



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 – SEPTIEMBRE 2021



A partir del tercer trimestre de 2021, se incluye una nueva sección en el Buró de Entidades Financieras (BEF), denominada **“Decálogo para mejorar la atención y el servicio a las personas Adultas Mayores usuarias de la Banca”**.



Los principios son:

- Respeto por los derechos y la dignidad de los adultos mayores;
- Compromiso por contar con las competencias para atender a esta población;
- Responsabilidad social;
- Claridad en la oferta y contratación de productos o servicios por la vía presencial o por Internet,
- Promoción de la educación financiera,
- Asesoría y apoyo en servicios básicos,
- Solución de problemas del segmento,

Es decir el establecimiento de un nuevo modelo de atención para las personas adultas mayores.

El Identificador del Decálogo se encuentra sobre el botón del Directorio de Despachos de cobranza, y mostrará a las instituciones que se encuentran adheridas al Convenio, y el Decálogo, para que el Usuario pueda identificar en qué consiste.

Gobierno de México
Trámites Gobierno

CONDUSEF
Inicio

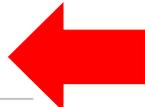
Comportamiento General de Bancos

Instituciones que se dedican a captar recursos del público para con ello otorgar crédito y proponer opciones de inversión a los distintos sectores que integran la economía. Su objetivo es captar el ahorro fraccionado disperso en la economía, conjuntarlo y canalizarlo ágilmente en forma de financiamiento hacia individuos o instituciones con proyectos de inversión viables y que generen valor agregado en la economía.

Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDI's), \$ 2,699,504.40 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IPAB.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 50 Bancos.

DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

[Datos Históricos:](#)
[2020](#) | [2019](#) | [2018](#) | [2017](#) | [2016](#) | [2015](#) | [2014](#)

[Evaluación por Producto](#)


[Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros](#)

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle						
	Total de Reclamaciones Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web Institucionales	Alerta	Calificación 0 - 10							Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	1,429,063	39.1	9.24	49	4,539,974	0	0	9.4		
	6,901	277.6	9.33	0	-	S/I	S/I	10.0	✓	Ver
	37,948	202.0	7.95	0	-	S/I	S/I	10.0	✓	Ver

En total se muestra información de **3,224** instituciones financieras en **27 sectores**.

COMPORTAMIENTO GENERAL POR SECTOR

Sector	Reclamaciones	Sanciones	Monto de Sanción (\$)	IDATU	Cláusulas Abusivas	Programas de Educación Financiera	Sinergia con Condusef
Total	4,918,261	859	\$39,000,946.7	6.99	15	285	31
Bancos	4,453,043	375	24,892,389	9.29	-	15	3
Sofom E.N.R.	95,421	325	7,244,872	6.10	13	14	17
Burós de Crédito	229,541	-	-	8.01	-	2	-
Sofom E.R.	48,295	16	1,112,548	8.10	-	6	3
Aseguradoras	37,909	68	2,164,755	8.52	-	9	3
Banca de Desarrollo	26,754	3	68,963	5.57	-	1	-
Afores	7,612	2	78,045	8.11	-	5	2
Sofipos	11,175	20	1,796,645	8.39	-	-	-
Socaps	6,523	23	1,134,568	4.93	2	3	3
Otros	1,988	27	508,162	-	0	230	0

Nota: reclamaciones REUNE y CONDUSEF.

Los sectores que presentaron un mayor aumento en las reclamaciones con respecto al **trimestre anterior** fueron Sofom E.N.R. y Socaps.

RECLAMACIONES TRIMESTRALES POR SECTOR				
Sector	Ene- Mar	Abr- Jun (2)	Jul- Sept (3)	Variación (%) (2 vs 3)
Bancos	1,429,063	1,516,671	1,507,309	-0.6
Burós de Crédito	75,196	81,239	73,106	-10.6
Sofom E.N.R.	23,744	32,444	39,233	20.9
Sofom E.R.	15,867	17,520	14,908	-14.9
Aseguradoras	13,433	12,675	11,801	-6.9
Banca de Desarrollo	12,269	7,628	6,857	-10.1
Afores	2,317	2,813	2,482	-11.7
Sofipos	4,455	3,946	2,774	-29.7
Socaps	2,186	2,077	2,260	8.8
Infonacot y FND	421	329	294	-10.6
Salud	182	211	156	-26.1
Pensiones	64	87	73	-16.1
Otros	62	56	53	-1.90



DETALLE DE RECLAMACIONES POR SECTOR FINANCIERO

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

Aquellos sectores que presentan mayor porcentaje de abono respecto al Monto reclamado en la Institución Financiera, fueron Sofom E.R., Pensiones, Salud y Afores.

SECTOR	Reclamaciones CONDUSEF			Reclamaciones Institución Financiera (REUNE)				Total Reclamaciones (CONDUSEF e Institución Financiera)
	Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Total de reclamaciones	Monto Reclamado* (MDP)	Monto Abonado* (MDP)	Abono (%)	
Banca Múltiple	91,077	35	21	4,361,966	18,519.1	6,642.2	36	4,453,043
Burós de Crédito	11,691	82	11	217,850	0.0	0.0	-	229,541
Sofom E.N.R.	11,869	75	19	83,552	118.6	38.6	33	95,421
Sofom E.R.	1,462	28	25	46,833	163.7	143.8	88	48,295
Aseguradoras	22,431	20	23	15,478	886.7	468.2	53	37,909
Banca de Desarrollo	366	23	23	26,388	83.9	49.5	59	26,754
Afores	6,763	40	20	849	0.8	0.08	0	7,612
Sofipos	471	44	31	10,704	6.9	0.4	5	11,175
Socaps	172	30	21	6,351	12.1	7.4	61	6,523
Infonacot y FND	119	53	24	925	-	-	-	1,044
Salud	143	17	34	406	0.3	0.2	79	549
Pensiones	148	32	20	76	0.5	0.5	86	224
Otros	61	-	-	110	2.6	1.0	37	171

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

Únicamente dos sectores tienen Cláusulas Abusivas: **Sofom E.N.R.** con 13 y **SOCAP** con 2.

Consultoría Familiar Helo fue la institución que más acumuló Cláusulas Abusivas (4), con 27% del total.

