



# BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

---

(ACTUALIZACIÓN ENERO – DICIEMBRE 2020)



# COMPORTAMIENTO POR SECTOR FINANCIERO



En el BEF se muestra información de 3,090 instituciones financieras en 25 sectores financieros.

Sector	Total de reclamaciones	Sanciones		IDATU	Cláusulas Abusivas	Programas de Educación Financiera	
		Número de sanciones	Monto			Programa propio	Sinergia con Condusef
<b>Total</b>	<b>6,755,315</b>	<b>1,736</b>	<b>69,095,218</b>	<b>6.74</b>	<b>21</b>	<b>231</b>	<b>37</b>
<b>Bancos</b>	6,333,495	1,280	54,977,376	9.21	-	15	3
<b>Sofom E.R.</b>	103,820	10	248,660	8.14	-	11	4
<b>Sofom E.N.R.</b>	92,804	263	7,138,250	6.08	19	8	22
<b>Aseguradoras</b>	72,649	88	2,748,492	8.03	-	9	3
<b>Burós de Crédito*</b>	67,112	-	-	7.28	-	2	-
<b>Bancos de Desarrollo</b>	35,352	3	39,350	5.26	-	1	-
<b>AFORES</b>	25,089	10	321,964	7.6	-	3	2
<b>SOFIPOS</b>	14,950	23	371,228	8.55	-	-	-
<b>SOCAPS</b>	7,222	30	1,163,871	4.9	2	1	3
<b>Otros Sectores</b>	2,822	29	2,086,028	-	-	181	-

Nota\*: reclamaciones imputables a los Burós de Crédito.

# RECLAMACIONES TRIMESTRALES POR SECTOR FINANCIERO



Los sectores que presentaron un mayor aumento en las reclamaciones del tercer al cuarto trimestre fueron las Banca de Desarrollo, Sofom E.N.R y Afores.

SECTOR	Reclamaciones presentadas en CONDUSEF y en la INSTITUCIÓN FINANCIERA							
	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT- DIC	Variación (%) respecto al 1er trimestre	Variación (%) respecto al 2o trimestre	Variación (%) respecto al 3er trimestre	Total de Reclamaciones
<b>Banca Múltiple</b>	1,635,519	1,535,546	1,593,292	1,569,138	-6	4	-2	6,333,495
<b>Burós de Crédito*</b>	69,754	51,864	63,445	65,066	-26	22	3	250,129
<b>SOFOM E.R.</b>	27,809	31,624	27,685	16,702	14	-12	-40	103,820
<b>SOFOM E.N.R.</b>	36,112	17,147	15,799	23,746	-53	-8	50	92,804
<b>Asegurador</b>	23,482	13,615	18,088	17,464	-42	33	-3	72,649
<b>Banca de Desarrollo</b>	7,777	7,595	6,564	13,416	-2	-14	104	35,352
<b>AFORES</b>	8,466	2,654	6,047	7,922	-69	128	31	25,089
<b>SOFIPOS</b>	2,402	2,519	5,463	4,566	5	117	-16	14,950
<b>SOCAPS</b>	1,683	1,778	1,818	1,943	6	2	7	7,222

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

# RECLAMACIONES TRIMESTRALES POR SECTOR FINANCIERO



En cuanto a las reclamaciones presentadas ante CONDUSEF los sectores que presentaron un mayor incremento fueron la Banca de Desarrollo, Burós de Crédito y Sofomes E.N.R.

SECTOR	Reclamaciones presentadas en CONDUSEF							
	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT- DIC	Variación (%) respecto al 1er trimestre	Variación (%) respecto al 2o trimestre	Variación (%) respecto al 3er trimestre	Total
<b>Banca Múltiple</b>	33,243	7,904	27,699	28,992	-76	250	5	97,838
<b>Asegurador</b>	8,157	792	5,211	6,026	-90	558	16	20,186
<b>Burós de Crédito</b>	8,174	58	1,423	2,744	-99	2,353	93	12,399
<b>SOFOMES E.N.R.</b>	4,386	136	2,214	3,296	-97	1,528	49	10,032
<b>AFORES</b>	2,931	223	1,588	1,839	-92	612	16	6,581
<b>SOFOMES E.R.</b>	754	44	465	569	-94	957	22	1,832
<b>SOFIPOS</b>	177	12	135	126	-93	1,025	-7	450
<b>Banca de Desarrollo</b>	110	17	48	97	-85	182	102	272
<b>SOCAPS</b>	49	1	32	47	-98	3,100	47	129

Nota(\*): corresponden a las reclamaciones recibidas en CONDUSEF.

# RECLAMACIONES TRIMESTRALES POR SECTOR FINANCIERO



Los sectores con mayor incremento en el número de reclamaciones realizadas en la Institución Financiera fueron; Banca de Desarrollo, Sofomes E.N.R. y Afores.

SECTOR	Reclamaciones presentadas en la Institución Financiera							
	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT- DIC	Variación (%) respecto al 1er trimestre	Variación (%) respecto al 2o trimestre	Variación (%) respecto al 3er trimestre	Total
<b>Banca Múltiple</b>	1,602,276	1,527,642	1,565,593	1,540,146	-5	2	-2	6,235,657
<b>Burós de Crédito</b>	61,580	51,806	62,022	62,322	-16	20	0	237,730
<b>SOFOMES E.R.</b>	27,055	31,580	27,220	16,133	17	-14	-41	101,988
<b>SOFOMES E.N.R.</b>	31,726	17,011	13,585	20,450	-46	-20	51	82,772
<b>Aseguradoras</b>	15,325	12,823	12,877	11,438	-16	0	-11	52,463
<b>Banca de Desarrollo</b>	7,667	7,578	6,516	13,319	-1	-14	104	35,080
<b>AFORES</b>	5,535	2,431	4,459	6,083	-56	83	36	18,508
<b>SOFIPOS</b>	2,225	2,507	5,328	4,440	13	113	-17	14,500
<b>SOCAPS</b>	1,634	1,777	1,786	1,896	9	1	6	7,093

Nota(\*): corresponden solo a las reclamaciones recibidas en la Institución Financiera y reportadas a través del REUNE.

# CLÁUSULAS ABUSIVAS

Únicamente dos sectores tienen Cláusulas Abusivas: Sofom E.N.R. con 19 y SOCAPS con 2.

El producto con mayor número de Cláusulas Abusivas vigentes fue Crédito Simple con 10:

Producto	Número de Cláusulas
Crédito Simple (Pyme)	1
Crédito de Habilitación o Avío	1
Crédito de Nómina	9
Crédito Simple	10
<b>Total general</b>	<b>21</b>

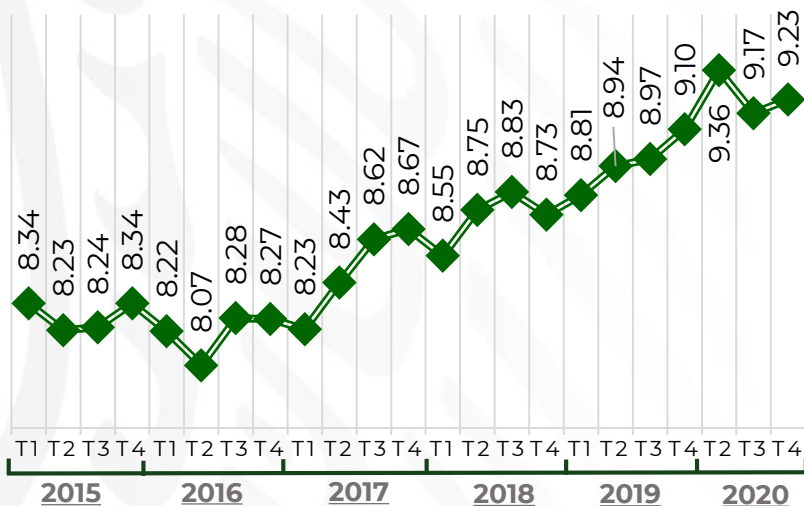
## Cláusulas abusivas más comunes

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

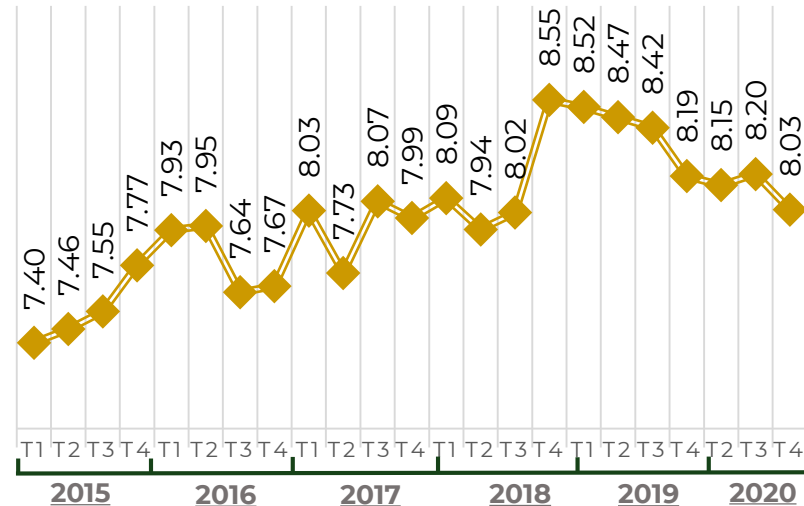
# IDATU (DETALLE TRIMESTRAL)



