



**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 – MARZO 2022



AGOSTO 2022

En total se muestra información de **3,318** 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
<b>Total</b>	<b>1,550,833</b>	<b>288</b>	<b>8,608,231</b>	<b>7.21</b>	<b>9</b>	<b>290</b>	<b>32</b>
<b>Bancos</b>	1,385,746	63	3,501,521	9.28	-	15	3
<b>Burós de Crédito</b>	69,627	-	-	7.40	-	2	-
<b>Sofom E.N.R.</b>	48,213	125	2,412,079	6.28	8	15	17
<b>Banca de Desarrollo</b>	14,819	4	120,784	7.07	-	1	-
<b>Aseguradoras</b>	12,285	29	974,124	8.65	-	9	3
<b>Sofom E.R.</b>	12,190	11	256,627	8.81	-	8	2
<b>Sofipos</b>	3,195	13	208,081	8.37	-	-	-
<b>Socaps</b>	2,187	32	862,072	5.28	1	3	3
<b>Afores</b>	1,950	3	102,225	8.85	-	5	2
<b>Otros</b>	621	8	170,718	-	-	232	2

Nota: reclamaciones REUNE y CONDUSEF.

Las SOFOM E.N.R. presentaron un mayor incremento en las reclamaciones con respecto al **mismo trimestre pero del año anterior.**

<b>RECLAMACIONES TRIMESTRALES POR SECTOR</b>			
<b>Sector</b>	<b>Ene- Mar 2021</b>	<b>Ene- Mar 2022</b>	<b>Variación (%)</b>
<b>Bancos</b>	1,429,063	1,385,746	-3
<b>Burós de Crédito</b>	75,196	69,627	-7
<b>Sofom E.N.R.</b>	23,744	48,213	<b>103</b>
<b>Banca de Desarrollo</b>	12,269	14,819	21
<b>Aseguradoras</b>	13,433	12,285	-9
<b>Sofom E.R.</b>	15,867	12,190	-23
<b>Sofipos</b>	4,455	3,195	-28
<b>Socaps</b>	2,186	2,187	0
<b>Afores</b>	2,317	1,950	-16
<b>Infonacot y FND</b>	421	256	-39
<b>Salud</b>	182	202	11
<b>Pensiones</b>	64	70	9
<b>Otros</b>	62	93	50

# DETALLE DE RECLAMACIONES POR SECTOR FINANCIERO

- Burós de Crédito es el sector que resolvió a favor del usuario la mayoría de sus reclamaciones.

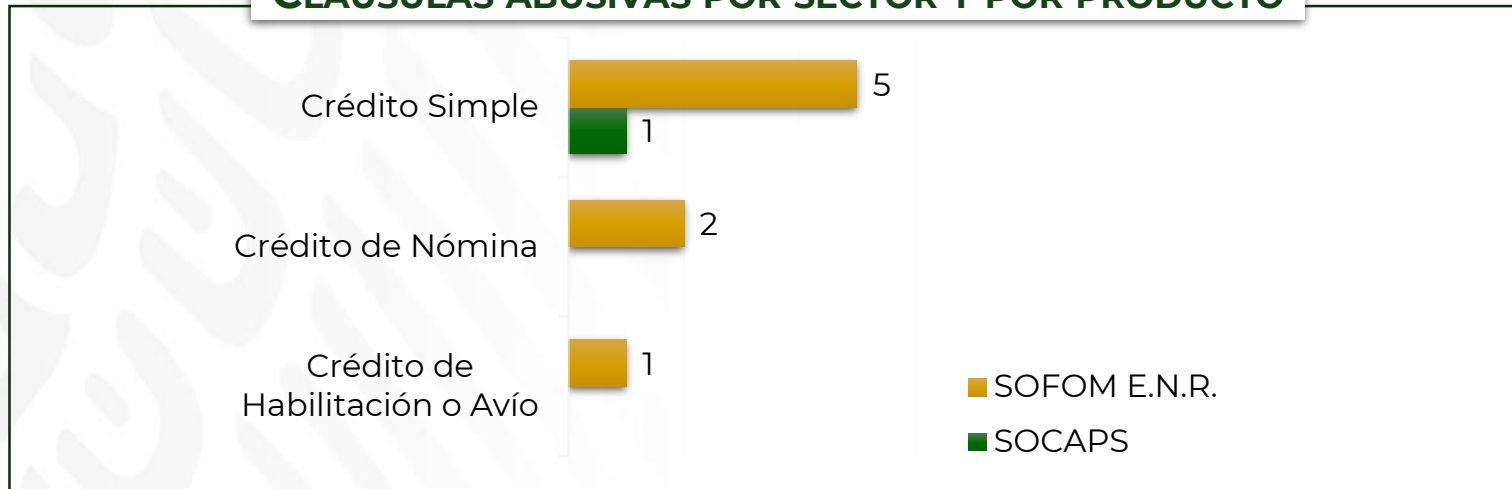
SECTOR	Reclamaciones CONDUSEF			Reclamaciones Institución Financiera (REUNE)			Total Reclamaciones (CONDUSEF e Institución Financiera)
	Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Total de reclamaciones	Monto Reclamado* (MDP)	Monto Abonado* (MDP)	
<b>Bancos</b>	28,226	38	16	1,357,520	5,979	1,765	1,385,746
<b>Burós de Crédito</b>	2,566	<b>76</b>	11	67,061	-	-	69,627
<b>Sofom E.N.R.</b>	1,702	50	19	46,511	74	9	48,213
<b>Banca de Desarrollo</b>	110	41	19	14,709	48	26	14,819
<b>Aseguradoras</b>	8,141	22	17	4,144	109	24	12,285
<b>Sofom E.R.</b>	269	35	18	11,921	36	26	12,190
<b>Sofipos</b>	166	42	26	3,029	3	0	3,195
<b>Socaps</b>	54	24	13	2,133	12	3	2,187
<b>Afores</b>	1,820	35	16	130	0	-	1,950
<b>Infonacot y FND</b>	36	50	12	220	-	-	256
<b>Otros</b>	222	-	-	143	3	0	365

Nota: 10 instituciones con reclamaciones en Total de Reclamaciones.

\*Monto Reclamado y Abonado en millones de pesos (MDP).

- Únicamente dos sectores tienen Cláusulas Abusivas: **Sofom E.N.R.** con 8 y **SOCAP** con 1.
- Consultoría Familiar Helo fue la institución que más acumuló Cláusulas Abusivas (4), con 44% del total.

## CLÁUSULAS ABUSIVAS POR SECTOR Y POR PRODUCTO



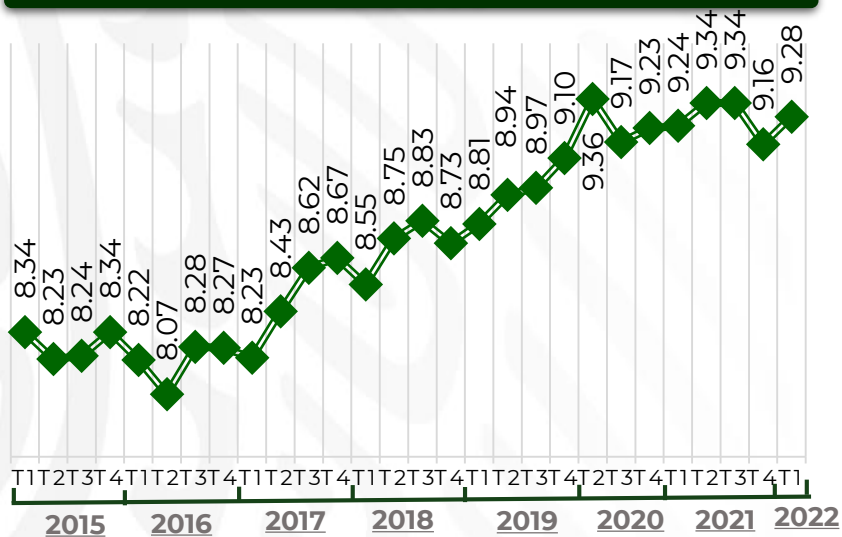
## CLÁUSULAS ABUSIVAS MÁS COMUNES

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.