CLÁUSULAS ABUSIVAS POR SECTOR Y POR PRODUCTO



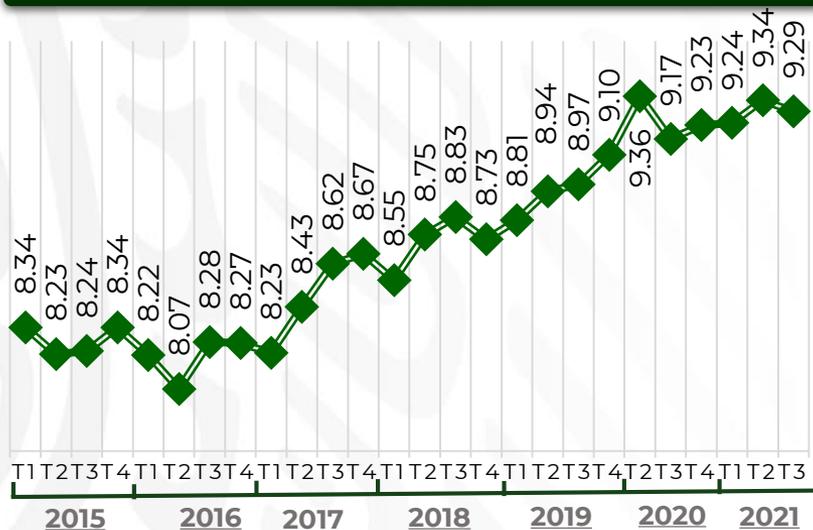
CLÁUSULAS ABUSIVAS MÁS COMUNES

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

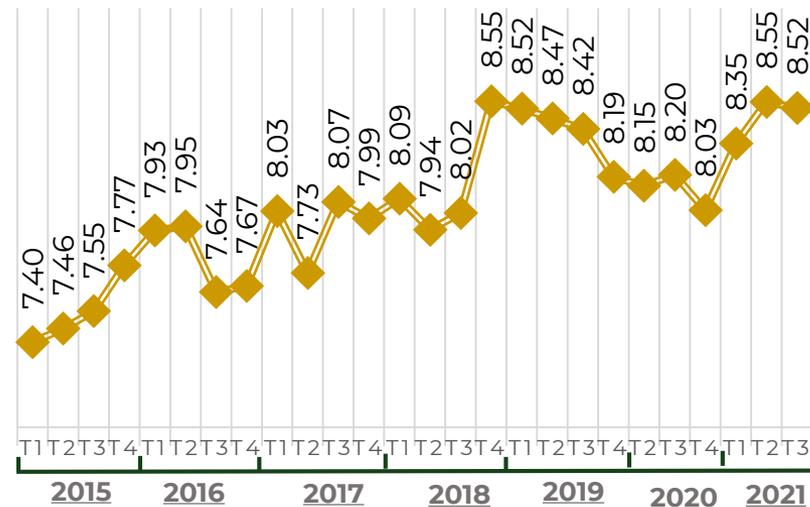
IDATU (DETALLE TRIMESTRAL)



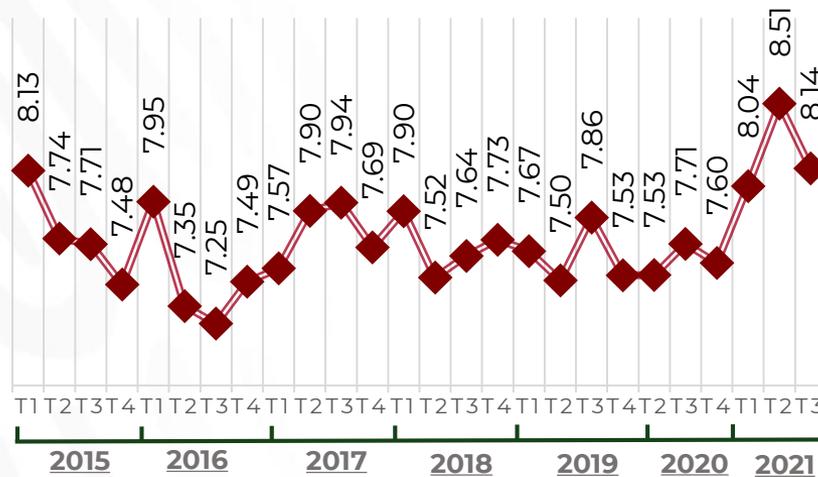
BANCOS



SEGUROS



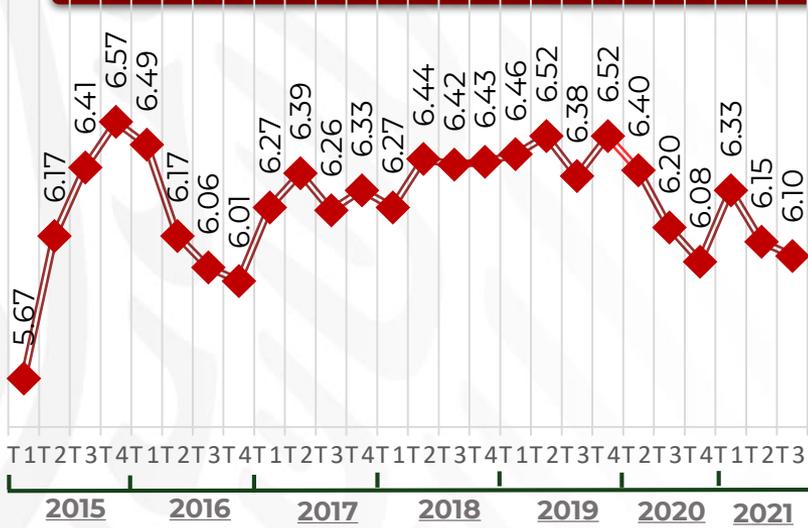
AFORES



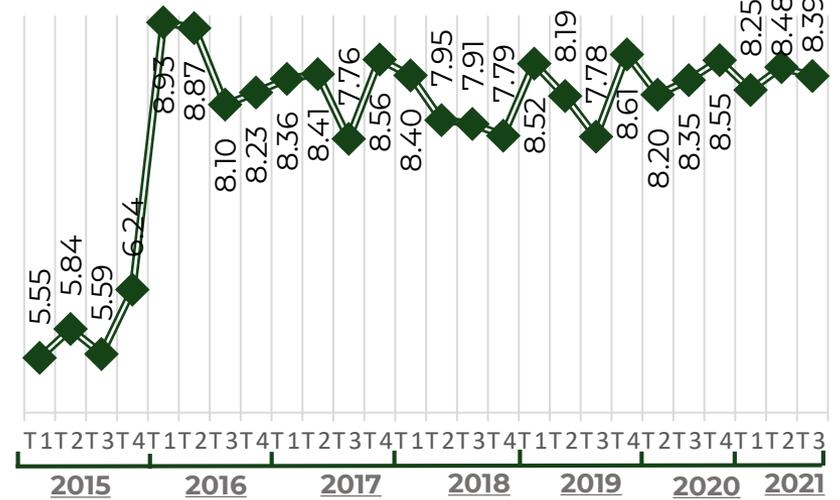
IDATU (DETALLE TRIMESTRAL)