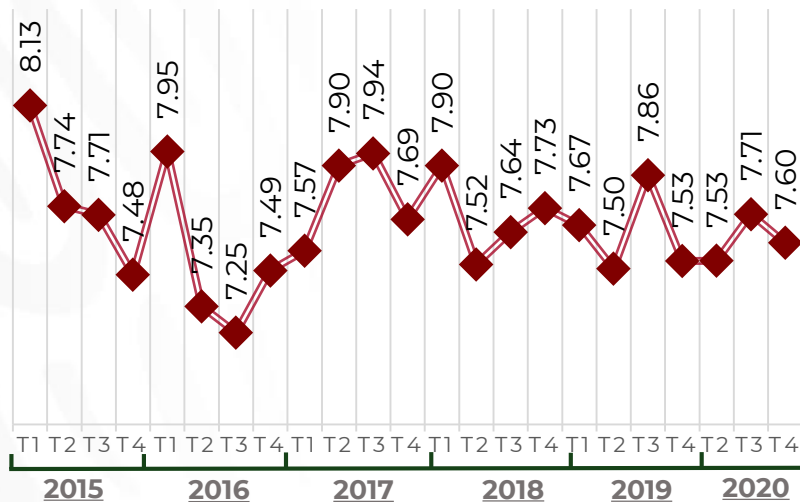
## BANCOS



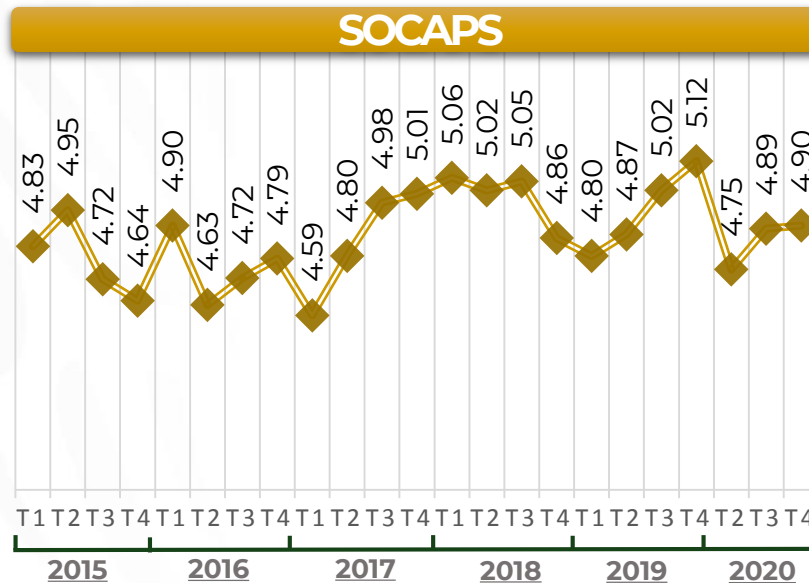
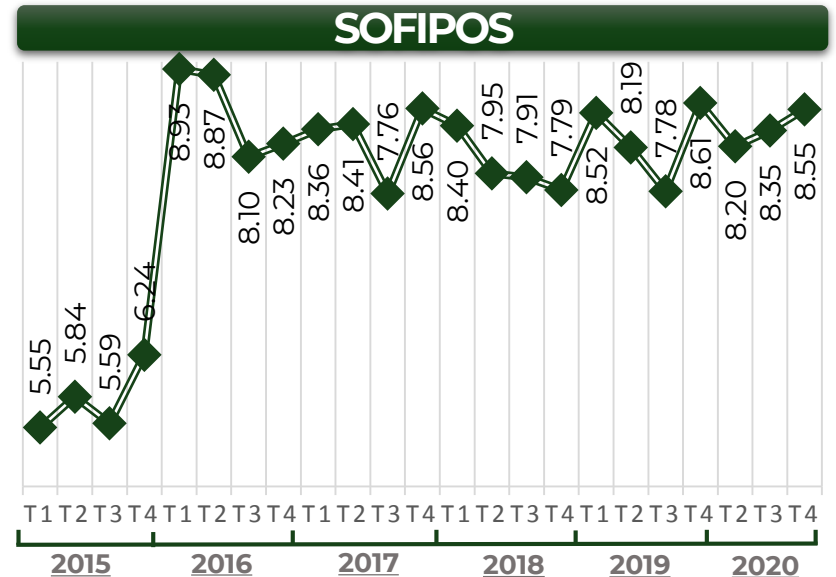
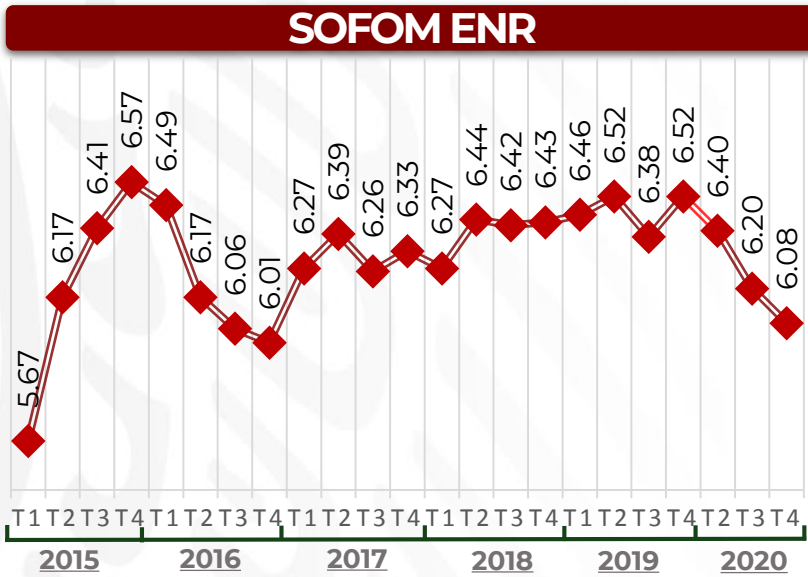
## SEGUROS



## AFORES



# IDATU (DETALLE TRIMESTRAL)



# IDATU POR SECTOR

Se muestran los índices más altos de cada sector en contraste con aquellos reprobatorios y/o más bajos de las instituciones con mayor número de reclamaciones para cada sector:

Bancos	IDATU
BBVA	9.83
HSBC	9.75
Azteca	9.72
Banco Inbursa	9.69
Bancoppel	8.92
Scotiabank	8.67
Banamex	8.65
Banregio	8.51
Santander	7.47
BANORTE	7.10

Aseguradoras	IDATU
Grupo Nacional Provincial	9.30
HSBC Seguros	9.26
Chubb Seguros	9.23
AXA Seguros	9.22
Patrimonial Inbursa	9.16
Zurich Santander	8.80
CitiBanamex Seguros	8.69
Quálitas	8.51
MetLife	7.18
Seguros Banorte	5.97

AFORES	IDATU
Afore Inbursa	9.95
Profuturo AFORE	9.02
Afore XXI Banorte	8.54
Citibanamex Afore	8.31
PENSIONISSSTE	7.54
Afore SURA	7.52
Afore Azteca	7.43
Afore Invercap	6.65
Principal Afore	6.5
Afore Coppel	4.53

SOCAPS	IDATU
Caja Popular Mexicana	7.86
Caja Popular los Reyes	5.00
Caja Popular de Ahorros Yanga	5.00
Caja Gonzalo Vega	5.00
Caja Morelia Valladolid	4.99
Caja San Nicolás	4.92
Caja Mitras	4.73
Caja Hipódromo	4.52
Caja Popular San Rafael	4.00
Cooperativa Acreimex	3.99

SOFIPOS	IDATU
Crediclub	9.95
Financiera Súmate	9.89
Ku-Bo Financiero	9.81
Akala	9.78
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	8.97
Te Creemos	8.88
Caja de la Sierra Gorda	8.53
Financiera Monte de Piedad	8.43
Consejo de Asistencia al Microempendedor	8.18
Libertad Servicios Financieros	7.46