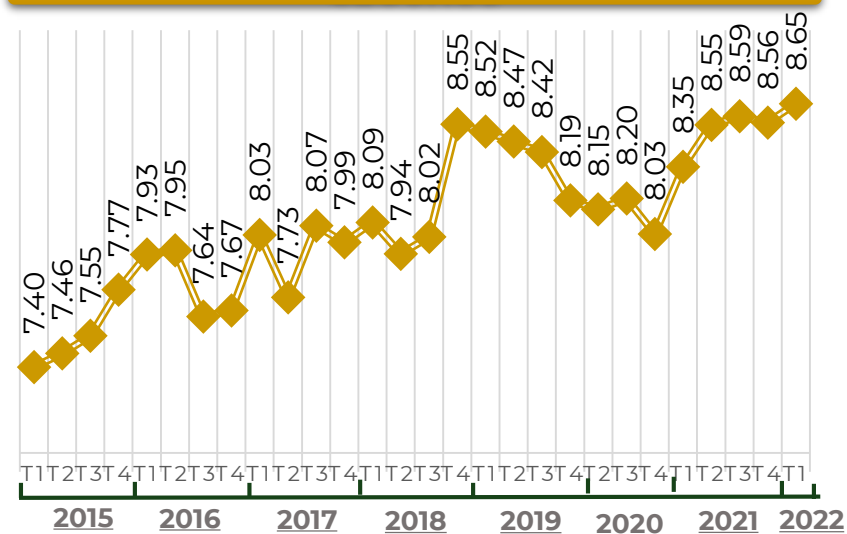
# IDATU (DETALLE TRIMESTRAL)



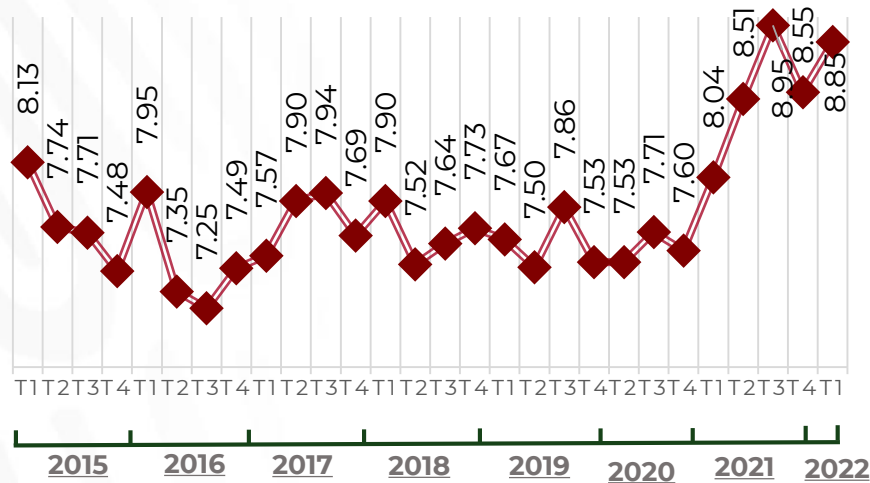
## BANCOS



## SEGUROS



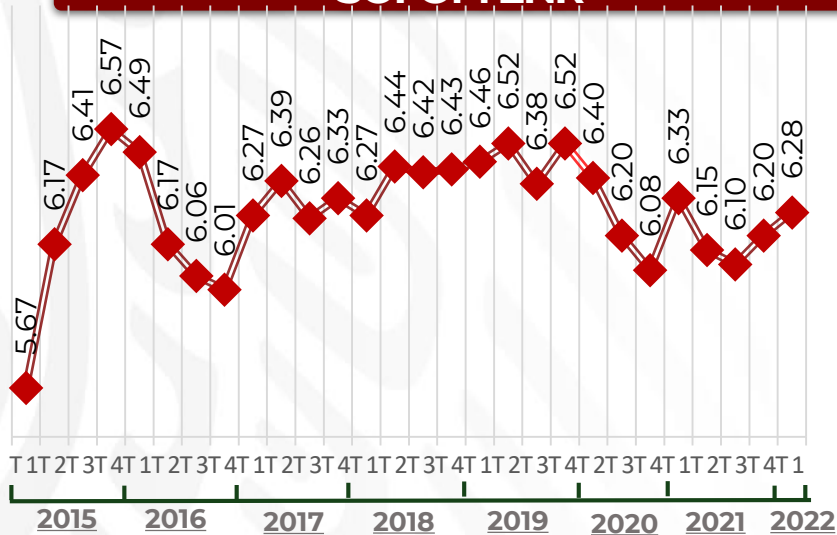
## AFORES



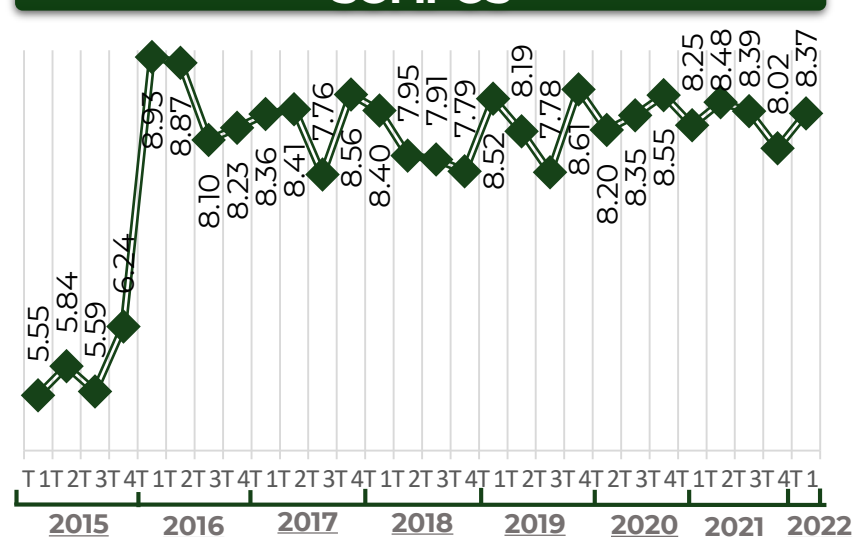
# IDATU (DETALLE TRIMESTRAL)



