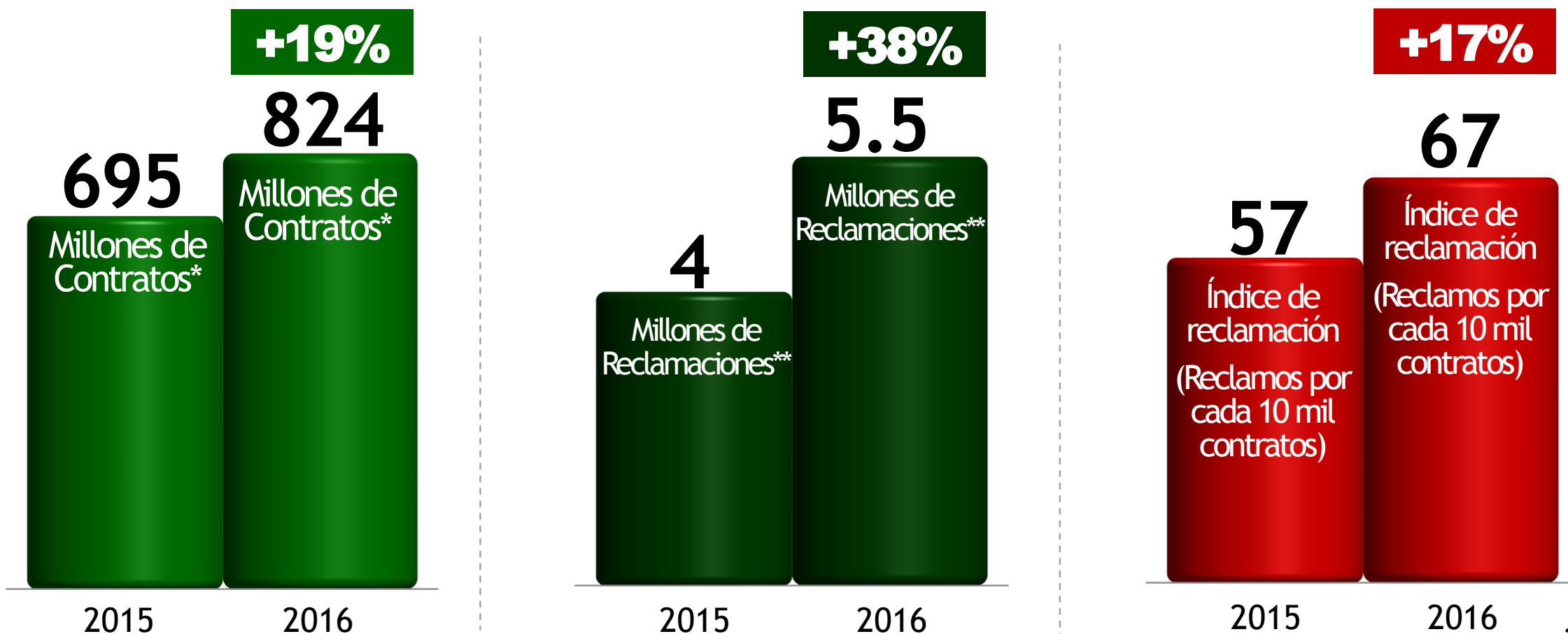


Desempeño de las Entidades Financieras a Septiembre de 2016



Comportamiento del Sistema Financiero Mexicano (SFM)

De enero a septiembre de 2016, las reclamaciones del Sistema Financiero crecieron 38%, mientras que los contratos lo hicieron al 19%.



(*) Fuente Contratos: CNBV, BANXICO, CONSAR, CNSF
(**) R27 CNBV y reclamaciones presentadas en CONDUSEF.

- La participación de Bancos en el total de contratos es el 31%, y concentraron el 99% de las reclamaciones.
- Los bancos aumentaron su Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos en 54 puntos.
- Las aseguradoras contribuyen con 63% del total de contratos, y representan 0.50% del total de las reclamaciones.
- Las Afores disminuyeron el Índice de Reclamación de 4 a 3, por cada 10,000 trabajadores registrados.