SOFOME.N.R.	IDATU
Kueski	9.77
Fisofo	9.62
Financiera Fortaleza	9.52
HXTI	9.4
Financiera Independencia	8.92
Directodo México	8.62
Prestaciones Finmart	8.61
Servicios Financieros Soriana	8.56
Publiseg	8.46
Financiera Maestra	6.58

En total 231 instituciones tienen Programa de Educación Financiera (7%), entre las que se encuentran:

## ASEGURADORAS

- Inbursa Seguros de Caución y Fianzas
- Patrimonial Inbursa
- Seguros Inbursa
- Zurich Santander Seguros
- HSBC Seguros
- Citibanamex Seguros
- Seguros BBVA Bancomer
- Seguros Azteca
- Seguros Azteca Daños

## AFORES

- Afore Azteca
- Citibanamex Afore
- Afore Inbursa

## BANCOS

- American Express Bank
- Banco Azteca
- Banco Inbursa
- Banco Invex
- Banorte
- Banamex
- BanRegio
- Santander
- Banco Ve por Más
- Bankaool
- BBVA Bancomer
- Consubanco
- HSBC
- MUFG Bank
- Scotiabank Inverlat

## BANCA DE DESARROLLO

- Banco del Bienestar

## SOFOM E.N.R.

- Apoyo Económico Familiar
- Sociedad Integral Emprendedora Siembra
- MFM OPM
- Consultores de Servicios Varios
- Fasol Soluciones
- Apjusto
- Lexintel
- Muvop

## SOCAP

- Caja Popular los Reyes

# SINERGIA CON CONDUSEF

En total 37 instituciones tienen colaboración en Sinergia con CONDUSEF, entre las que se encuentran:

## ASEGURADORAS

- Seguros Azteca
- Quálitas Compañía de Seguros

## AFORES

- Afore Azteca
- Afore XXI Banorte

## SOFOM E.N.R.

- IDF Capital
- Red Amigo Dal
- Agropecuaria Financiera
- DAE Hipotecaria
- Kueski
- Don Apoyo
- Tenmas
- Dinerito Audaz
- Exitus Credit
- Publiseg
- Directodo México
- HINV
- Fimubac
- Supply Credit de México
- Financiera Maestra
- Fisofo
- Dimex Capital.
- AlphaCredit Capital
- Prestaciones Finmart

## SOCAP

- Caja Popular los Reyes
- Caja Popular La Providencia
- Caja de Ahorro de los Telefonistas

## BANCOS


- Banco Azteca
- Banco Inbursa
- HSBC

# POSIBLE FRAUDE Y POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD

# POSIBLE FRAUDE (BANCOS)

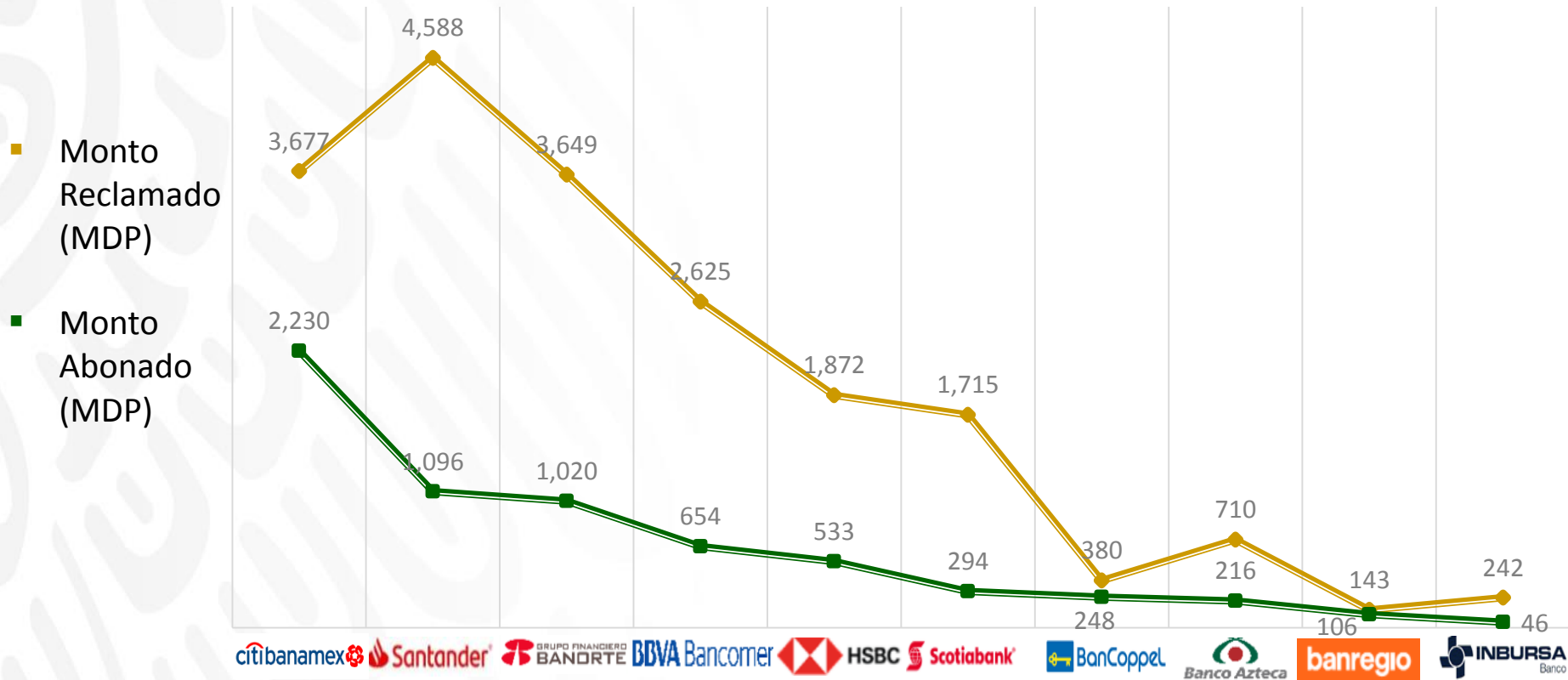
Del total de reclamaciones el 73% se deben a un Posible Fraude.

Banorte, Santander, BanCoppel y Citibanamex agrupan el 65% de las reclamaciones.

Reclamaciones por Posible Fraude			
Bancos	Total	Presentadas en Condusef	Presentadas en la Institución Financiera
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	1,086,465	13,647	1,072,818
 Santander	667,752	10,052	657,700
 BanCoppel	649,033	1,218	647,815
 citibanamex	604,488	7,077	597,411
 BBVA Bancomer	355,704	9,717	345,987
 HSBC	352,813	4,982	347,831
 Banco Azteca	269,556	1,977	267,579
 Scotiabank	249,861	3,593	246,268
 banregio	95,167	181	94,986
 INBURSA Banco	74,593	910	73,683
Otros	184,930	1,021	183,909
<b>Gran Total</b>	<b>4,593,966</b>	<b>54,474</b>	<b>4,539,492</b>

# POSIBLE FRAUDE (BANCOS)

El monto reclamado total por Posible Fraude fue 20,994.2 millones de pesos, del cual se abonó el 33% al usuario (6,848.8 millones de pesos).



Nota: se muestran los bancos con mayor número de reclamaciones.

# POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (BANCOS)



Del total de reclamaciones sólo el 1% se deben a un Posible Robo de Identidad.