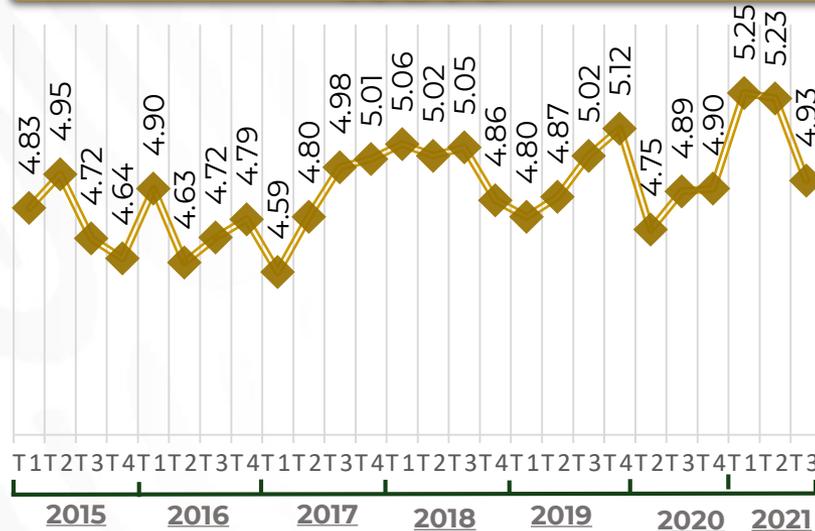
SOFOM ENR



SOFIPOS



SOCAPS



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
Banco Inbursa	9.94
HSBC	9.64
Azteca	9.52
Banamex	9.50
BANORTE	8.91
BBVA	8.8
Scotiabank	8.66
Bancoppel	8.53
Santander	8.08

Aseguradoras	IDATU
Chubb Seguros	9.49
HSBC Seguros	9.43
CitiBanamex Seguros	9.33
Quálitas	9.09
Zurich Santander	8.91
Patrimonial Inbursa	8.79
AXA Seguros	8.73
Grupo Nacional Provincial	8.66
MetLife	8.03
Seguros Banorte	7.52

AFORES	IDATU
Profuturo AFORE	9.53
Principal Afore	9.08
Afore Inbursa	9.05
Afore Azteca	8.91
Afore XXI Banorte	8.47
PENSIONISSSTE	8.3
Afore SURA	7.84
Citibanamex Afore	7.74
Afore Invercap	6.6
Afore Coppel	5.9

SOCAPS	IDATU
Caja Popular Mexicana	7.89
Cooperativa Acreimex	5
Caja Hipódromo	4.99
Caja Gonzalo Vega	4.95
Caja San Nicolás	4.62
Caja Morelia Valladolid	4.46
Caja Mitras	4

SOFIPOS	IDATU
Crediclub	9.94
Te Creemos	9.93
Financiera Monte de Piedad	9.91
Ku-Bo Financiero	9.89
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	9.47
Consejo de Asistencia al Microempendedor	7.93
Libertad Servicios Financieros	6.86

SOFOME.N.R.	IDATU
Kueski	9.98
Servicios Financieros Soriana	9.84
Prestaciones Finmart	9.56
Financiera Fortaleza	9.4
HXTI	9.27
Directodo México	9.23
Publiseg	8.63
Financiera Independencia	8.22
Financiera Maestra	7.74

En total **285** instituciones tienen Programa de Educación Financiera (9%), entre las que se encuentran:

AFORES

Afore Inbursa
Afore XXI Banorte
Afore Azteca
Citibanamex Afore
Principal Afore

ASEGURADORAS

Seguros Inbursa
Zurich Santander Seguros
HSBC Seguros
Citibanamex Seguros
BBVA Seguros México
Seguros Azteca
Seguros Azteca Daños

SOFOM E.N.R.

Apoyo Económico Familiar
Sociedad Integral Emprendedora
Siembra
Crédito Real
Don Apoyo
Capitaltech Financiamiento
DAE Hipotecaria
Unifin Credit
Agropecuaria Financiera
Fasol Soluciones
Apjusto
Kueski
IDF Capital
Lexintel
4Finance

BANCOS

Consubanco
HSBC México
American Express Bank
Banco Regional
BBVA México
Banco Mercantil del Norte
MUFG Bank México
Banco Inbursa
Banco Invex
Bankaool
Banco Nacional de México
Banco Santander México
Scotiabank Inverlat
Banco Ve Por Más
Banco Azteca

BANCA DE DESARROLLO

Banco del Bienestar

BURÓS DE CRÉDITO

Trans Unión de México
Dun & Bradstreet

SOCAPS

Caja Popular los Reyes
Caja Popular Santiago Apóstol
Caja Polotitlán

SOFOM E.R.

ION Financiera
Consupago
Grameen Carso
GM Financiamiento de México
Invex Consumo
Arrendadora Banamex

En total **31** instituciones tienen colaboración en Sinergia con CONDUSEF, entre las que se encuentran:

AFORES

Afore Azteca

Afore XXI Banorte

BANCOS

Banco Azteca

HSBC

Banco Mercantil del Norte

ASEGURADORAS

Seguros Azteca

Tokio Marine Compañía de Seguros

Quálitás Compañía de Seguros

SOFOM E.R.

Consupago

Fisofo

GM Financiera de México

SOCAPS

Caja Popular La Providencia

Caja de Ahorro de los Telefonistas

Caja Popular Los Reyes

SOFOM E.N.R.

AlphaCredit Capital

Attendo

Crece Solución Inmediata

Crédito Real

Dimex Capital

Dinerito Audaz

Directodo México

Exitus Credit

Fimubac

Financiera Fortaleza

Financiera Maestra

HINV

Prestaciones Finmart

Profuturo GNP

Publiseg

Red Amigo Dal

Supply Credit de México

BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

DETALLE DE RECLAMACIONES POR TIPO:

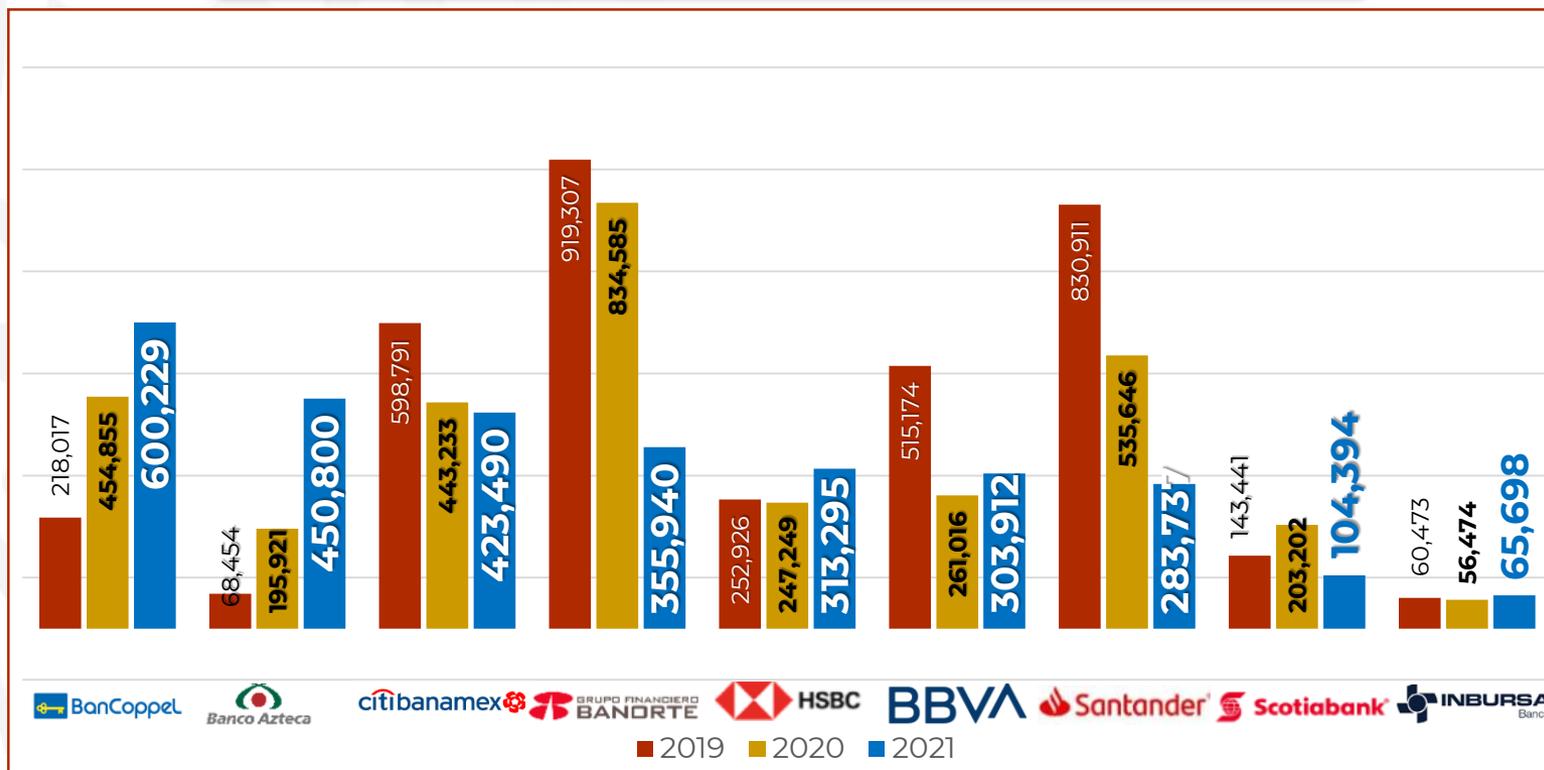
- **POSIBLE FRAUDE**
- **POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD**
 - **BANCA ELECTRÓNICA**

POSIBLE FRAUDE (BANCOS)

Del Total de las Reclamaciones Bancarias, 70% se deben a un **Posible Fraude**. Las reclamaciones por **Posible Fraude** sumaron **3,137,242**; 9% menos que el mismo periodo del año anterior (3,443,735).

BanCoppel, Banco Azteca, Citibanamex, Banorte y HSBC agrupan 68% de las reclamaciones por este tipo.

POSIBLE FRAUDE (2019-2021)

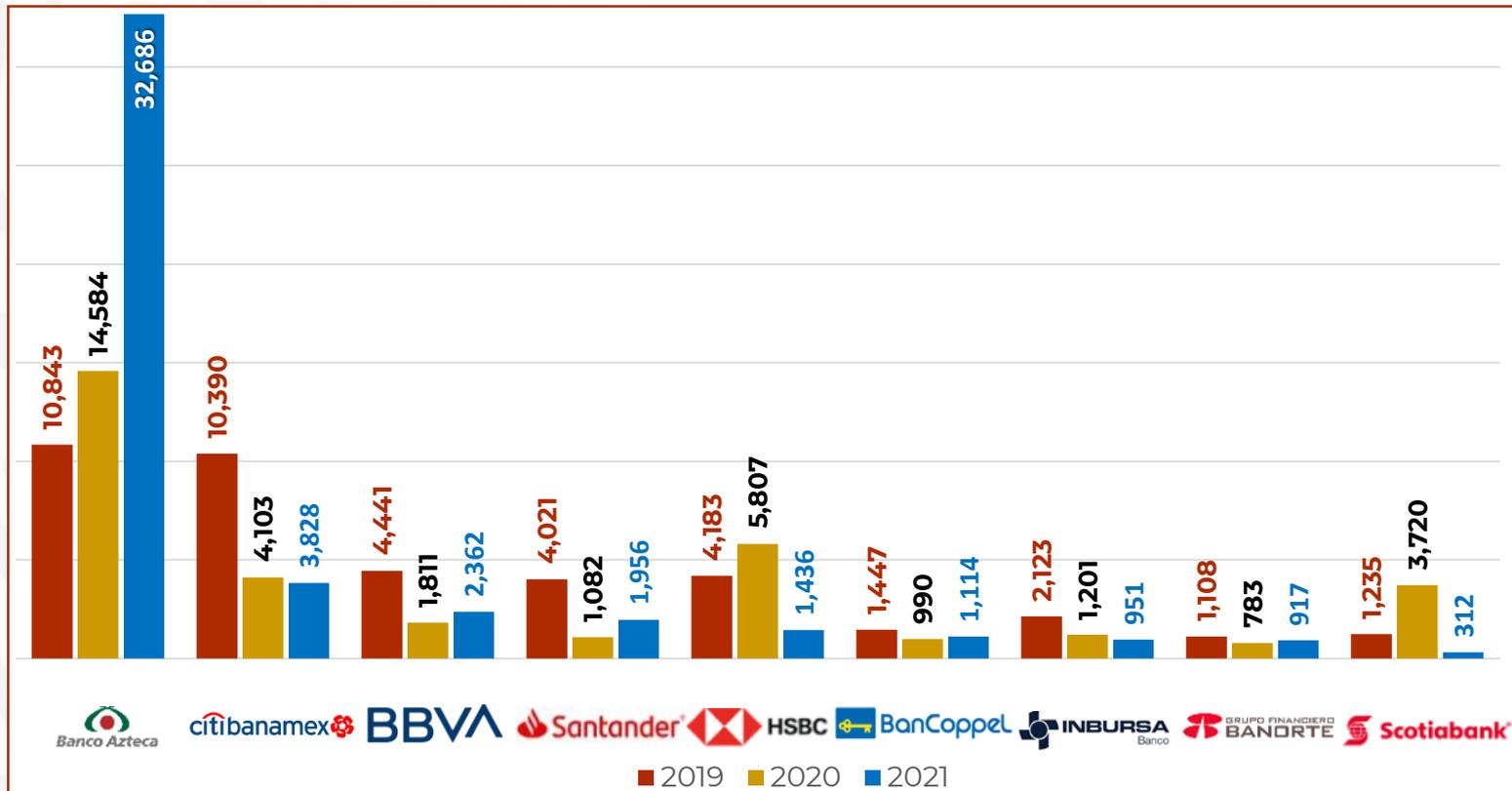


Nota: se muestra el G7+ BanCoppel y Banco Azteca.

En total sumaron **49,871** reclamaciones por **Posible Robo de Identidad** (el 1% del total), 54% más que el mismo periodo del año anterior (32,256).

Los Bancos con más reclamaciones por PORI son Banco Azteca y Citibanamex, con el 73% de las reclamaciones.

POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (2019-2021)

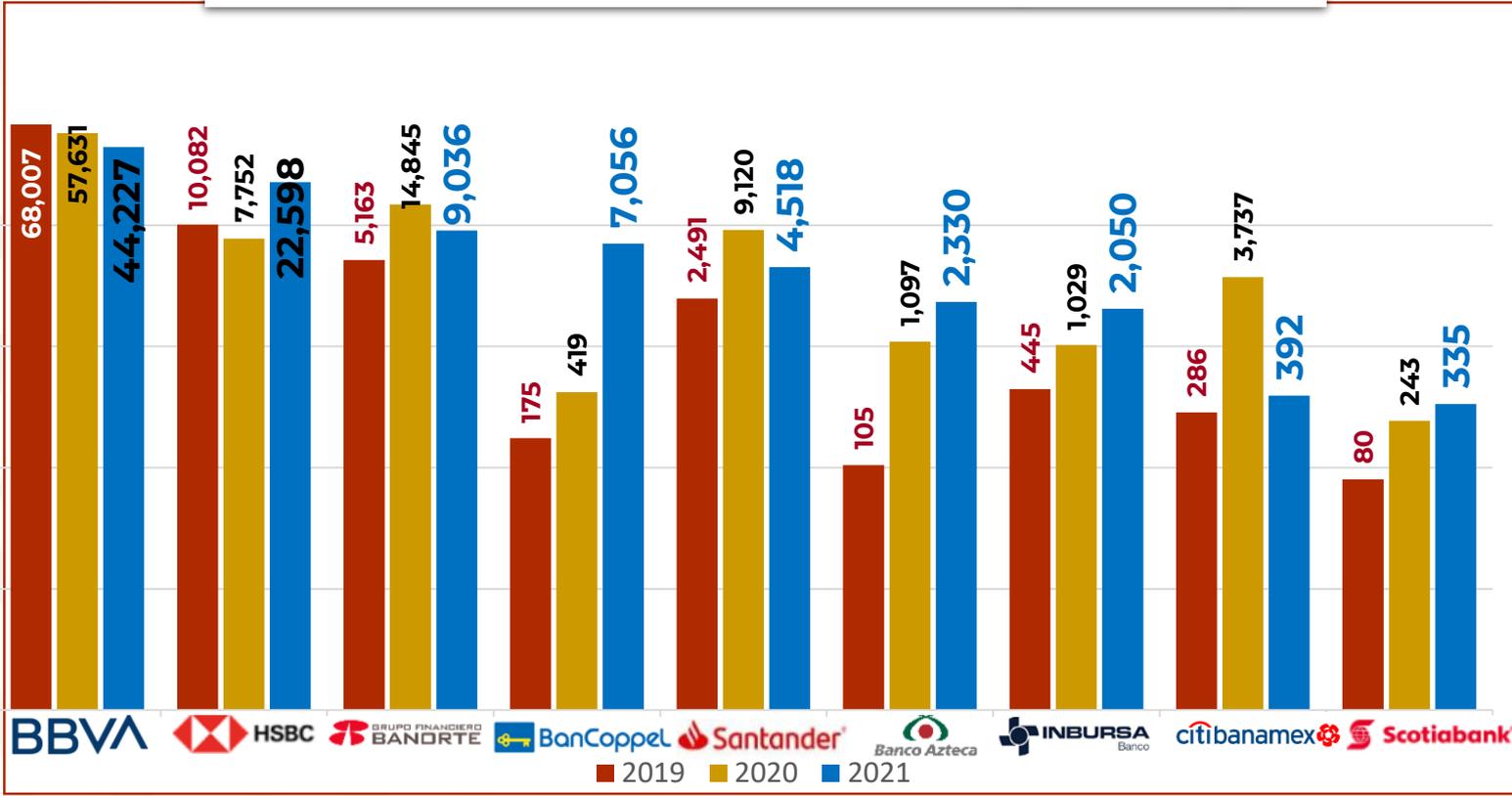


Nota: se muestra el G7+ BanCoppel y Banco Azteca.

Del Total de Reclamaciones, 2% se deben a **Banca Electrónica** (95,009), y disminuyó 3%, con respecto al año anterior (93,758).

Destaca que BBVA, HSBC y Banorte agrupan el 80% de las reclamaciones por esta causa.

RECLAMOS POR BANCA ELECTRÓNICA (2019-2021)



Nota: se muestra el C7+ BanCoppel y Banco Azteca.

BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

DETALLE DE COMPORTAMIENTO POR SECTOR FINANCIERO:

- **BANCOS,**
- **ASEGURADORAS Y**
- **AFORES**

- Las Reclamaciones Totales a **Bancos sumaron 4,453,043**. Banco Azteca, Citibanamex, BanCoppel, Santander y BBVA acumularon 71% de éstas.
- Banco Invex fue el banco con el mayor porcentaje de resolución favorable al usuario; por otro lado, Banco Azteca fue el banco con el menor porcentaje de resolución favorable.
- Las principales **causas de reclamación en CONDUSEF** se debieron a Consumos no Reconocidos con el 19%; Transferencia electrónica no reconocida (12%) y Cargos no reconocidos en la cuenta (7%).

Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en CONDUSEF			
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)
Total	4,453,043	91,077	2	35	21
Banco Azteca	769,380	7,206	1	18	17
Citibanamex	720,675	14,895	2	56	19
BanCoppel	641,487	5,106	1	41	23
Santander	526,282	13,592	3	33	24
BBVA Bancomer	517,125	14,474	3	41	19
HSBC México	396,405	11,122	3	23	15
Banorte	367,024	14,090	4	23	26
Scotiabank Inverlat	136,950	5,489	4	29	26
Banco Inbursa	91,720	1,294	1	41	19
Banregio	77,731	442	1	47	26
Banca Afirme	57,053	354	1	46	36
Banco Invex	27,042	1,405	5	57	23
American Express Bank	11,491	280	2	35	11
Otros	112,641	1,328	1	-	-

Nota: se muestran los Bancos con más de 200 reclamaciones en CONDUSEF.