SECTORES	RECLAMACIONES				CONTRATOS			ÍNDICE DE RECLAMACION POR CADA 10,000 CONTRATOS	
	2015	2016	PART.	VAR.	2015	2016	PART.	2015	2016
BANCOS	3,940,334	5,463,375	98.6	39	243,014,657	252,475,144	30.6	162	216
ASEGURADORAS	24,461	28,301	0.5	16	402,686,529	520,602,512	63.2	0.6	0.5
OTROS	22,430	49,425	0.9		49,687,462	51,179,592	6.2	-	-

(*)Fuente Contratos: CNBV, BANXICO, CONSAR, CNSF

Sanciones Impuestas

- **93.2%** del total lo concentran: Sofom E.N.R. (54%), Bancos (29%), Socap (5%), Sofipos (3.19%) y Aseguradoras (2.48%).
- **73%** del total corresponden a infracciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros y **26%** corresponden a la Ley de Transparencia.
- **30%** de las sanciones lo concentran **8** instituciones: Banamex (640), BBVA Bancomer (281), Afore XXI Banorte (77), Banco Mercantil del Norte (75), Consejo de Asistencia al Microemprendedor (Sofipo) (62), Banco Azteca (50), Hipotecaria Nacional (34) y Banco Inbursa (33).
- Destaca el incremento en el número de sanciones de las Cajas de ahorro de 30 a 214, 613% más que en 2015, y de las Sofipos de 26 a 135, 419% superior al mismo periodo del año anterior.

SECTORES	NÚMERO			MONTO		
	2015	2016	VAR.	2015	2016	VAR.
SOFOM ENR	1,764	2,270	28.7	52,418,327	56,503,653	7.8
BANCOS	1,241	1,221	-1.6	33,238,084	42,155,349	26.8
SOCAP	30	214	613.3	840,133	16,925,793	1,914.7
SOFIPOS	26	135	419.2	591,178	8,322,920	1,307.9
ASEGURADORAS	251	105	-58.2	6,415,591	2,664,854	-58.5
AFORE	32	80	150.0	911,917	2,252,820	147.0
SOFOM ER	117	48	-59.0	2,952,712	1,296,430	-56.1
UNIONES DE CRÉDITO	10	36	260.0	235,515	601,440	155.4
BURÓS DE CRÉDITO	8	17	112.5	195,250	486,850	149.3
OTROS	109	105	-	1,984,091	1,862,920	-
TOTAL	3,588	4,231	17.9	99,782,798	133,073,030	33.4

Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)

- El IDATU más alto -de los sectores mostrados-, corresponde al sector Bancos 8.13, y el más bajo a Uniones 4.90, debido a su baja calificación en Gestión Electrónica.
- Destaca el incremento en el IDATU de Sofipos, al pasar de 5.13 a 8.12.
- Afores presenta la mayor variación a la baja.

SECTOR	2015	2016	VAR.
BANCA MÚLTIPLE	8.02	8.13	0.11
SOFIPOS	5.13	8.12	2.99
AFORES	7.69	7.46	-0.23
ASEGURADORAS	7.31	7.36	0.05
SOFOMES ER	7.3	7.17	-0.13
BUROS DE CRÉDITO	7.09	7.05	-0.04
SOFOMES ENR	6	5.79	-0.21
SOCAP	4.63	4.69	0.06
UNIONES DE CRÉDITO	4.74	4.90	0.16
PROMEDIO	5.69	6.83	1.14