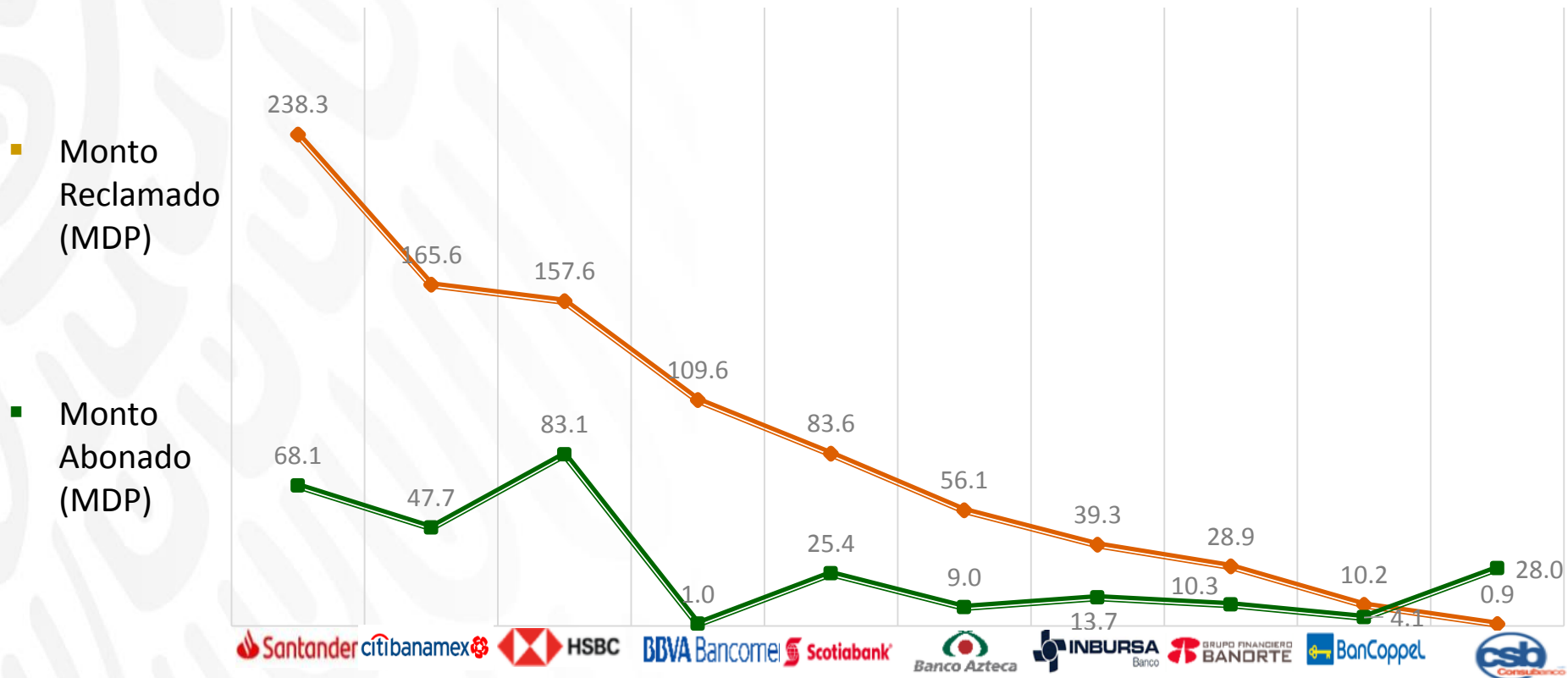
Citibanamex, Banco Azteca y HSBC agrupan el 78% de las reclamaciones.

Reclamaciones por Posible Robo de Identidad			
Bancos	Total	Presentadas en Condusef	Presentadas en la Institución Financiera
 Citibanamex	26,111	421	25,690
 Banco Azteca	14,689	209	14,480
 HSBC	6,429	381	6,048
 Scotiabank	3,905	134	3,771
 BBVA Bancomer	2,607	393	2,214
 Santander	1,692	399	1,293
 INBURSA Banco	1,483	242	1,241
 BanCoppel	1,360	109	1,251
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	1,017	465	552
 csb Consuencio	452	11	441
Otros	644	285	359
<b>Gran Total</b>	<b>60,449</b>	<b>3,098</b>	<b>57,351</b>

# POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (BANCOS)



Se abonó el 33% (904.3 millones de pesos) del monto reclamado por Posible Robo de Identidad (300.6 millones de pesos).














Nota: se muestran los bancos con mayor número de reclamaciones.

# BANCA ELECTRÓNICA (BANCOS)



Del total de reclamaciones sólo el 2% se deben a quejas por operaciones en Banca Electrónica.

Destaca que Bancomer y Banorte agrupan el 73% de las reclamaciones.

Reclamos en Banca Electrónica			
INSTITUCIÓN	Total	Presentadas en Condusef	Presentadas en la Institución Financiera
 BBVA Bancomer	75,448	1,617	73,831
 GRUPO FINANCIERO BANDORTE	17,184	1,104	16,080
 HSBC	11,894	259	11,635
 Santander	11,660	1,212	10,448
 citibanamex	5,042	466	4,576
 INBURSA Banco	1,814	5	1,809
 Banco Azteca	1,391	86	1,305
 AFIRME	1,022	3	1,019
 BanBajío	620	6	614
 BanCoppel	427	24	403
 Scotiabank	391	391	0
Otros	532	29	503
<b>Total</b>	<b>127,425</b>	<b>5,202</b>	<b>122,223</b>

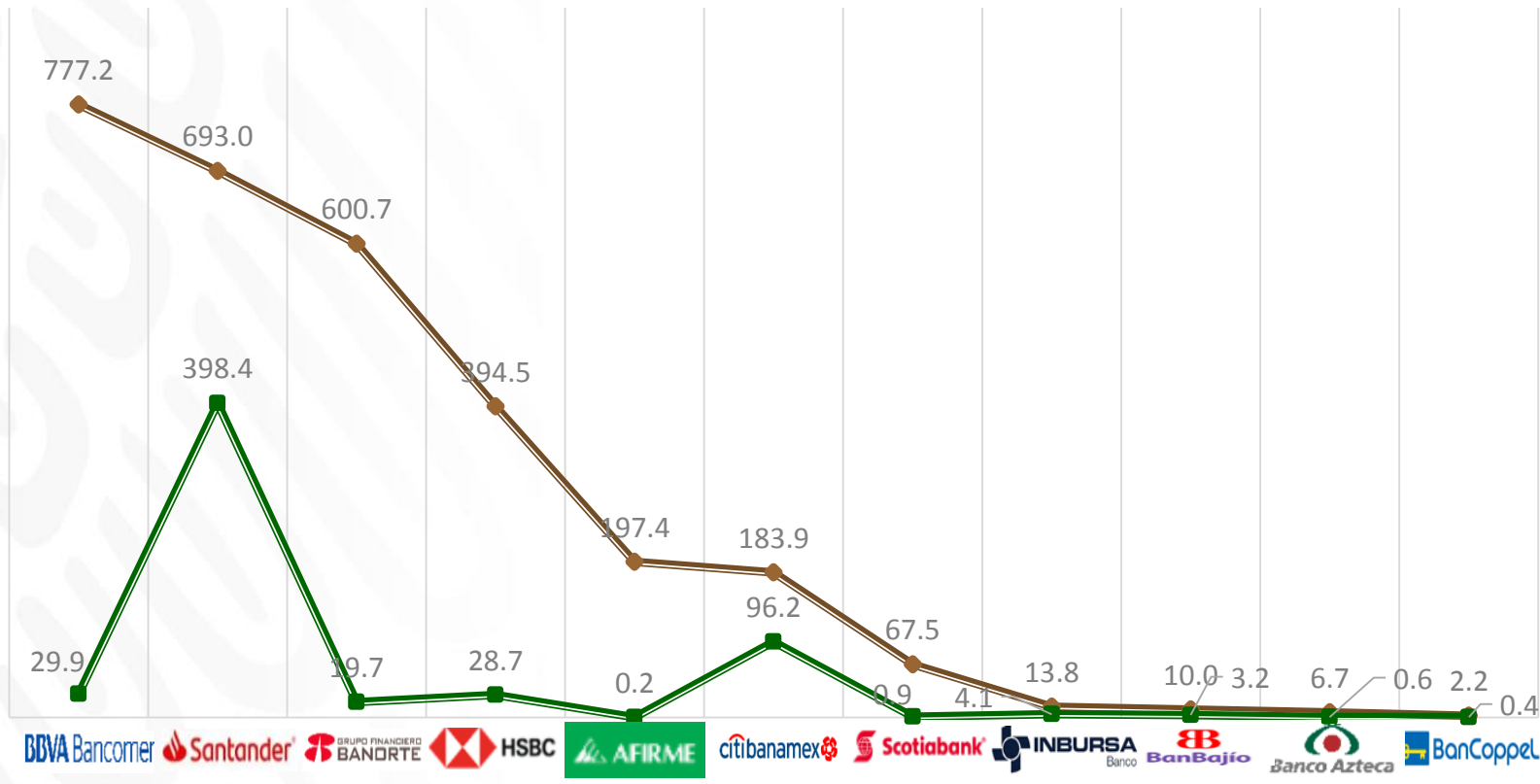
# BANCA ELECTRÓNICA (BANCOS)



Durante 2020 se reclamó un monto de 2,972 millones de pesos por operaciones en Banca Electrónica, del cual fue devuelto el 20% (595.5 millones de pesos).

■ Monto Reclamado (MDP)

■ Monto Abonado (MDP)



Nota: se muestran los bancos con mayor número de reclamaciones.

**DETALLE DE COMPORTAMIENTO POR  
SECTOR:  
BANCOS, AFORES Y ASEGURADORAS**

# BANCOS: DETALLE DE RECLAMACIONES



Al cuarto trimestre las reclamaciones a Bancos sumaron 6,333,495. Banorte, Santander y Banamex acumularon el 49% de las reclamaciones.

