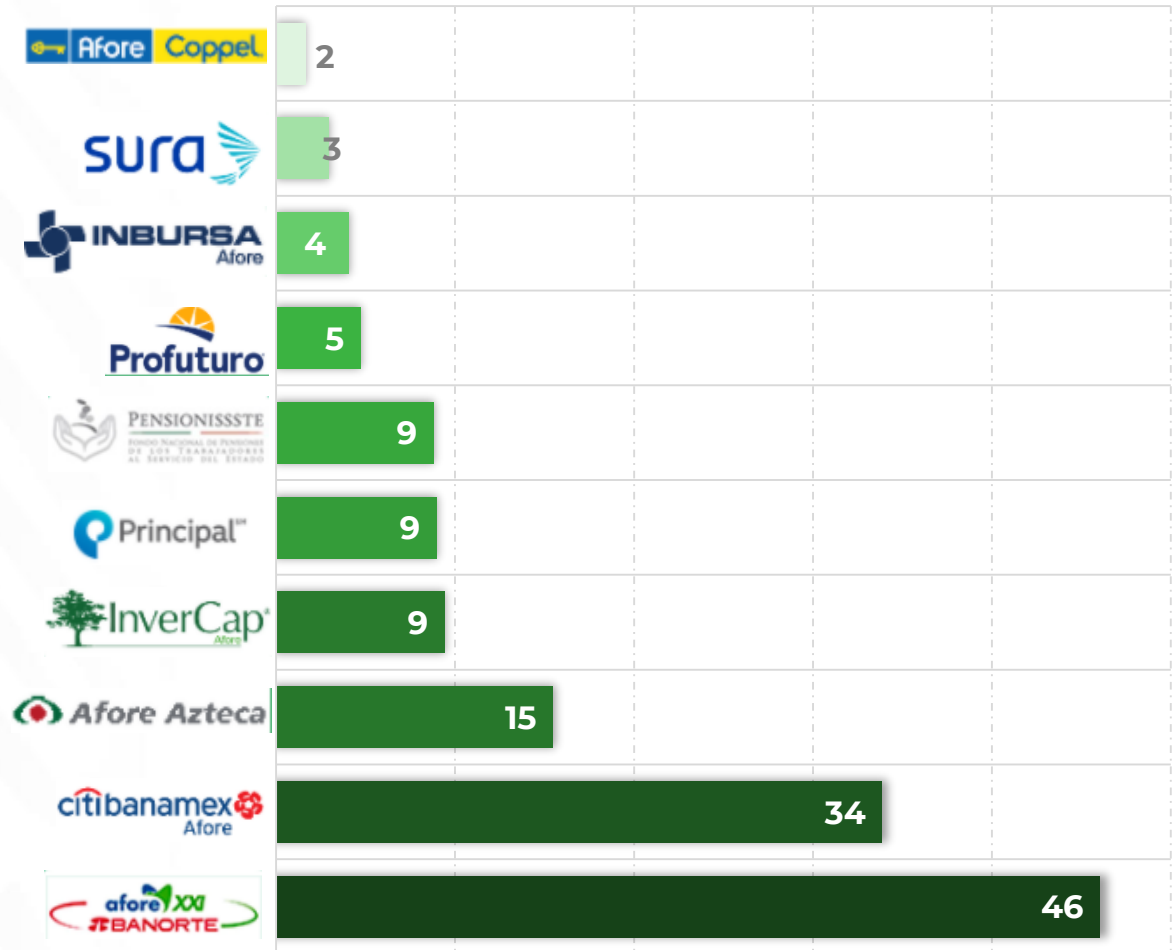
AFORES: ÍNDICES DE RECLAMACIÓN



El Índice de Reclamación a las AFORES por cada 100 mil trabajadores registrados es de 17.

Destaca que Afore XXI Banorte está muy por encima del índice del sector, con 46 reclamaciones por cada 100 mil trabajadores registrados.

A partir de este trimestre el cálculo del índice parte del número de trabajadores registrados.



Nota: El Total de Reclamaciones corresponde a las reclamaciones recibidas en CONDUSEF más las que se presentan en la Institución Financiera, conforme al reporte (REUNE).