BANCOS: DETALLE DE RECLAMACIONES

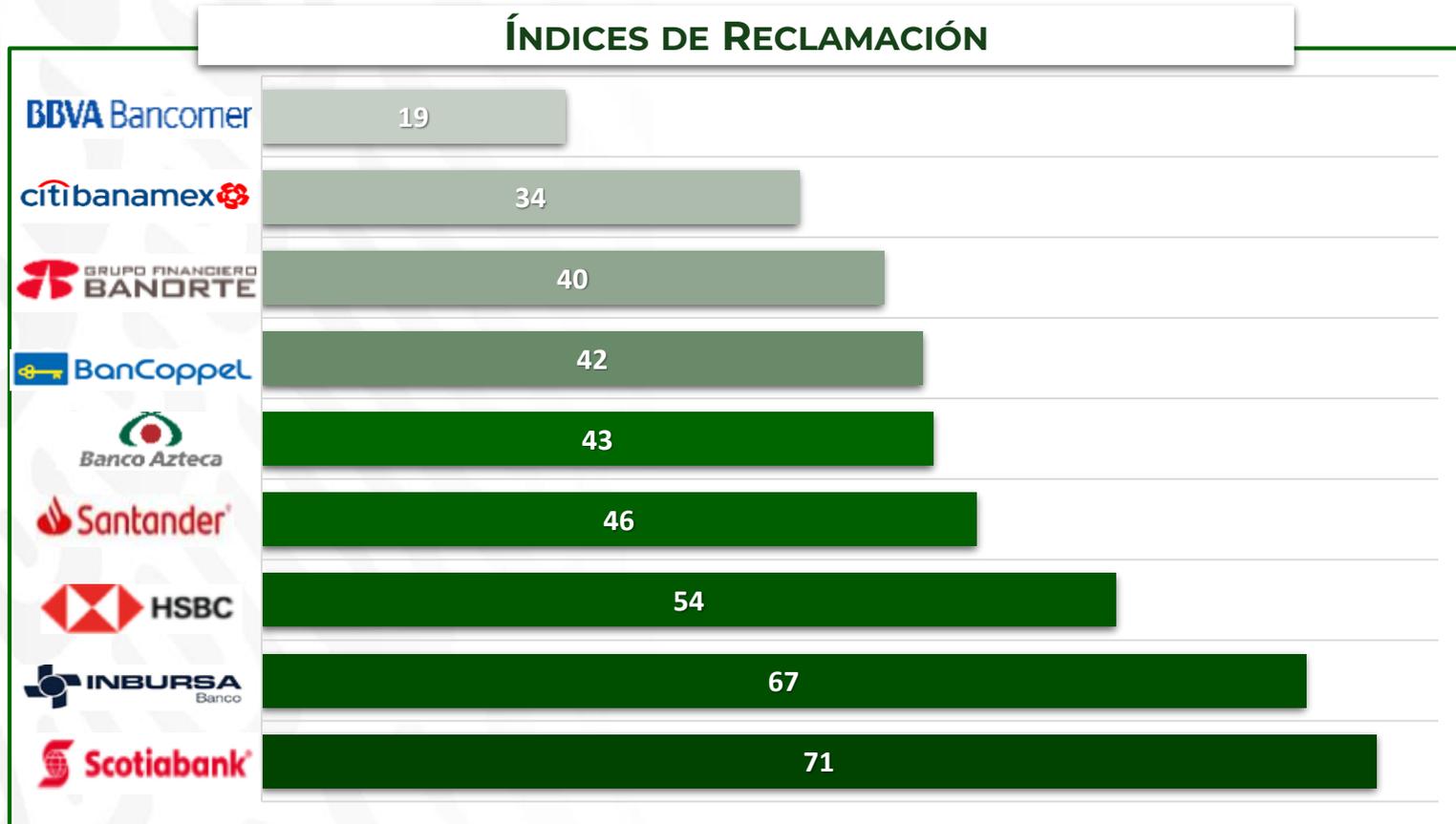
- Las reclamaciones **en la Institución Financiera**, corresponden al 98%. Los bancos más reclamados fueron: Banco Azteca, Citibanamex, Bancoppel, Banco Santander, y BBVA con 72%.
- Consumos no Reconocidos** fue la principal causa de reclamación en la Institución Financiera (25%), seguido por **Consumos vía internet no reconocidos** (20%).

Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en la Institución Financiera				
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Monto reclamado* (MDP)	Monto abonado (MDP)	Abono (%)
Total	4,453,043	4,361,966	98	18,519	6,642	36
Banco Azteca	769,380	762,174	99	1,802	304	17
Citibanamex	720,675	705,780	98	3,113	1,478	48
BanCoppel	641,487	636,381	99	554	418	76
Santander	526,282	512,690	97	3,516	1,165	33
BBVA México	517,125	502,651	97	2,594	925	36
HSBC	396,405	385,283	97	3,425	571	17
Banorte	367,024	352,934	96	1,339	655	49
Scotiabank Inverlat	136,950	131,461	96	763	267	35
Banco Inbursa	91,720	90,426	99	415	94	23
BanRegio	77,731	77,289	99	264	247	94
Banco del Bajío	71,969	71,718	100	125	94	75
Banca Afirme	57,053	56,699	99	99	53	54
Banco Invex	27,042	25,637	95	170	146	86
Otros	52,200	50,843	-	91	47	51

Nota: se muestran los Bancos con más de 14 mil reclamaciones en la Institución Financiera.

Durante el tercer trimestre de 2021 se presentaron 37 reclamaciones a Bancos por cada 10 mil contratos.

Destaca BBVA con sólo 19 reclamaciones por cada 10 mil contratos, en comparación con Scotiabank con 71 reclamaciones por cada 10 mil contratos.



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



ASEGURADORAS: DETALLE DE RECLAMACIONES

- Las reclamaciones totales a **Aseguradoras** sumaron 37,909. El 39% corresponde a Metlife, Citibanamex Seguros y GNP.
- Metlife, Citibanamex Seguros y Seguros Inbursa fueron las aseguradoras con el mayor porcentaje de respuesta favorable al usuario.
- Las principales **causas de reclamación en CONDUSEF** se debieron a Negativa en el pago de indemnización con 40%; solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada (16%); e inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización (12%).

Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en CONDUSEF			
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)
Total	37,909	22,431	59	20	23
Metlife México	6,345	2,959	47	40	25
GNP	3,427	2,953	86	8	16
Quálitas Compañía de Seguros	2,098	1,816	87	9	23
Seguros Banorte	1,593	1,593	100	19	27
Chubb Seguros México	2,562	1,366	53	12	17
AXA Seguros	2,822	1,326	47	12	20
BBVA Seguros México	1,321	1,321	100	16	19
Mapfre México	1,103	1,103	100	16	21
Zurich Santander Seguros	1,415	993	70	27	22
Citibanamex Seguros	5,046	831	16	38	23
Seguros Argos	759	759	100	9	29
HDI Seguros	586	586	100	15	23
Seguros Inbursa	887	559	63	38	18
Seguros Afirme	558	461	83	32	31

Nota: se muestran las aseguradoras con mas de 400 reclamaciones en CONDUSEF.