Instituciones	Reclamaciones Totales	Reclamaciones en CONDUSEF			Reclamaciones en la Institución Financiera			
		Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Total de reclamaciones	Monto Reclamado* (MDP)	Monto Abonado (MDP)	Abono (%)
Total	6,333,495	97,838	36.1	20	6,235,657	24,347	10,204	41.9
Banorte	1,099,024	18,699	16.7	21	1,080,325	2,295	932	40.6
Santander	1,068,010	16,171	31.0	19	1,051,839	5,794	2,182	37.7
Banamex	953,105	17,449	58.8	22	935,656	4,539	2,775	61.1
BanCoppel	687,270	2,646	36.7	20	684,624	395	319	80.9
BBVA Bancomer	683,361	18,156	42.9	16	665,205	4,081	1,661	40.7
Banco Azteca	513,557	3,685	33.8	15	509,872	1,211	264	21.8
HSBC México	495,394	8,196	27.8	16	487,198	2,204	806	36.6
Scotiabank Inverlat	309,887	6,808	23.8	23	303,079	1,124	371	33.1
Banco Inbursa	127,880	1,584	38.5	20	126,296	665	106	15.9
Banco Regional	96,677	323	47.2	20	96,354	134	112	84.1

Nota: se muestran los 10 bancos con mayor número de reclamaciones. (\*) Monto reclamado de los Asuntos Concluidos. (MDP) Montos en millones de pesos.

## Principales causas de reclamación en Condusef

1. Consumos no reconocidos.
2. Transferencia electrónica no reconocida.
3. Cargos no reconocidos en la cuenta.

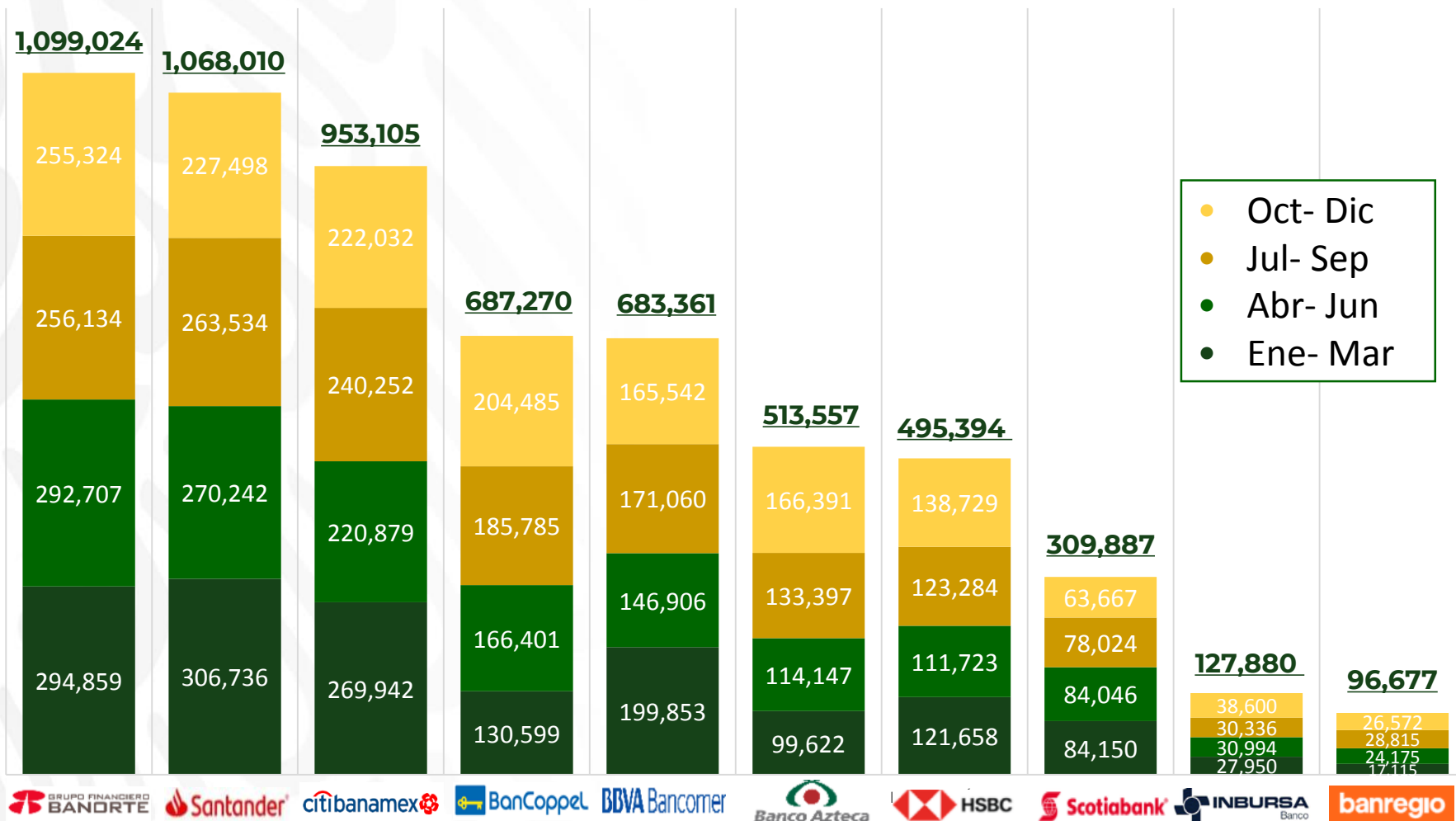
## Principales causas de reclamación en la Institución Financiera

1. Consumos vía internet no reconocidos.
2. Consumos no reconocidos.
3. El cajero automático no entrega la cantidad solicitada.

# BANCOS: DETALLE DE RECLAMACIONES TRIMESTRAL



Del tercer al cuarto trimestre las reclamaciones a la banca disminuyeron un 1.5%.

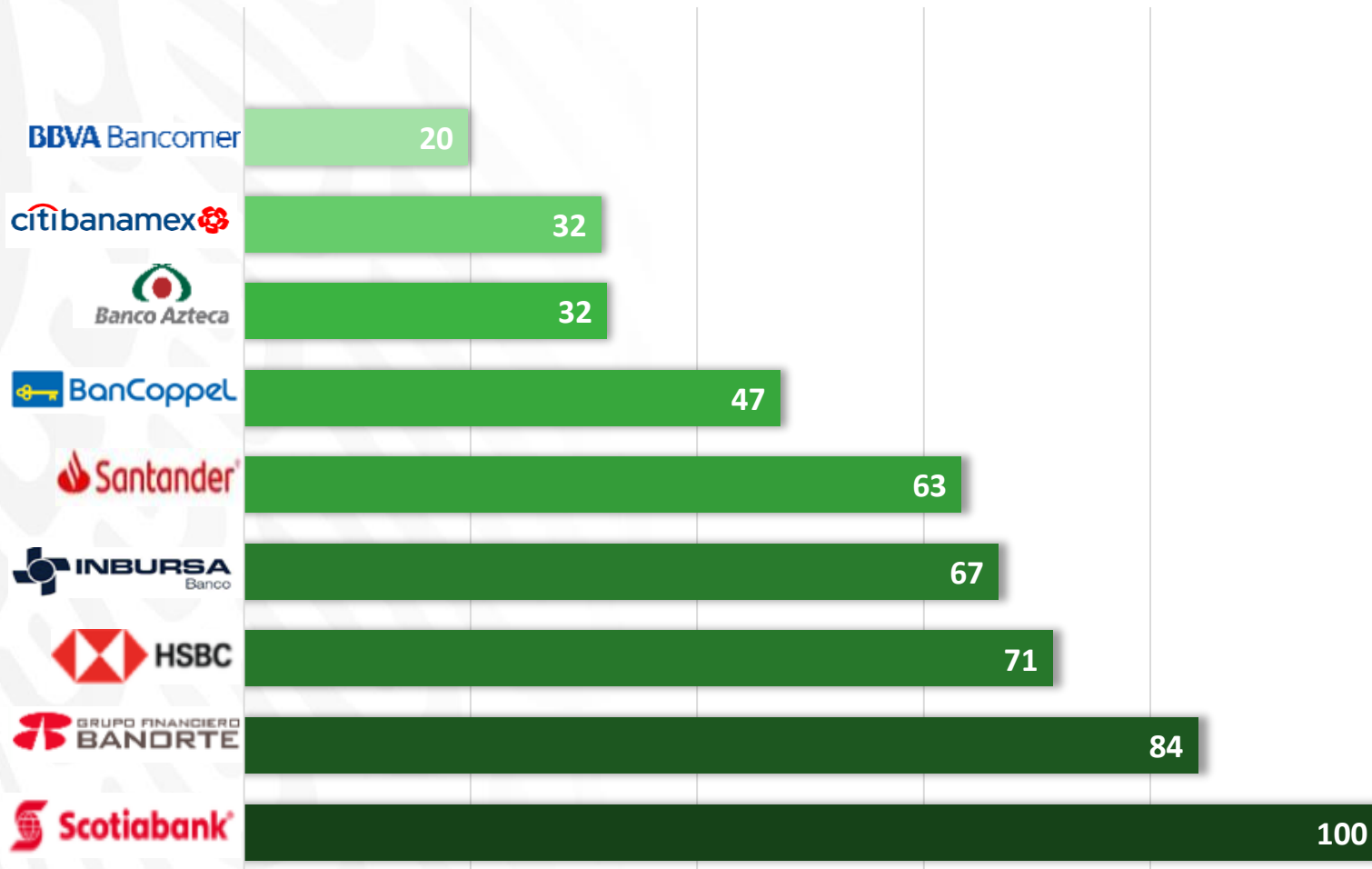


Nota: se muestran los bancos con mayor número de reclamaciones.