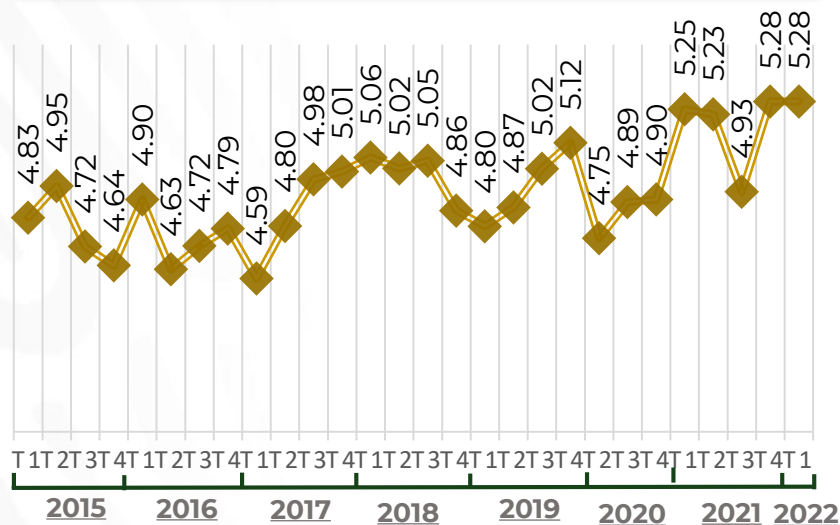
## SOFOM ENR



## SOFIPOS



## SOCAPS



# IDATU POR SECTOR

Se muestran los índices más altos de cada sector de las instituciones:

Bancos	IDATU
Banamex	9.99
BBVA	9.98
HSBC	9.91
Banorte	9.19
BanCoppel	9.19
Scotiabank	8.95
Azteca	8.82
Inbursa	8.79
Santander	7.91

Aseguradoras	IDATU
BBVA Seguros México	9.95
HSBC Seguros	9.86
Grupo Nacional Provincial	9.80
AXA Seguros	9.31
Zurich Santander Seguros	9.25
Citibanamex Seguros	9.15
Seguros Inbursa	9.14
Chubb Seguros México	9.11
Quálitas	8.64
HDI Seguros	8.57

AFORES	IDATU
Afore Inbursa	9.98
Principal Afore	9.96
Profuturo AFORE	9.78
Citibanamex Afore	9.62
PENSIONISSSTE	9.24
Afore XXI Banorte	9.04
Afore Invercap	8.89
Afore Sura	8.43
Afore Azteca	7.59
Afore Coppel	5.97

SOCAPS	IDATU
Caja de Ahorro de los Telefonistas	10.00
Caja Popular Mexicana	9.89
Caja Popular San Pablo	5.00
Caja Solidaria Sierra de San Juan	5.00
Caja Popular Santiago Apóstol	5.00
Caja Popular Cortazar	5.00
Caja Popular Rosario	5.00

SOFIPOS	IDATU
Opciones Empresariales del Noreste	10.00
Administradora de Caja Bienestar	9.94
Financiera Monte de Piedad	9.93
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	9.85
Fincomún Servicios Financieros Comunitarios	9.85
Financiera Auxi	9.82
Sociedad de Alternativas Económicas	9.81

SOFOME.N.R.	IDATU
Digifin	10.00
Pasefi	10.00
Micros Lafin	10.00
Maquila Suppliers Financial Corp	10.00
Kueski	9.95
Cege Capital	9.94
Soluciones Integrales	
TBY	9.91
Kapitalmujer	9.90
HXTI	9.89



En total **290** 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
Don Apoyo
Capitaltech Financiamiento
DAE Hipotecaria
Unifin Credit
Agropecuaria Financiera
Fasol Soluciones
Kueski
IDF Capital
Lexintel
4Finance

## BANCOS

Consubanco
HSBC
American Express Bank
Banco Regional
BBVA
Banco Mercantil del Norte
MUFG Bank México
Banco Inbursa
Banco Invex
Bankaool
Banco Nacional de México
Banco Santander
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
Consumo
Grameen Carso
GM Financiamiento de México
Invex Consumo
Arrendadora Banamex

En total **32** 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

Quálitas Compañía de Seguros

HSBC Seguros

## SOFOM E.R.

Consupago

GM Financiera de México

## SOCAPS

Caja Popular La Providencia

Caja de Ahorro de los Telefonistas

Caja Popular Los Reyes

## SALUD

Dentegra Seguros  
Dentales

Plan Seguro

## SOFOM E.N.R.

AlphaCredit Capital

Attendo

Crece Solución Inmediata

Dimex Capital

Dinerito Audaz

Directodo México

Exitus Credit

Faprei

Financiera Fortaleza

Financiera Maestra

HINV

Prestaciones Finmart

Profuturo GNP

Publiseg

Red Amigo Dal

Supply Credit de México

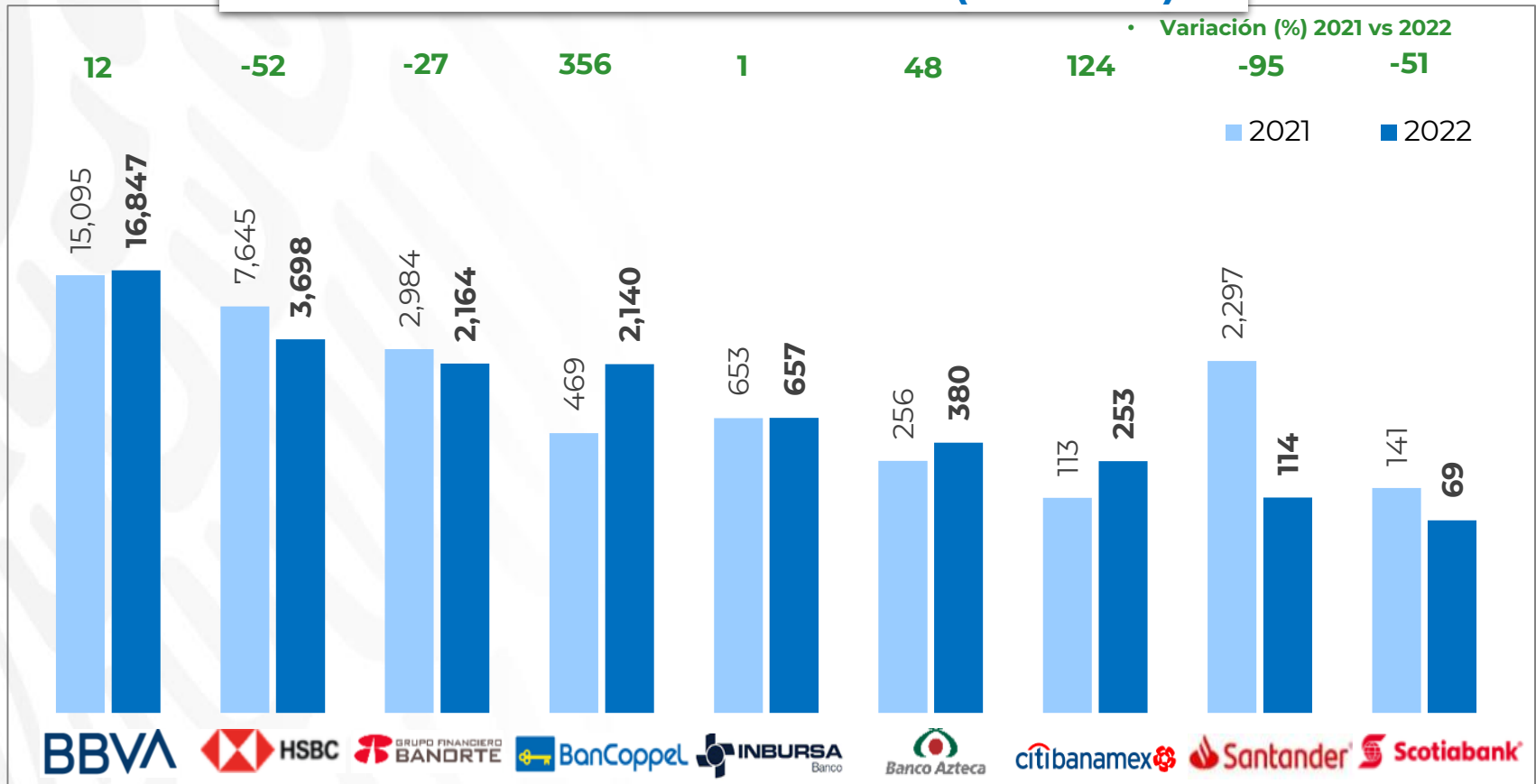
# **BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS**

**DETALLE DE RECLAMACIONES POR TIPO:**

- 1. BANCA ELECTRÓNICA**
- 2. POSIBLE FRAUDE TOTAL**
  - 2.1 POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD**

- Del Total de Reclamaciones, 2% se deben a **Banca Electrónica** (27,326), y estas disminuyeron 10%, con respecto al año anterior (30,527).
- BBVA, HSBC y Banorte conforman el 83% de las reclamaciones por esta causa.