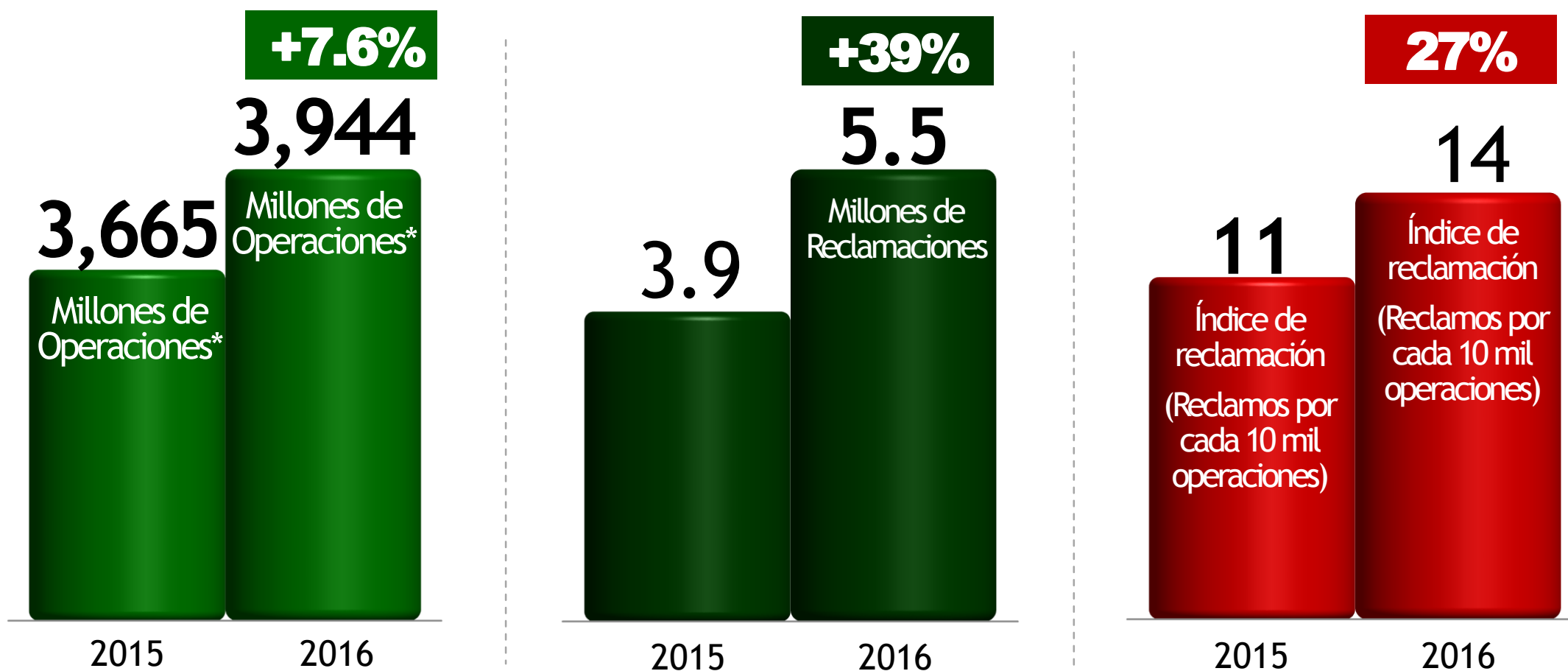
- A septiembre de 2016, se detectaron 1,021 cláusulas abusivas y se han eliminado 790, de las cuales el BEF muestra 266, en proceso de eliminación.
- 48% del total se detectaron en 25 Cajas de Ahorro, de las cuales 3 concentran 33% del total de dicho sector: Caja Popular Tecuala con 15 cláusulas, Caja Popular 15 de mayo con 14, y Caja Solidaria Guachinango con 13.
- El producto con el mayor número de Cláusulas es el Crédito Simple PyME con 104, siendo la más común:

Prohíban en general la contratación de cualquier otro tipo de crédito durante la vigencia del contrato o limiten la movilidad del crédito.

SECTOR	NÚM. DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN PROCESO DE ELIMINACIÓN	NÚM. DE INSTITUCIONES CON CLÁUSULAS	INSTITUCIÓN CON EL MAYOR NÚMERO DE CLÁUSULAS
SOCAPS	128	25	Caja Popular Tecuala (15)
SOFOM ENR	81	54	Credivisa (6)
SOFIPOS	18	5	Administradora de Caja Bienestar (8)
UNIONES DE CRÉDITO	17	8	Unión de Crédito de Tabasco (5)
BANCOS	17	3	Banorte (11)
ASEGURADORAS	2	2	Seguros Inbursa (1) Aseguradora Interacciones (1)
SOFOM ER	3	1	Sofihaa Financiera (3)
Total	266	98	

Comportamiento del Sector Bancario

A septiembre de 2016, las reclamaciones del sector Bancario crecieron 39%, mientras que las operaciones lo hicieron 7.6%



(*)Fuente Contratos: CNBV, BANXICO.