# BANCOS: ÍNDICES DE RECLAMACIÓN



De octubre a diciembre de 2020 se presentaron 43 reclamaciones a Bancos por cada 10 mil contratos.



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

# BANCOS: DETALLE DE SANCIONES



El total de sanciones de 2020 fueron 1,280. Destaca que Banamex concentra 87% de las sanciones totales del sector.

Instituciones	Total de Sanciones	Monto (MDP)	LPDUSF		LTOSF		LIC	
			Total de Sanciones	Monto (MDP)	Total de Sanciones	Monto (MDP)	Total de Sanciones	Monto (MDP)
<b>Total</b>	<b>1,280</b>	<b>55</b>	<b>1,148</b>	<b>38</b>	<b>128</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>0.059</b>
Banamex	1,115	38.4	1,090	36.5	25	2.0	-	-
Scotiabank Inverlat	29	4.1	10	0.3	19	3.7	-	-
Inbursa	28	3.5	2	0.1	26	3.4	-	-
Cibanco	25	0.9	22	0.8	3	0.1	-	-
BBVA Bancomer	15	1.8	1	0.1	12	1.7	2	0.029
ABC Capital	13	1.1	5	0.1	7	1.0	1	0.015
Banco del Bajío	8	0.6	3	0.1	5	0.5	-	-
HSBC México	7	1.1	-	-	7	1.1	-	-
BanCoppel	6	0.2	4	0.03	2	0.2	-	-
Bankaool	6	1.1	-	-	6	1.1	-	-
Fundación Dondé Banco	6	0.2	-	-	5	0.2	1	0.015
Santander	3	0.4	2	0.04	1	0.3	-	-
Banco Azteca	3	0.5	-	-	3	0.5	-	-
Banco Multiva	3	0.6	-	-	3	0.6	-	-
Banca Mifel	2	0.03	1	0.02	1	0.02	-	-
Banco Regional	2	0.07	2	0.07	-	-	-	-
Deutsche Bank México	2	0.03	2	0.03	-	-	-	-
Banco Compartamos	2	0.3	-	-	2	0.3	-	-
Banco Ve Por Más	1	0.04	1	0.04	-	-	-	-
Banorte	1	0.02	-	-	1	0.02	-	-

Nota: únicamente se muestran los bancos con sanciones.

# ASEGURADORAS: DETALLE DE RECLAMACIONES



Durante el año 2020 se realizaron 72,649 reclamos a Aseguradoras. Citibanamex Seguros, GNP, Patrimonial Inbursa y Metlife México acumularon el 59% de las reclamaciones.

Instituciones	Reclamaciones Totales	Reclamaciones en CONDUSEF			Reclamaciones en la Institución Financiera			
		Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Total de reclamaciones	Monto Reclamado* (MDP)	Monto Abonado (MDP)	Abono (%)
	72,649	20,186	23.5	24	52,463	643	464	72.1
Citibanamex Seguros	16,015	692	33.5	28	15,323	90	286	317.7
Grupo Nacional Provincial	10,930	2,377	14.1	16	8,553	17	16	91
Patrimonial Inbursa	8,710	34	40	113	8,676	0	0	100
Metlife México	7,214	2,747	48.4	26	4,467	205	139	67.8
AXA Seguros	6,674	1,333	16.2	19	5,341	0	0	-
HSBC Seguros	5,922	184	24.7	27	5,738	1	0	11.4
Chubb Seguros	2,597	1,260	11.8	18	1,337	10	1	11
Quálitas Compañía de Seguros	2,022	1,690	8.4	27	332	5	0	2
Zurich Santander Seguros	1,479	1,088	23.7	21	391	1	4	319.6
Seguros Banorte	1,403	1403	25.1	29	0	-	-	-

Nota: se muestran las 10 aseguradoras con mayor número de reclamaciones. (\*) Monto reclamado de los Asuntos Concluidos. (MDP) Montos en millones de pesos.

## Principales causas de reclamación en Condusef

1. Negativa en el pago de la indemnización.
2. Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada.
3. Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.

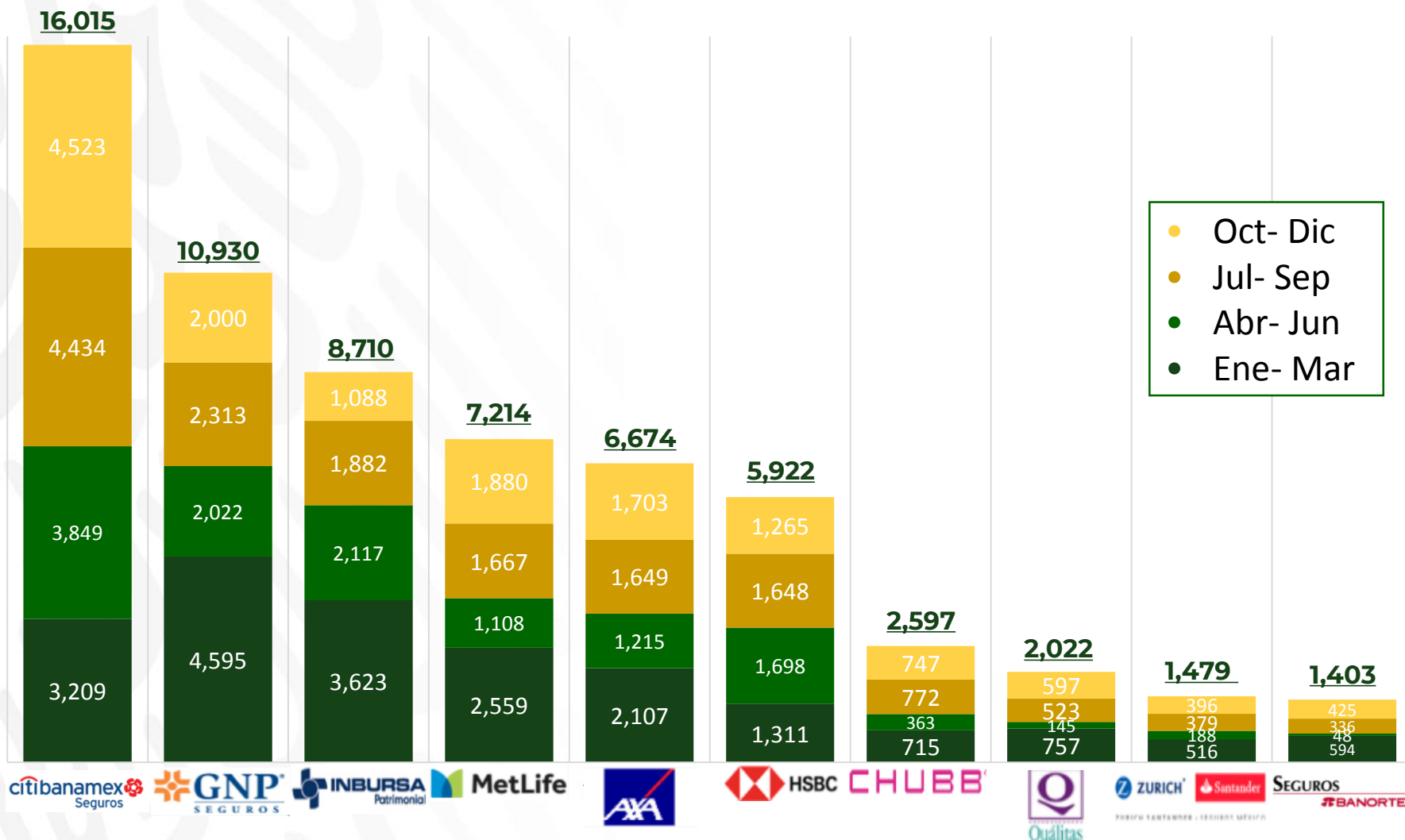
## Principales causas de reclamación en la Institución Financiera

1. Cancelación de póliza no contratada
2. Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.
3. Inconformidad con el monto de la indemnización.

# ASEGURADORAS: DETALLE DE RECLAMACIONES TRIMESTRAL



Del tercer al cuarto trimestre las reclamaciones a las Aseguradoras disminuyeron un 3.5%.