ASEGURADORAS: DETALLE DE RECLAMACIONES

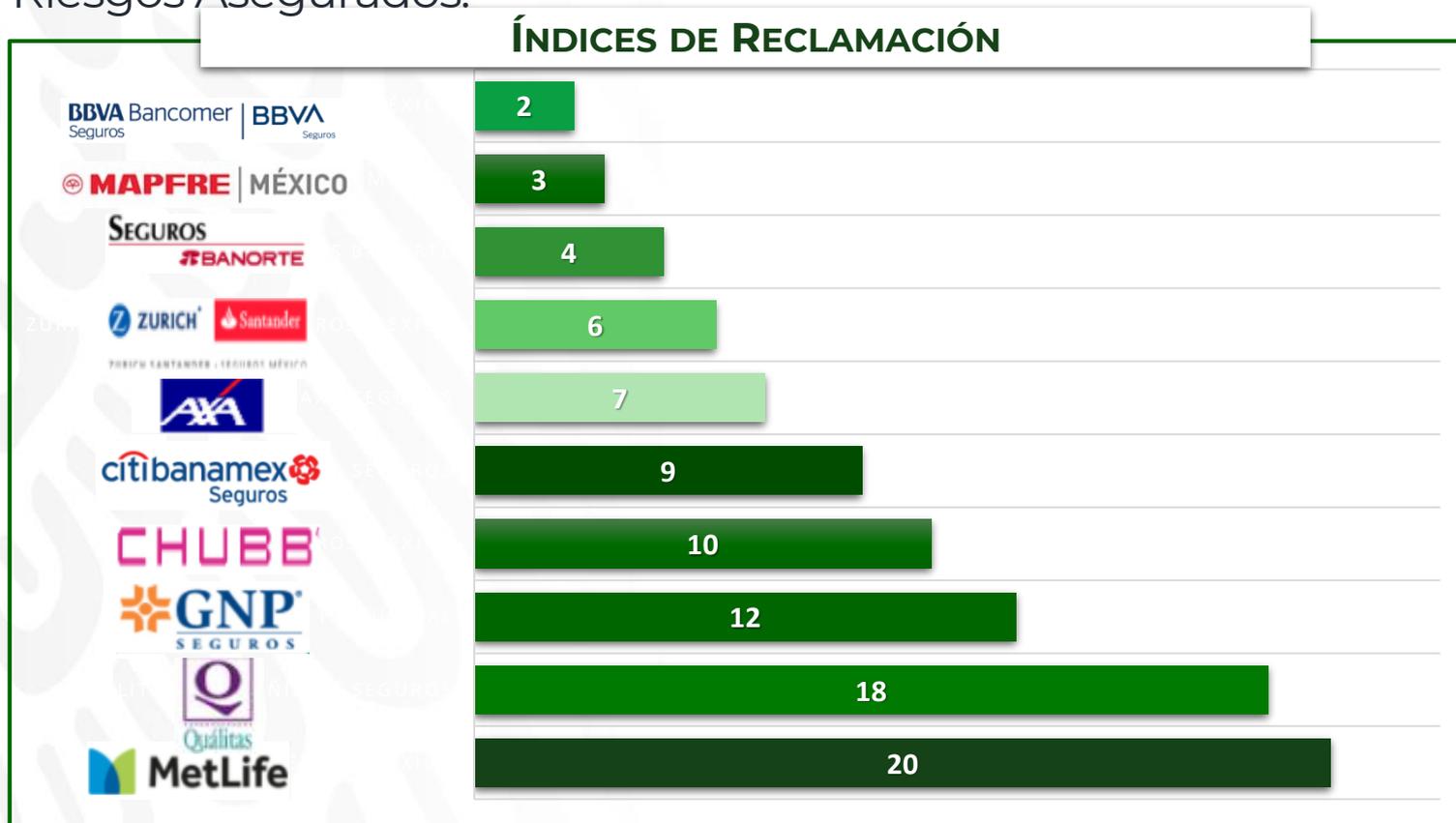
- Se realizaron **en la Institución Financiera** 41% de las reclamaciones a Aseguradoras. 75% de las reclamaciones en la **Institución Financiera**, lo integran: Citibanamex Seguros, Metlife México, Axa Seguros, Patrimonial Inbursa, y Chubb Seguros México.
- En la Institución Financiera**, las principales causas de reclamación son: Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización con 31%; seguida de Cancelación de póliza no contratada con 18%; y Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada (8%).

Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en la Institución Financiera				
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Monto reclamado* (MDP)	Monto abonado (MDP)	Abono (%)
Total	37,909	15,478	41	886	468	53
Citibanamex Seguros	5,046	4,215	84	40	18	46
Metlife México	6,345	3,386	53	-	-	-
AXA Seguros	2,822	1,496	53	0	0	100
Patrimonial Inbursa	1,429	1,397	98	-	-	-
Chubb Seguros México	2,562	1,196	47	56	1	1
HSBC Seguros	1,139	925	81	-	-	-
GNP	3,427	474	14	-	-	-
Zurich Santander Seguros México	1,415	422	30	-	-	-
Seguros Inbursa	887	328	37	1	12	2059
Quálitas Compañía de Seguros	2,098	282	13	684	428	63
Seguros Monterrey New York Life	562	278	49	-	-	-
Zurich, Compañía de Seguros	536	193	36	-	-	-
Seguros el Potosí	260	192	74	0	-	0
Cardif México Seguros de Vida	346	130	38	35	1	3

Nota: se muestran las Aseguradoras con más de 300 reclamaciones en la Institución Financiera.

Las reclamaciones al sector asegurador por cada 100 mil Riesgos Asegurados fue 6.

Destaca BBVA Bancomer con sólo 2 reclamaciones por cada 100 mil riesgos asegurados, en comparación con Metlife con 20 reclamaciones por cada 100 mil Riesgos Asegurados.



Nota: se muestran las aseguradoras con mayor número de 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:

Daños Auto				
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución Favorable* (%)	Tiempo de Respuesta*
Total	12,871	69	13	19
Quálitas Compañía de Seguros	2,063	47	8	19
GNP	2,024	113	6	15
Chubb Seguros México	1,923	115	15	15
AXA Seguros	1,553	70	10	15
Mapfre México	714	134	20	17
Seguros Banorte	663	92	14	21
HDI Seguros	554	550	11	18
Zurich, Compañía de Seguros	497	137	21	20
Seguros Inbursa	472	84	24	27
Seguros Afirme	433	99	43	33

Daños sin Auto				
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución Favorable* (%)	Tiempo de Respuesta*
Total	4,301	20	17	21
Patrimonial Inbursa	1,402	71	-	-
Citibanamex Seguros	773	287	6	11
Zurich Santander Seguros México	563	69	28	13
Chubb Seguros México	252	14	9	13
Seguros BBVA Bancomer	218	4	14	9
AXA Seguros	217	26	0	20
Seguros Banorte	129	9	12	23
Cardif México Seguros Generales	127	17	50	18
Seguros Atlas	63	7	7	71
Seguros Afirme	61	25	10	19

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

Gastos Médicos Mayores				
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución Favorable* (%)	Tiempo de Respuesta*
Total	4,741	7	15	20
Citibanamex Seguros	1,409	29	36	19
Metlife México	791	36	17	29
AXA Seguros	774	41	16	16
GNP	439	17	5	16
Seguros Monterrey New York Life	242	29	22	13
Chubb Seguros México	230	9	9	17
Zurich Santander Seguros México	122	2	41	16
Mapfre México	109	8	11	19
Bupa México Compañía de Seguros	99	181	25	19
Seguros Banorte	88	2	4	18

Vida				
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución Favorable* (%)	Tiempo de Respuesta*
Total	15,195	18	25	20
Metlife México	5,550	65	38	22
Citibanamex Seguros	2,661	26	39	20
HSBC Seguros	1,077	217	27	21
GNP	910	24	7	14
Seguros Argos	759	36	9	28
Seguros Banorte	637	13	23	19
Seguros BBVA Bancomer	554	12	18	11
Zurich Santander Seguros México	472	26	32	15
Seguros Azteca	334	6	19	15
Seguros Monterrey New York Life	317	18	18	19



AFORES: DETALLE DE RECLAMACIONES

Las reclamaciones a **AFORES** al tercer trimestre de 2021 sumaron **7,612**. Citibanamex Afore, Afore XXI Banorte y Afore Azteca acumularon 51% de las reclamaciones.