(**) R27 CNBV y reclamaciones presentadas en CONDUSEF.

- TDC y TDD concentran el **90%** de las reclamaciones*.
- El producto más reclamado es tarjeta de crédito con 56% del total del sector. Creció **26%** más con relación al 2015, que eran 2.4 millones.
- Aunque las operaciones de Tarjeta de debito sólo crecieron el 7%, las reclamaciones lo hicieron en un **60%**.

	RECLAMACIONES*			OPERACIONES TOTALES**		
	2015	2016	VAR.	2015	2016	VAR.
TOTAL ***	3,570,674	4,898,950	37%	2,882,008,813	3,137,190,533	9%
TARJETA DE CRÉDITO	2,429,560	3,067,716	26%	535,073,394	619,929,973	16%
TARJETA DE DÉBITO	1,141,114	1,831,234	60%	2,346,935,419	2,517,260,560	7%

*: Reclamaciones del R27

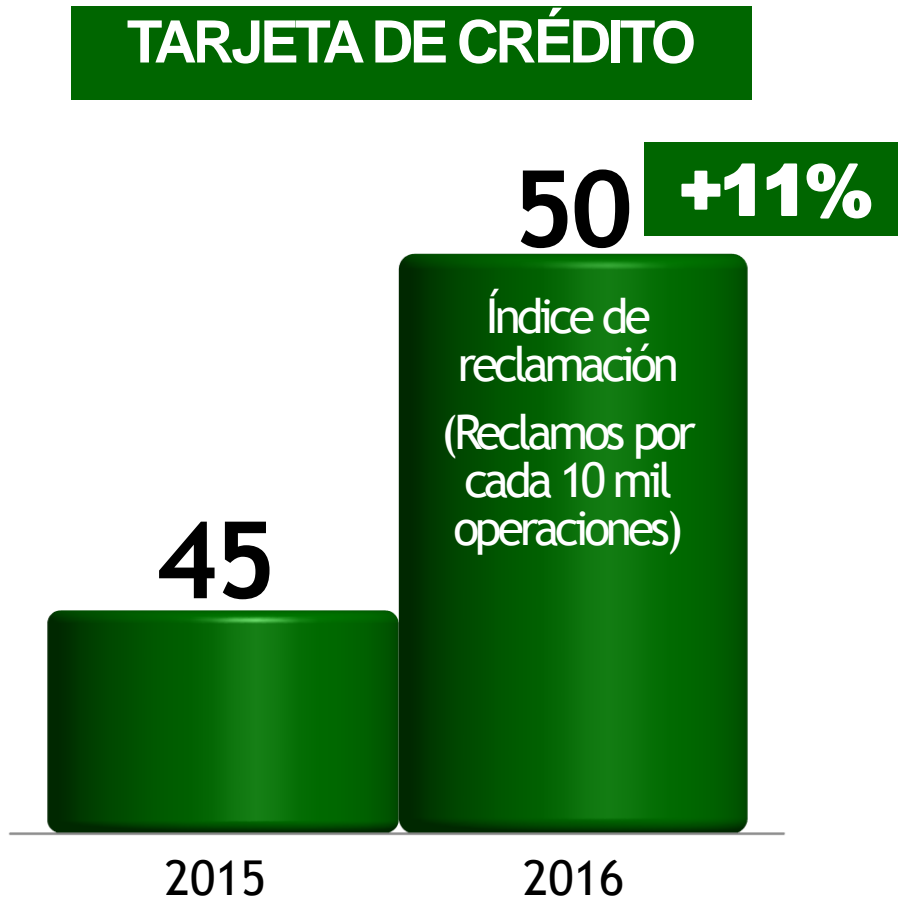
** : Incluye TPV, Cajero A. y Comercio Electrónico

***: Por Banca Electrónica, Por Banca por Internet, Por Teléfono

Fuente: CONDUSEF y CNBV, BANXICO.

Operaciones* vs Tarjeta de Crédito y Débito

Para el periodo enero-septiembre de 2016, ambos productos presentan incrementos en sus índices de reclamación.