## RECLAMOS POR BANCA ELECTRÓNICA (2021-2022)



Nota: se muestra el G7+ BanCoppel y Banco Azteca. Para 2021: se muestran las reclamaciones de enero- junio.

Fuente: REUNE y CONDUSEF.

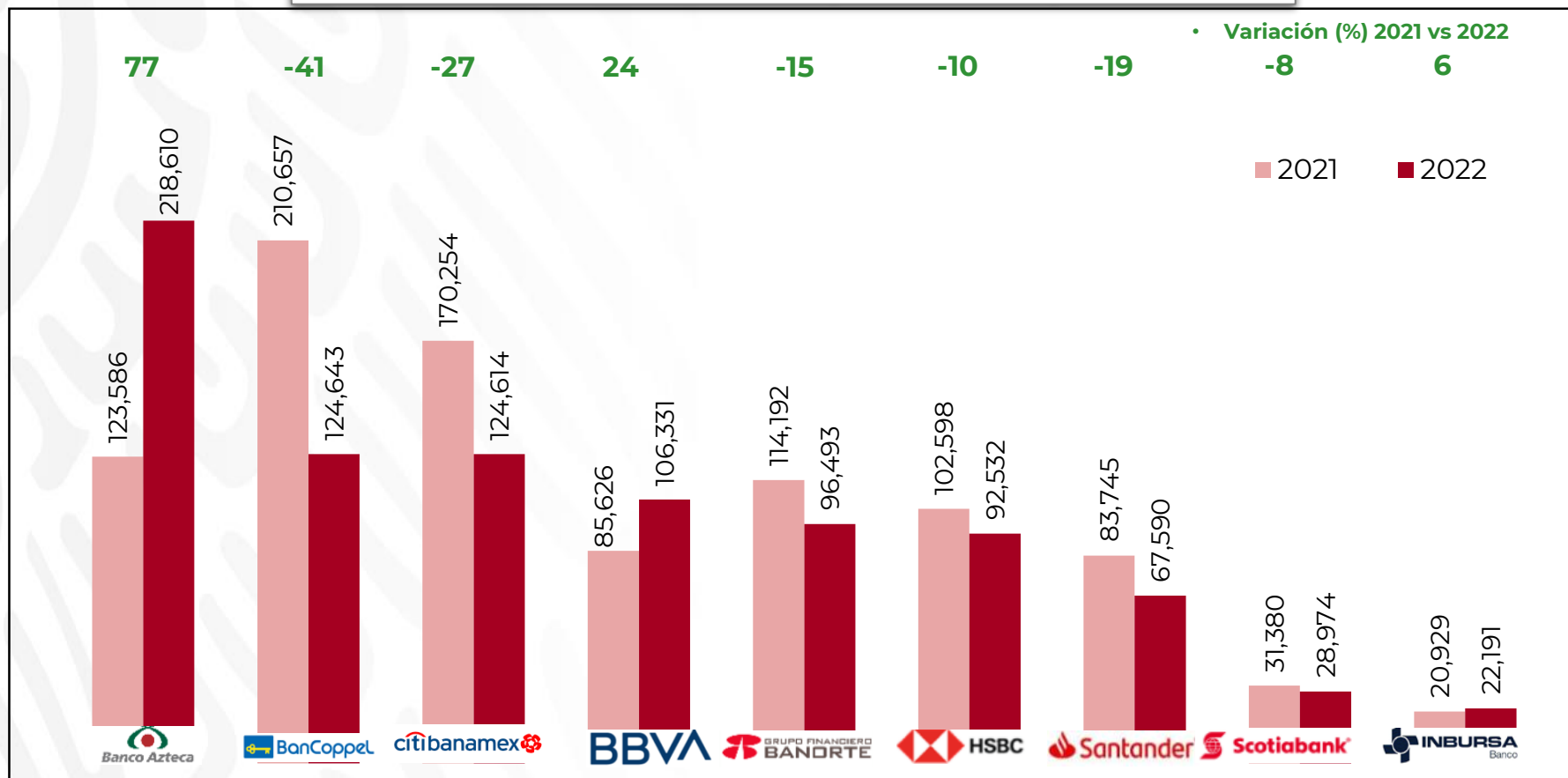
- Durante el periodo enero- marzo 2022 se tuvo 1 reclamación por **reclamos en banca electrónica** por cada 10 mil contratos.
- **BBVA** fue el banco con más reclamaciones (2) por cada 10 mil contratos por reclamos en banca electrónica, así como el que tuvo más reclamaciones de este tipo con el 14 % del total.

Institución	Total de Reclamaciones	Índice de reclamación	Reclamos en Banca Electrónica		
			Reclamaciones	Índice de reclamación de Banca Electrónica	Participación (%)
<b>Total</b>	<b>1,385,746</b>	<b>34</b>	<b>27,326</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
Banco Azteca	341,599	<b>42</b>	380	<b>0</b>	1
Citibanamex	212,348	<b>31</b>	253	<b>0</b>	1
BBVA México	176,293	<b>22</b>	16,847	<b>2</b>	62
BanCoppel	138,414	<b>30</b>	2,140	<b>0</b>	8
HSBC	119,101	<b>45</b>	3,698	<b>1</b>	14
Santander	115,914	<b>29</b>	114	<b>0</b>	0
Banorte	99,179	<b>30</b>	2,164	<b>1</b>	8
Scotiabank Inverlat	35,743	<b>54</b>	69	<b>0</b>	0
Banco Inbursa	29,006	<b>56</b>	657	<b>1</b>	2
Otros	118,149	-	1,004	-	4

Nota: Se muestran datos del G7+ BanCoppel y Banco Azteca.

- Del Total de las Reclamaciones Bancarias, 71% se deben a un **Posible Fraude**. Las reclamaciones por **Posible Fraude** sumaron **979,041**; 5% menos que las recibidas por fraude, en el mismo periodo del año anterior (1,028,691).
- Banco Azteca, Bancoppel, Citibanamex, Banorte y BBVA agrupan 69% de las reclamaciones de este tipo.

## POSIBLE FRAUDE (2021 - 2022)



Nota: se muestra el G7+ BanCoppel y Banco Azteca. Para 2021: se muestran las reclamaciones de enero- junio. Fuente: REUNE y CONDUSEF.