La Afore con el mayor porcentaje de respuesta favorable al usuario fue Afore Invercap, por otro lado, Afore XXI Banorte obtuvo el menor porcentaje.

Las principales **causas de reclamación en CONDUSEF** se debieron a Solicitud de trámite no atendida o no concluida con el 55%; inconformidad con el monto de retiro liquidado (7%); y Unificación de cuentas no concluida o no atendida (6%).

Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en CONDUSEF			
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)
Total	7,612	6,763	89	40	20
Afore XXI Banorte	1,875	1,556	83	16	22
Citibanamex Afore	1,209	750	62	68	12
Afore Azteca	807	789	98	17	14
Principal Afore	754	742	98	25	21
Afore Coppel	716	716	100	75	22
Afore Invercap	678	678	100	77	18
Profuturo AFORE	516	516	100	35	21
PENSIONISSSTE	447	447	100	39	27
Afore Sura	446	446	100	47	23
Afore Inbursa	164	123	75	40	14



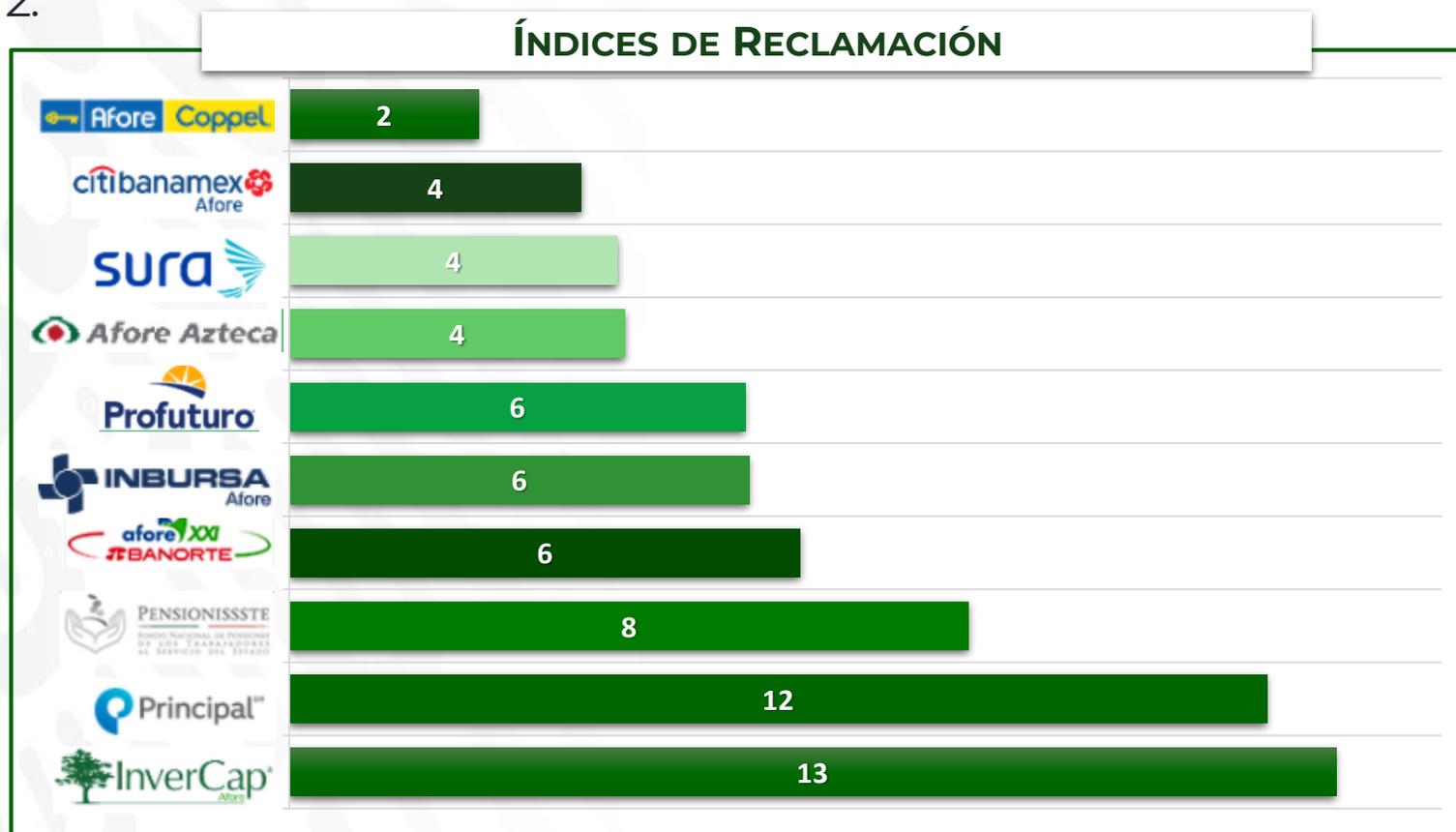
AFORES: DETALLE DE RECLAMACIONES

- Las instituciones con el mayor número de reclamaciones, en la Institución Financiera, fueron Citibanamex Afore y Afore XXI Banorte, representando 92% del total.
- Las principales causas de reclamación en la Institución Financiera son Solicitud de trámite no atendida o no concluida con 77%; Inconformidad con el monto de retiro liquidado con 5%; e Unificación de cuentas no atendida o no concluida con 5%.

Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en la Institución Financiera				
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Monto reclamado (\$)	Monto abonado (\$)	Abono (%)
Total	7,612	849	11	883,328	85,027	0
Afore XXI Banorte	1,875	319	17	-	-	-
Citibanamex Afore	1,209	459	38	-	-	-
Afore Azteca	807	18	2	81,000	85,026	1.05
Principal Afore	754	12	2	1	1	1.00
Afore Coppel	716	-	-	-	-	-
Afore Invercap	678	-	-	-	-	-
Profuturo AFORE	516	-	-	-	-	-
PENSIONISSSTE	447	-	-	-	-	-
Afore Sura	446	-	-	-	-	-
Afore Inbursa	164	41	25	802,327	-	-

El Índice de Reclamación a las AFORES por cada 100 mil trabajadores registrados es de 5.

Destaca que Afore Invercap tiene un mayor número de reclamaciones por cada 100 mil trabajadores registrados 13; en comparación de Afore Coppel con 2.



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).