Nota: se muestran las aseguradoras con mayor número de reclamaciones.

# ASEGURADORAS: COMPORTAMIENTO POR RAMO



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

<b>Ramo de Daños Autos</b>			
<b>Aseguradora</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Índice de Reclamación</b>	<b>% de resolución Favorable</b>
<b>Total</b>	<b>18,602</b>	<b>50</b>	<b>14.7</b>
<b>GNP</b>	4,516	140	8.5
<b>AXA Seguros</b>	4,147	160	11.7
<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>	1,971	17	8.1
<b>Chubb Seguros</b>	1,910	47	10.7
<b>Mapfre</b>	757	47	15.2
<b>Seguros Inbursa</b>	728	76	14.2
<b>Zurich</b>	705	104	12.0
<b>Seguros Banorte</b>	649	35	28.1
<b>HDI Seguros</b>	565	27	17.8
<b>Seguros Afirme</b>	394	48	24.3

<b>Ramo de Gastos Médicos y Accidentes Personales</b>			
<b>Aseguradora</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Índice de Reclamación</b>	<b>% de resolución Favorable</b>
<b>Total</b>	<b>14,358</b>	<b>252</b>	<b>18.8</b>
<b>Grupo Nacional Provincial</b>	4,722	343	4.1
<b>AXA Seguros</b>	1,579	218	22.7
<b>Metlife México</b>	934	108	21.0
<b>HSBC Seguros</b>	408	483	17.7
<b>Chubb Seguros México</b>	307	202	16.9
<b>Seguros Monterrey New York Life</b>	250	49	17.7
<b>Seguros Inbursa</b>	161	82	20.3
<b>Zurich Santander Seguros</b>	103	551	22.1
<b>Mapfre México</b>	99	55	10.4
<b>Seguros Banorte</b>	74	21	21.3

Nota: se muestran las aseguradoras con mayor número de reclamaciones y se omiten aquellas sin Índice de Reclamación o Porcentaje de Resolución Fav.

# ASEGURADORAS: COMPORTAMIENTO POR RAMO



Ramo Vida			
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	% de resolución Favorable
<b>Total</b>	<b>26,947</b>	<b>429</b>	<b>36.1</b>
<b>Metlife México</b>	6,274	746	51.0
<b>Grupo Nacional Provincial</b>	1,639	1201	28.0
<b>Seguros Argos</b>	465	44	16.1
<b>Seguros Banorte</b>	459	217	23.5
<b>Zurich Santander Seguros</b>	428	316	25.0
<b>Seguros Inbursa</b>	383	279	62.4
<b>Seguros Monterrey New York Life</b>	382	830	13.9
<b>Seguros BBVA Bancomer</b>	363	124	28.6
<b>AXA Seguros</b>	302	363	26.6
<b>Cardif México Seguros de Vida</b>	186	80	44.8

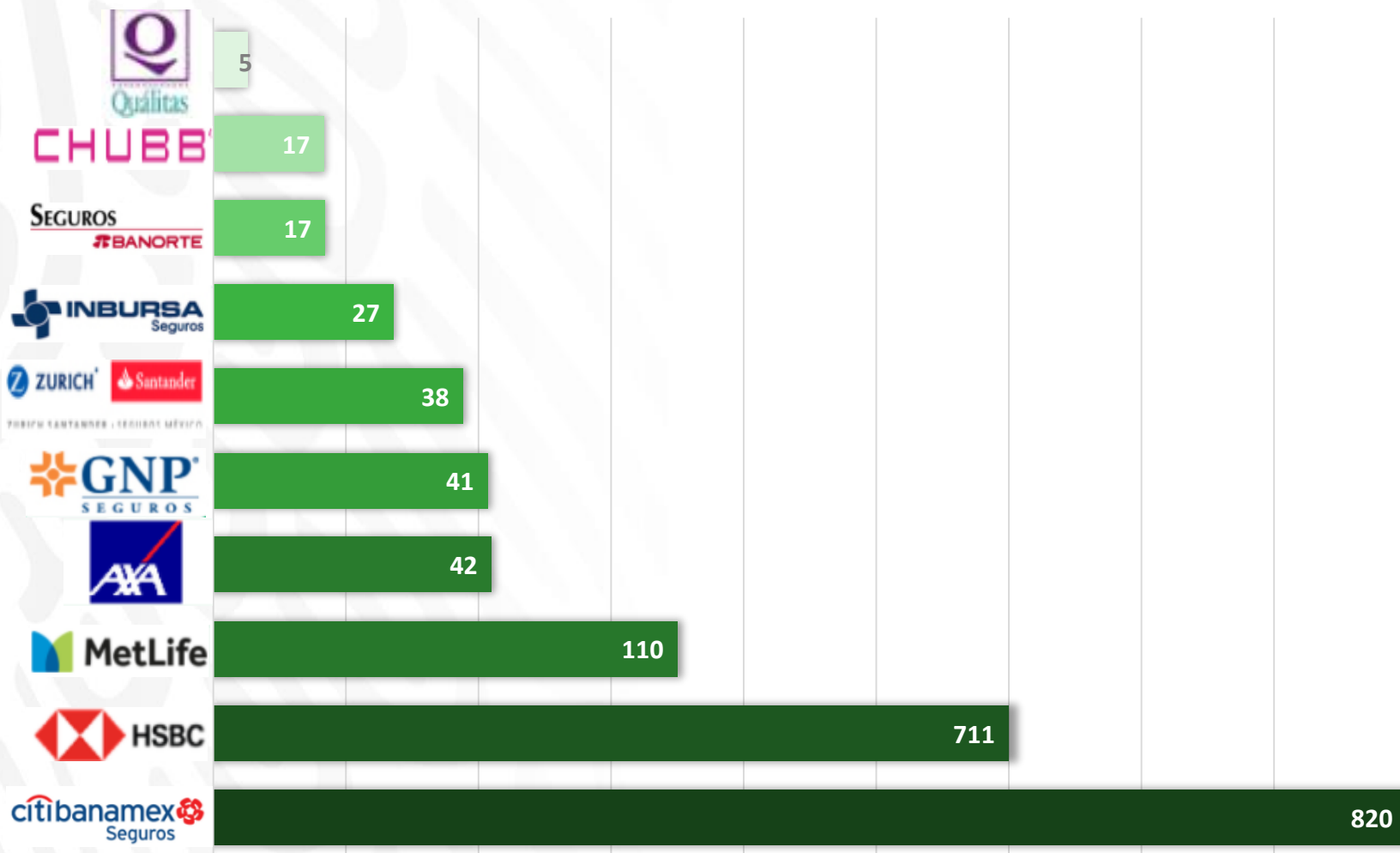
Ramo de Daños sin Auto			
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	% de resolución Favorable
<b>Total</b>	<b>11,934</b>	<b>156</b>	<b>19.2</b>
<b>AXA Seguros</b>	616	93	10.8
<b>Zurich Santander Seguros</b>	486	363	22.1
<b>Chubb Seguros</b>	235	152	8.8
<b>Cardif México Seguros Generales</b>	144	144	43.8
<b>Seguros Banorte</b>	137	131	20.1
<b>Seguros BBVA Bancomer</b>	131	3	29.0
<b>Seguros Inbursa</b>	72	49	16.7
<b>Allianz México</b>	42	117	25.0
<b>Grupo Nacional Provincial</b>	40	43.48	10.3

Nota: se muestran las aseguradoras con mayor número de reclamaciones y se omiten aquellas sin Índice de Reclamación o Porcentaje de Resolución Fav.

# ASEGURADORAS: ÍNDICES DE RECLAMACIÓN



Las reclamaciones al sector asegurador por cada 10 mil siniestros fueron 30.