- Durante el periodo enero- marzo 2022 se tuvieron 24 reclamaciones por **posible fraude** por cada 10 mil contratos.
- **Scotiabank** tuvo más reclamaciones por cada 10 mil contratos (44), en comparación con **BBVA** que tuvo 13 reclamaciones por cada 10 mil contratos.
- **Banco Azteca** tuvo más reclamaciones de este tipo con el 22%, mientras que **Banco Inbursa** tuvo menor porcentaje de participación (2%).

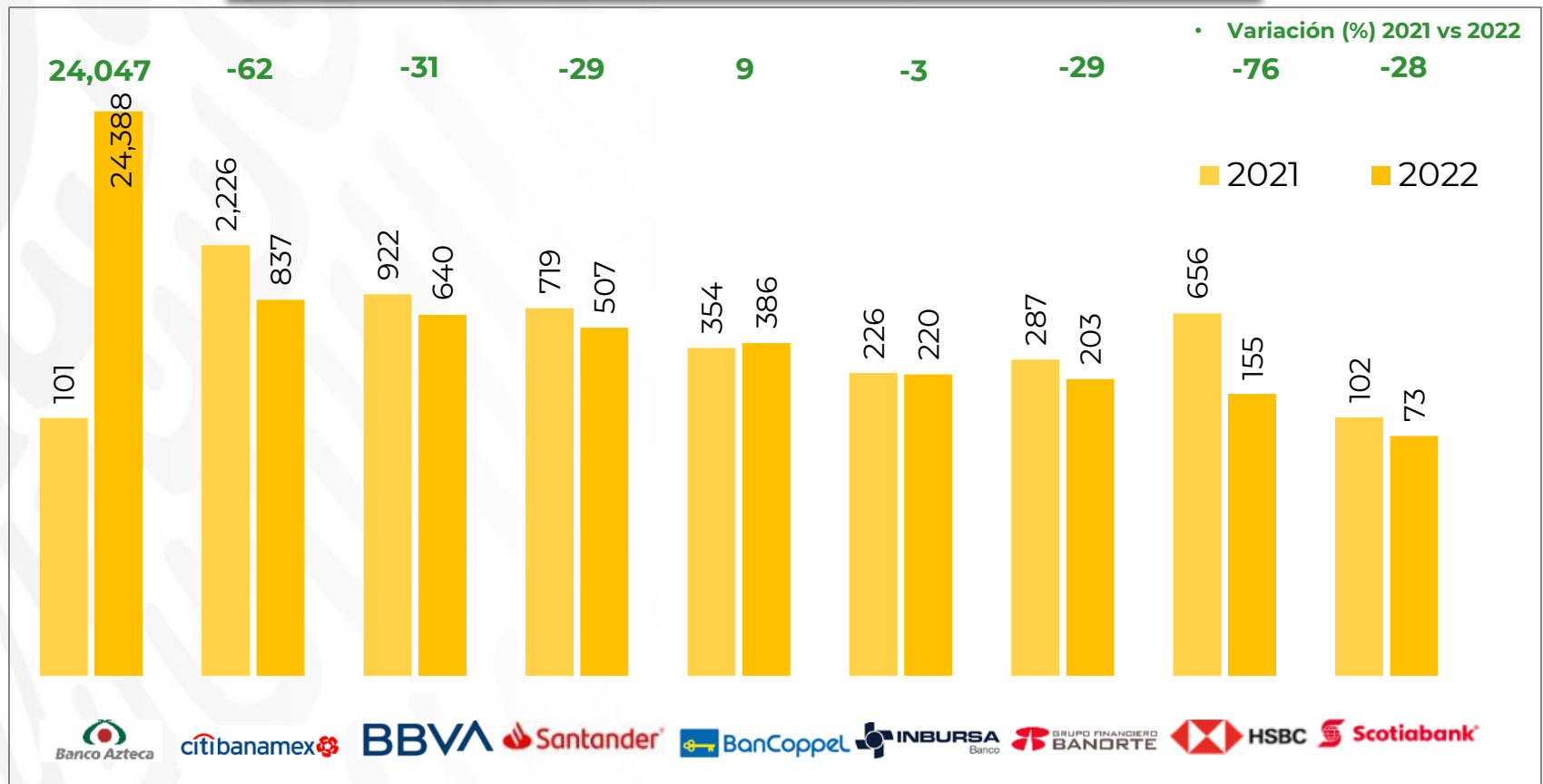
Institución	Total de Reclamaciones	Índice de reclamación por cada 10 mil contratos	Posible Fraude		
			Reclamaciones	Índice de reclamación por cada 10 mil contratos	Participación (%)
<b>Total</b>	<b>1,385,746</b>	<b>34</b>	<b>979,041</b>	<b>24</b>	<b>100</b>
Banco Azteca	341,599	<b>42</b>	218,610	<b>27</b>	22
Citibanamex	212,348	<b>31</b>	124,614	<b>18</b>	13
BBVA México	176,293	<b>22</b>	106,331	<b>13</b>	11
BanCoppel	138,414	<b>30</b>	124,643	<b>27</b>	13
HSBC	119,101	<b>45</b>	92,532	<b>35</b>	9
Santander	115,914	<b>29</b>	67,590	<b>17</b>	7
Banorte	99,179	<b>30</b>	96,493	<b>30</b>	10
Scotiabank Inverlat	35,743	<b>54</b>	28,974	<b>44</b>	3
Banco Inbursa	29,006	<b>56</b>	22,191	<b>43</b>	2
Otros	118,149	-	97,063	-	10

Nota: Se muestran datos del C7+ BanCoppel y Banco Azteca.

En total sumaron **29,225** reclamaciones por **Posible Robo de Identidad** (el 2% del total), 378% más que las recibidas por Robo de Identidad, en el mismo periodo del año anterior (6,116).

Banco Azteca tiene más reclamaciones por **PORI** con el 83% de estas.

## POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (2021-2022)



Nota: se muestra el G7+ BanCoppel y Banco Azteca. Para 2021: se muestran las reclamaciones de enero- junio. Fuente: REUNE y CONDUSEF.



## POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD (BANCOS)

- Durante el periodo enero- marzo 2022 se tuvo 1 reclamación por **posible robo de identidad** por cada 10 mil contratos.
- **Banco Azteca** fue el banco con más reclamaciones por cada 10 mil contratos: **3** por posible robo de identidad.

Institución	Total de Reclamaciones	Índice de reclamación por cada 10 mil contratos	Posible Robo de Identidad		
			Reclamaciones	Índice de reclamación	Participación (%)
<b>Total</b>	<b>1,385,746</b>	<b>33.81</b>	<b>29,225</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
Banco Azteca	341,599	<b>42</b>	24,388	<b>3</b>	83
Citibanamex	212,348	<b>31</b>	837	<b>0</b>	3
BBVA México	176,293	<b>22</b>	640	<b>0</b>	2
BanCoppel	138,414	<b>30</b>	386	<b>0</b>	1
HSBC	119,101	<b>45</b>	155	<b>0</b>	1
Santander	115,914	<b>29</b>	507	<b>0</b>	2
Banorte	99,179	<b>30</b>	203	<b>0</b>	1
Scotiabank Inverlat	35,743	<b>54</b>	73	<b>0</b>	0
Banco Inbursa	29,006	<b>56</b>	220	<b>0</b>	1
Otros	118,149	-	1,816	-	6

Nota: Se muestran datos del G7+ BanCoppel y Banco Azteca.

# **BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS**

DETALLE DE COMPORTAMIENTO POR  
SECTOR FINANCIERO:

- **BANCOS**
- **ASEGURADORAS**
- **AFORES**



# BANCOS: DETALLE DE RECLAMACIONES

- Las **Reclamaciones en totales** a Bancos sumaron **1,385,746**. Banco Azteca, Banamex, BBVA, BanCoppel y HSBC acumularon 71% de éstas.
- Banco Invex** presentó el **mayor porcentaje de resolución favorable con 63%**; mientras que, **Scotiabank** fue el banco con el **menor porcentaje** de resolución favorable (28).
- Las **principales causas de reclamación en CONDUSEF** se debieron a Consumos no Reconocidos con el 20% -respecto a las totales en CONDUSEF-; Transferencia electrónica no reconocida (13%) 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)
<b>Total</b>	<b>1,385,746</b>	<b>28,226</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>16</b>
<b>Banco Azteca</b>	341,599	2,891	1	32	16
<b>Banamex</b>	212,348	5,788	3	43	15
<b>BBVA</b>	176,293	5,191	3	45	13
<b>BanCoppel</b>	138,414	1,361	1	45	12
<b>HSBC</b>	119,101	2,885	2	29	15
<b>Santander</b>	115,914	3,662	3	37	17
<b>Banorte</b>	99,179	3,818	4	29	20
<b>Banco Regional</b>	43,958	200	0	47	15
<b>Scotiabank Inverlat</b>	35,743	1,144	3	<b>28</b>	21
<b>Banco Inbursa</b>	29,006	266	1	40	16
<b>Banco del Bajío</b>	25,686	98	0	38	15
<b>Banca Afirme</b>	23,759	116	0	44	13
<b>Banco Invex</b>	8,929	530	6	<b>63</b>	11
<b>Otros</b>	15,817	276	-	-	-

Nota: se muestran los Bancos con más reclamaciones en CONDUSEF + REUNE.



# BANCOS: DETALLE DE RECLAMACIONES

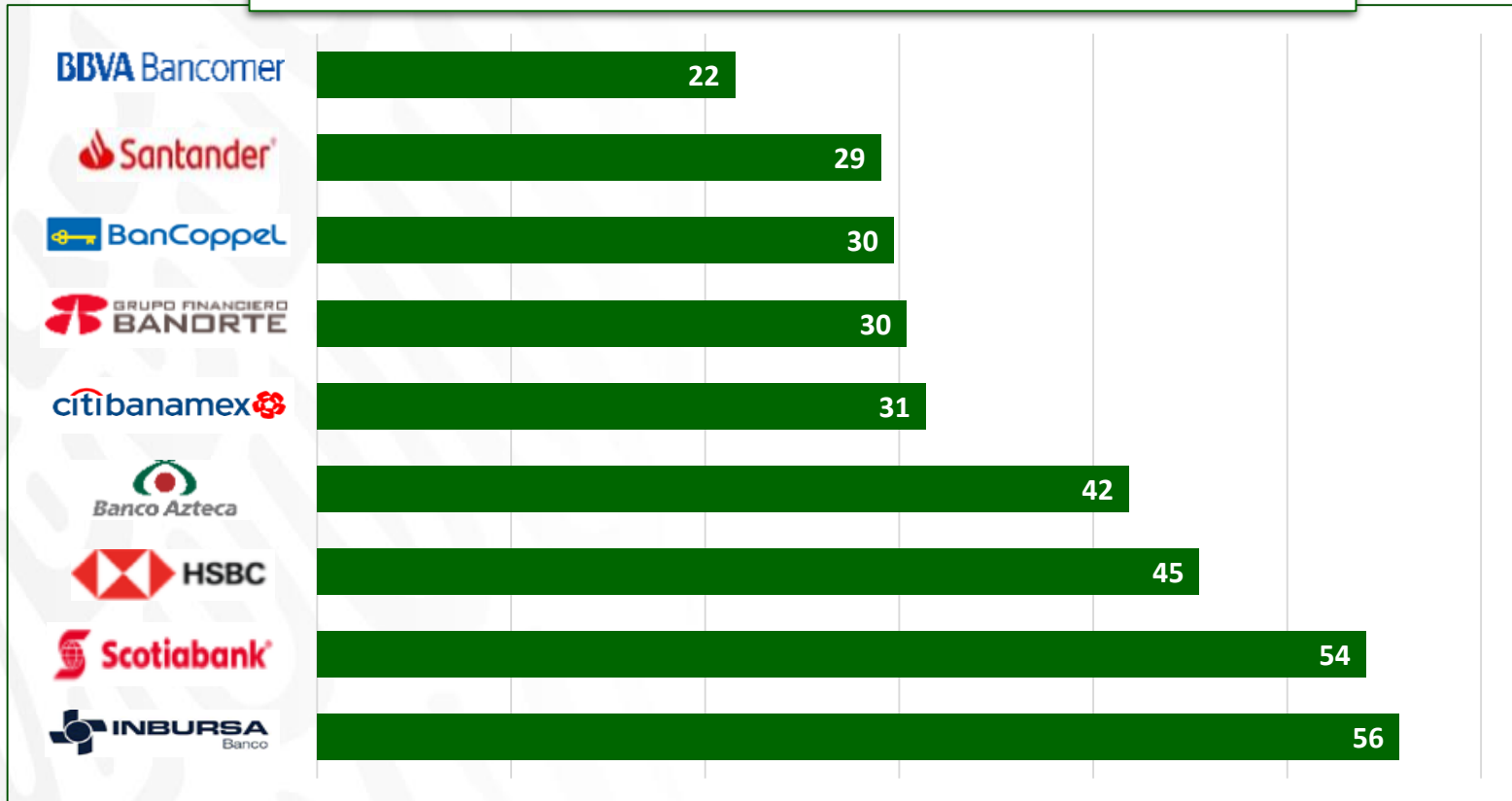
- Las **reclamaciones en la Institución Financiera**, corresponden al 98%. Los bancos más reclamados fueron: Banco Azteca, Banamex, Bancoppel, BBVA y HSBC con 71%.
- Consumos no Reconocidos** fue la principal causa de reclamación en la Institución Financiera (28%) -respecto a las totales en la institución financiera-, seguido por **Consumos vía internet no reconocidos** (16%).

Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en la Institución Financiera			
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Monto reclamado* (MDP)	Monto abonado (MDP)
<b>Total</b>	<b>1,385,746</b>	<b>1,357,520</b>	<b>98</b>	<b>5,979</b>	<b>1,765</b>
Banco Azteca	341,599	338,708	99	899	190
Banamex	212,348	206,560	97	1,751	518
BBVA	176,293	171,102	97	911	274
BanCoppel	138,414	137,053	99	124	85
HSBC	119,101	116,216	98	497	85
Santander	115,914	112,252	97	670	147
Banorte	99,179	95,361	96	434	169
Banco Regional	43,958	43,758	99	70	37
Scotiabank Inverlat	35,743	34,599	97	224	73
Banco Inbursa	29,006	28,740	99	154	30
Banco del Bajío	25,686	25,588	99	50	30
Banca Afirme	23,759	23,643	99	38	17
Banco Invex	8,929	8,399	94	63	49
Otros	15,817	15,541	-	-	-

Nota: se muestran los Bancos con más reclamaciones en CONDUSEF + REUNE.

- Durante el primer trimestre de 2022 se presentaron 34 reclamaciones a Bancos por cada 10 mil contratos.
- Destaca BBVA con sólo 22 reclamaciones por cada 10 mil contratos, en comparación con Banco Inbursa con 56 reclamaciones por cada 10 mil contratos.