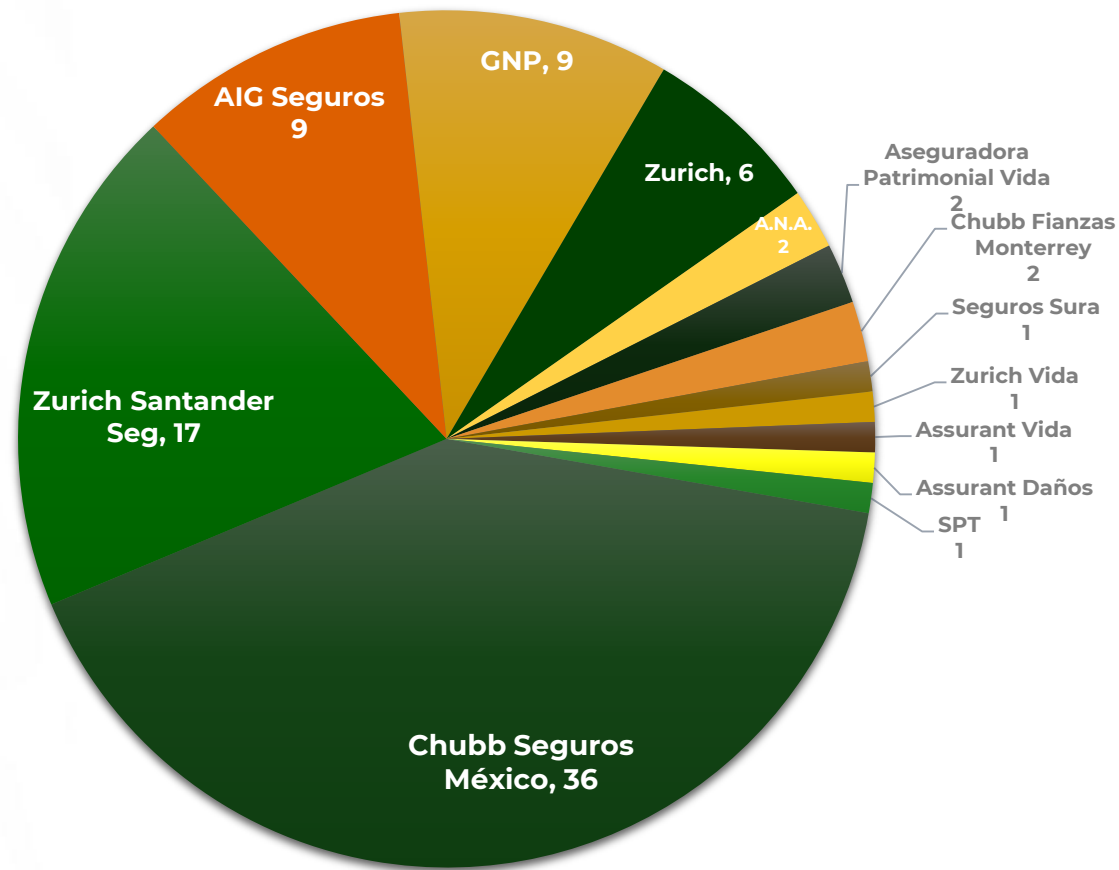
Nota: se muestran las aseguradoras con mayor número de reclamaciones.

# ASEGURADORAS: DETALLE DE SANCIONES



El total de sanciones de 2020 a aseguradoras fue de 88 -4 más que el trimestre anterior-; y un monto de 2,748,492.

Trece aseguradoras fueron sancionadas por un total de 88 multas; de éstas, Chubb Seguros obtuvo el 41% con 36 multas.



Nota: únicamente se muestran las aseguradoras con sanciones.

# AFORES: DETALLE DE RECLAMACIONES



Las Afores recibieron en total 25,089 reclamaciones. Destaca que sólo Citibanamex Afore acumuló el 67% de éstas:

Instituciones	Reclamaciones Totales	Reclamaciones en CONDUSEF			Reclamaciones en la Institución Financiera			
		Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Total de reclamaciones	Monto Reclamado* (MDP)	Monto Abonado (MDP)	Abono (%)
	25,089	6,581	54.6	24	18,508	5.3	7.1	134.2
Citibanamex Afore	16,840	816	63.5	20	16,024	0.0	0.0	-
Afore Azteca	2,694	779	46.7	17	1,915	5.2	7.1	135.9
Afore XXI Banorte	1,423	1,423	36.6	21	0	-	-	-
Principal Afore	920	791	73.0	31	129	0.0	0.0	-
Afore Coppel	640	613	77.0	24	27	0.0	0.0	-
PENSIONISSSTE	626	546	41.1	34	80	0.0	0.0	-
Profuturo AFORE	603	533	36.8	23	70	0.0	0.0	-
Afore Sura	528	485	60.5	28	43	0.0	0.0	-
Afore Invercap	516	447	78.5	19	69	0.0	0.0	-
Afore Inbursa	299	148	31.3	26	151	0.07	0.01	7.3

Nota: (\*) Monto reclamado de los Asuntos Concluidos. (MDP) Montos en millones de pesos.

## Principales causas de reclamación en Condusef

1. Solicitud de trámite no atendida o no concluida.
2. Unificación de cuentas no atendida o no concluida.
3. Separación de cuentas no concluida o no atendida.

## Principales causas de reclamación en la Institución Financiera

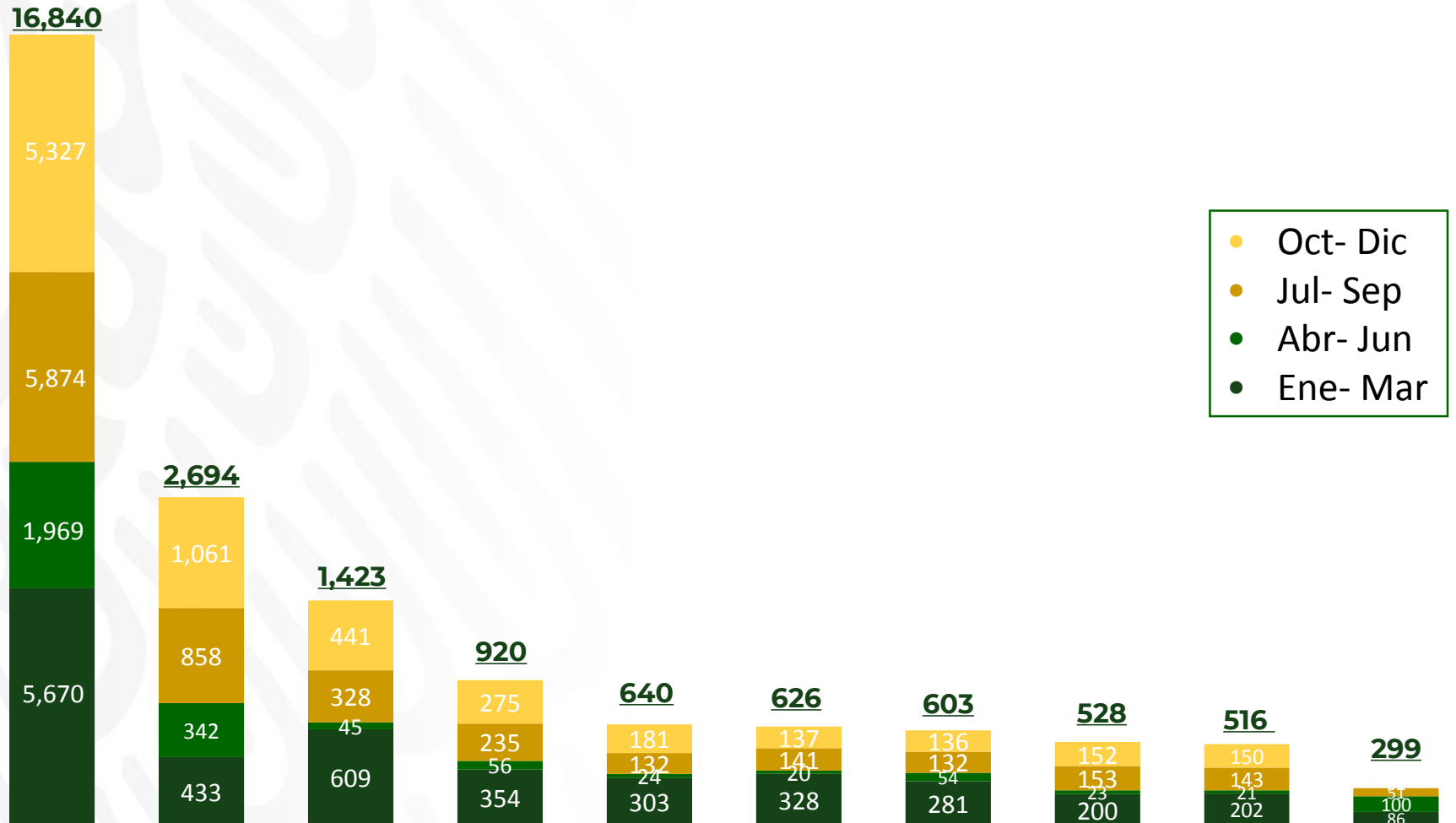
1. Solicitud de trámite no atendida o no concluida.
2. Inconformidad con el monto de retiro liquidado.
3. Inconformidad con la información recibida.

Nota: Cifras sujetas a revisión.

# AFORES: DETALLE DE RECLAMACIONES TRIMESTRAL



Del tercer al cuarto trimestre las reclamaciones a AFORES incrementaron un 31%.



- Oct- Dic
- Jul- Sep
- Abr- Jun
- Ene- Mar



Nota: Cifras sujetas a revisión.

# AFORES: ÍNDICES DE RECLAMACIÓN

El Índice de Reclamación a las AFORES por cada 100 mil cuentas registradas es de 16.