## ÍNDICE DE RECLAMACIÓN



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



# ASEGURADORAS: DETALLE DE RECLAMACIONES

- Las reclamaciones totales a **Aseguradoras** sumaron 12,285. El 51% corresponde a Metlife, HDI Seguros, GNP, Chubb Seguro y Quálitas.
- Seguros Inbursa fue las aseguradora con el mayor porcentaje de respuesta favorable al usuario (39%).
- Las principales **causas de reclamación en CONDUSEF** se debieron a Negativa en el pago de indemnización con 40% -respecto a las totales en CONDUSEF-; solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada (18%); e inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización (11%).

Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en CONDUSEF			
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)
<b>Total</b>	12,285	8,141	66	22	17
Metlife México	1,894	1,199	63	35	20
HDI Seguros	1,549	257	17	5	18
Grupo Nacional Provincial	1,112	1,110	100	25	17
Chubb Seguros México	875	530	61	19	12
Quálitas Compañía de Seguros	871	738	85	8	21
Citibanamex Seguros	639	153	24	28	24
BBVA Seguros México	546	546	100	18	15
AXA Seguros	516	509	99	14	12
Seguros Banorte	462	462	100	20	16
HSBC Seguros	375	99	26	31	17
Mapfre México	364	364	100	20	13
Zurich Santander Seguros México	362	255	70	32	16
Seguros Inbursa	350	218	62	<b>39</b>	11
Otros	2,370	1,701	-	-	-

Nota: se muestran las aseguradoras con mas reclamaciones en CONDUSEF + REUNE.



# ASEGURADORAS: DETALLE DE RECLAMACIONES

- Del total de la reclamaciones, 34% se realizaron **en la Institución Financiera**. De estas, 71% lo conforman: Metlife México, HDI Seguros, Chubb Seguros México, Quálitas y Citibanamex Seguros.
- En la Institución Financiera**, las principales causas de reclamación son: Inconformidad con el tiempo para la reparación del bien afectado con 19%; seguida de Cancelación de póliza no contratada con 17%; e Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización con el 15%.

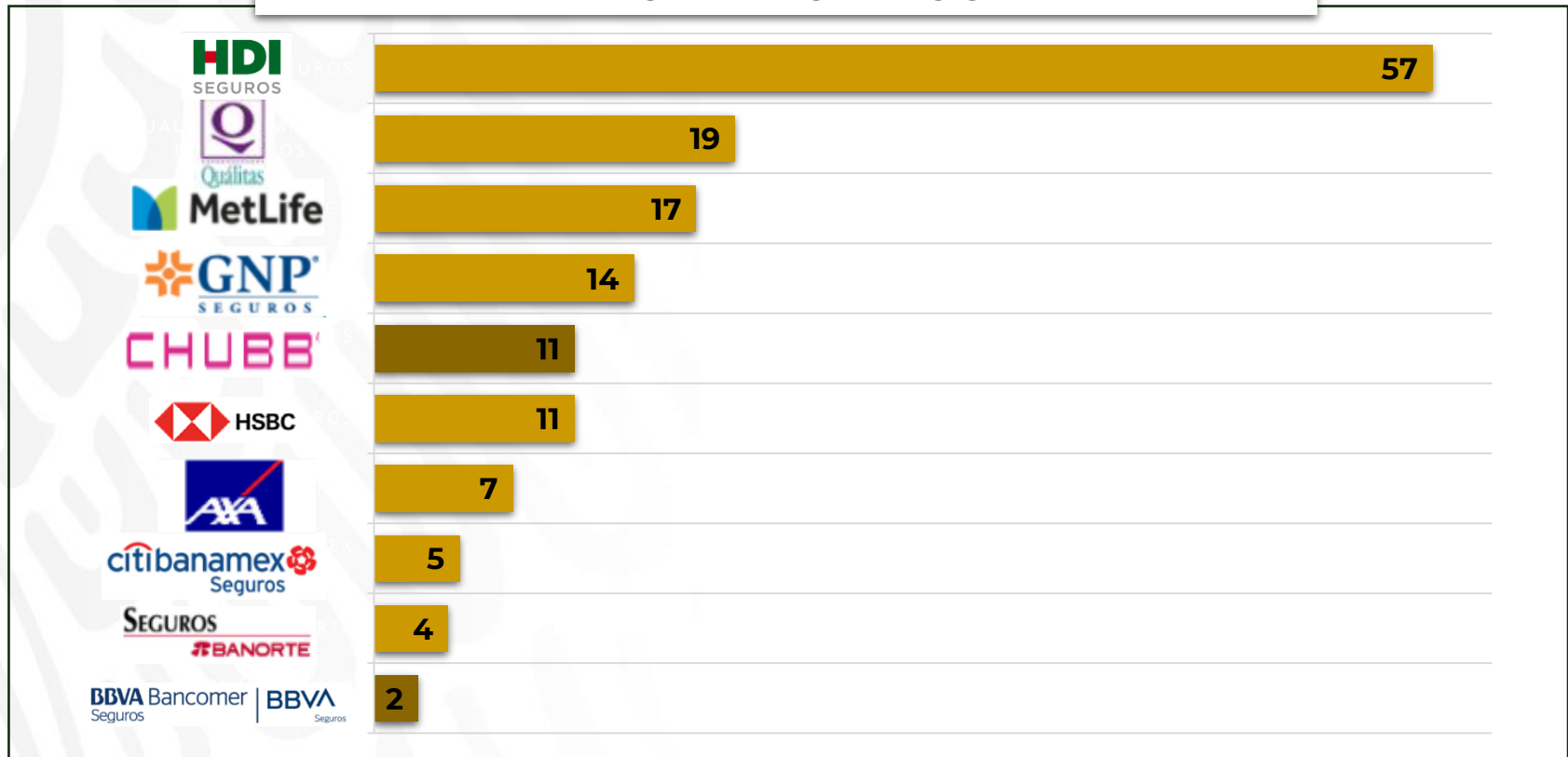
Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en la Institución Financiera			
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Monto reclamado* (MDP)	Monto abonado (MDP)
<b>Total</b>	12,285	4,144	34	109	24
Metlife México	1,894	695	37	15	4
HDI Seguros	1,549	1,292	83	0	0
Grupo Nacional Provincial	1,112	2	0	0	0
Chubb Seguros México	875	345	39	7	0
Quálitas Compañía de Seguros	871	133	15	0	0
Citibanamex Seguros	639	486	76	40	18
BBVA Seguros México	546	-	-	-	-
AXA Seguros	516	7	1	0	0
Seguros Banorte	462	-	-	-	-
HSBC Seguros	375	276	74	7	0
Mapfre México	364	-	-	-	-
Zurich Santander Seguros México	362	107	30	0	1
Seguros Inbursa	350	132	38	0	0
Otros	2,370	669	-	-	-

Nota: se muestran las Aseguradoras con más de reclamaciones CONDUSEF más REUNE.



- Las reclamaciones al sector asegurador por cada 100 mil Riesgos Asegurados fue 7.
- HDI Seguros presentó 57 reclamaciones por cada 100 mil riesgos asegurados, en comparación con BBVA Seguros, que solo presentó 2 reclamaciones por cada 100 mil Riesgos Asegurados.

## ÍNDICE DE RECLAMACIÓN



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:

Daños Auto				
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
<b>Total</b>	<b>5,735</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>16</b>
HDI Seguros	1,526	132	4	18
Quálitas	853	19	7	21
Chubb Seguros	694	39	19	12
GNP	632	35	8	13
AXA Seguros	295	20	13	12
Mapfre México	236	46	20	12
Seguros Banorte	205	27	19	17
Seguros Inbursa	190	33	27	10
BBVA Seguros	171	14	13	9
Seguros Afirme	159	34	36	23

Daños sin Auto				
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
<b>Total</b>	<b>968</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>15</b>
Patrimonial Inbursa	335	18	100	7
Zurich Santander Seguros	137	11	38	13
Chubb Seguros	85	7	14	10
BBVA Seguros	78	2	6	10
Seguros Banorte	45	3	31	12
Citibanamex Seguros	39	16	20	17
AXA Seguros	36	7	12	15
Cardif México Seguros Generales	34	5	44	18
Allianz México	21	15	18	36
GNP	16	5	14	15

# ASEGURADORAS: COMPORTAMIENTO POR RAMO

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 (días)
<b>Total</b>	<b>1,104</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>19</b>
Citibanamex Seguros	197	4	29	23
Metlife México	145	7	6	24
AXA Seguros	114	6	12	13
HSBC Seguros	113	4	13	20
GNP	108	4	8	30
Seguros Monterrey	93	11	11	10
Chubb Seguros	55	2	14	14
Mapfre México	50	3	16	11
Zurich Santander Seguros	38	1	42	20
Seguros Ve Por Más	28	3	10	29

Vida				
Aseguradoras	Reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
<b>Total</b>	<b>4,290</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>18</b>
Metlife México	1,748	20	37	20
Citibanamex Seguros	369	4	32	16
GNP	355	11	57	17
HSBC Seguros	258	51	35	16
BBVA Seguros	251	5	22	15
Seguros Azteca	185	4	23	13
Seguros Argos	182	9	7	26
Seguros Banorte	167	4	18	15
Seguros Inbursa	127	3	51	10
Zurich Santander Seguros	115	4	34	14

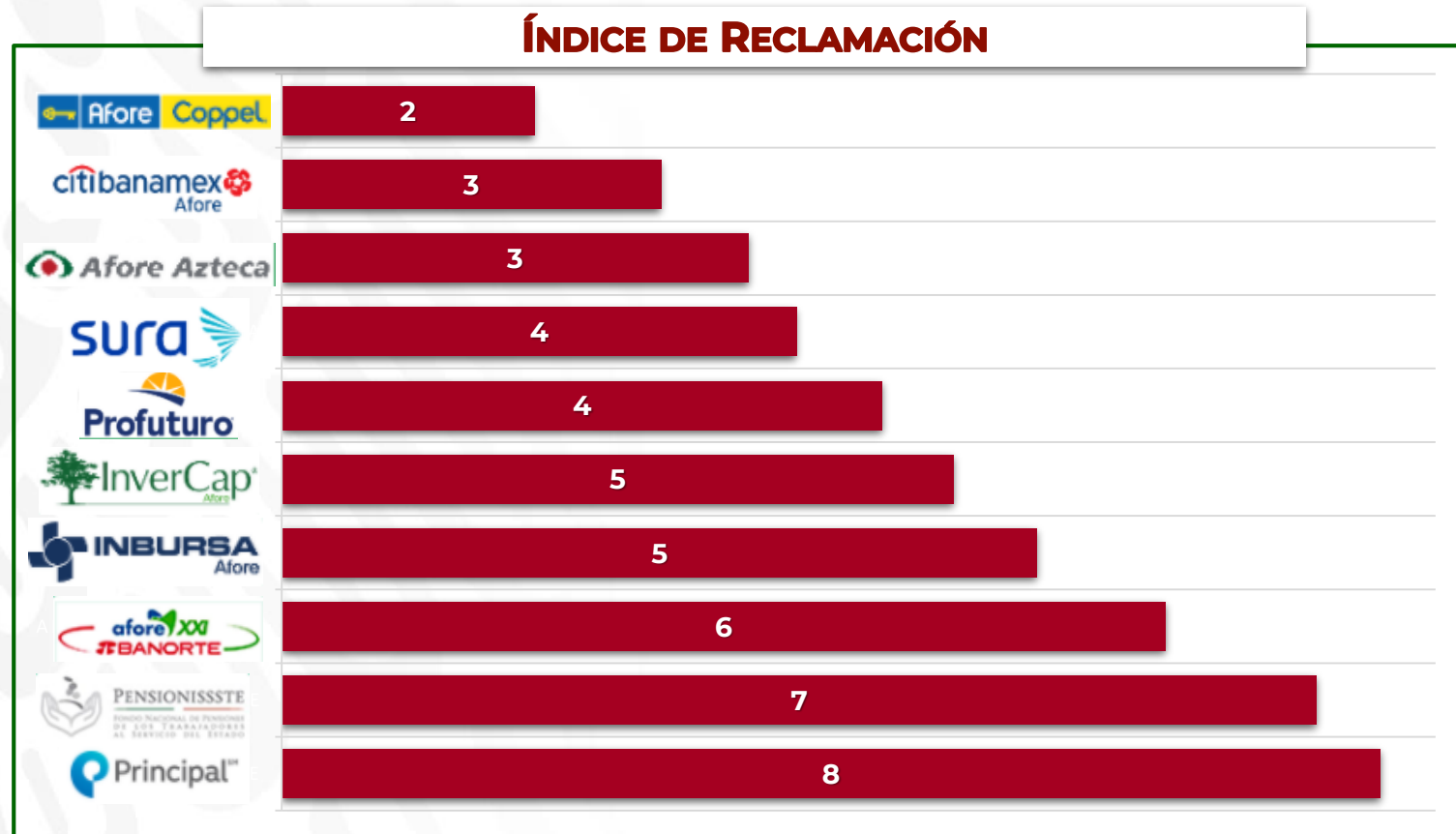


# AFORES: DETALLE DE RECLAMACIONES

- Las reclamaciones a **AFORES** al primer trimestre de 202 sumaron **1,950**. Afore XXI Banorte, Afore Azteca, Citibanamex Afore, Afore Coppel y Principal Afore acumularon el 69% de las reclamaciones.
- Afore Coppel tuvo el mayor porcentaje de respuesta favorable al usuario, por otro lado, Afore Azteca obtuvo el menor porcentaje.
- Las principales **causas de reclamación en CONDUSEF** se debieron a Solicitud de trámite no atendida o no concluida con el 50% -respecto a las totales en CONDUSEF-; Separación de cuentas no concluida o no atendida con el 9% y Unificación de cuentas no concluida o no atendida con el 8%.

Instituciones	Total de Reclamaciones	Reclamaciones en CONDUSEF			
		Total de reclamaciones	Reclamaciones respecto al total (%)	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)
Total	1,950	1,820	93	35	16
Afore XXI Banorte	475	367	77	24	15
Afore Azteca	246	246	100	14	8
Citibanamex Afore	230	223	97	26	14
Afore Coppel	228	228	100	70	13
Principal Afore	183	183	100	33	18
Afore Sura	166	166	100	42	19
Profuturo AFORE	148	148	100	32	23
PENSIONISSSTE	126	126	100	30	21
Afore Invercap	92	92	100	69	11
Afore Inbursa	56	41	73	55	35

- Para el primer trimestre de 2022, el Índice de Reclamación a las AFORES por cada 100 mil trabajadores registrados fue de 4.
- Destaca que Principal Afore tiene un mayor número de reclamaciones por cada 100 mil trabajadores registrados; en comparación de Afore Coppel 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).