*: Incluye TPV, Cajero A. y Comercio Electrónico
Fuente: CONDUSEF y CNBV.

Tarjeta de crédito

- American Express obtuvo el índice de reclamación más alto con 1,762 por cada 10,000 contratos; mientras que Bancoppel presenta el menor índice con 183.
- Inbursa presenta la variación más alta en el índice de reclamación con 94%, pasó de 576 reclamaciones a 1,119.
- Scotiabank disminuye 4% su Índice de Reclamación al pasar de 1,069 a 1,026 reclamaciones.

INSTITUCIÓN	RECLAMACIONES (Miles)		CONTRATOS DE TARJETA DE CRÉDITO (Millones)		ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR CADA 10,000 CONTRATOS			IDATU
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	VAR. (%)	2016
BBVA Bancomer	738	929	7.4	6.1	991	1,514	53	7.18
Banamex	778	824	7.3	7.2	1,061	1,151	8	5.60
Santander	369	454	2.7	2.9	1,382	1,541	11	7.60
Banorte-Ixe	138	222	-	1.7	-	1,301	-	7.38
Banco Inbursa	70	199	1.2	1.8	576	1,119	94	9.00
HSBC México	121	133	1.3	1.4	897	955	6	8.90
American Express	52	78	0.4	0.4	1,221	1,762	44	8.67
BanCoppel	41	63	3.2	3.4	129	183	42	7.94
Scotiabank Inverlat	52	54	0.5	0.5	1,069	1,026	-4	8.87
Resto	28	112	0.3	0.4	817	2,638	223	-
TOTAL	2,386	3,068	24.4	25.9	976	1,182	21	-

Fuente: Banxico y CONDUSEF.

Nota: Índice de Reclamación con base en el número de contratos.

Tarjeta de débito

- Banco Azteca reporta el Índice de reclamación más alto con 605 por cada 10,000 contratos, 544 puntos más, que en septiembre de 2015.
- Bancoppel presenta un bajo crecimiento en su índice, se ubica por debajo de la media del sector con 16 reclamaciones por cada 10,000 contratos.
- El menor crecimiento de Índice de Reclamación lo tiene Banco del Bajío.

INSTITUCIÓN	RECLAMACIONES (Miles)		CONTRATOS (Millones)		INDICE DE RECLAMACION POR CADA 10,000 CONTRATOS		
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	VAR. (%)
Banco Azteca	47	412	7.8	6.8	61	605	895
Banamex	275	384	17.3	17.6	160	218	37
BBVA Bancomer	235	325	24.4	22.3	96	146	51
Santander	257	279	11.5	8.8	224	316	41
Banorte	169	179	16.9	15.8	100	113	13
HSBC	54	73	5.0	4.9	108	148	37
Scotiabank Inverlat	33	60	2.4	2.7	139	216	56
Inbursa	21	39	2.2	2.0	95	194	104
BanCoppel	13	28	15.0	17.5	9	16	83
Banca Afirme	15	20	0.7	0.7	225	263	17
Banco del Bajío	11	16	0.5	0.6	233	261	12
Banregio	4	7	0.2	0.2	209	300	44
Resto	6	10	1.7	1.9	34	55	59
TOTAL	1,141	1,831	105.5	102.1	108	179	66

Se seleccionaron las instituciones con más de 10,000 reclamaciones.
Fuente: CNBV y CONDUSEF.

Posible Fraude: Reclamaciones

- Los bancos con mayor crecimiento porcentual son: Banco Azteca (450%); Inbursa (133%) e Invex (125%).
- BBVA Bancomer tiene 25.1% de la participación de las reclamaciones.

INSTITUCIÓN	RECLAMACIONES TOTALES			RECLAMACIONES POSIBLE FRAUDE			PART. POSIBLE FRAUDE EN RECLAMACIONES (%)		RESOLUCIÓN FAVORABLE (%)	
	2015	2016	VAR. (%)	2015	2016	VAR. (%)	2015	2016	2015	2016
TOTAL	3,940,334	5,463,375	39	2,704,355	3,917,674	45	100	100	80	81
Banamex	1,149,162	1,396,861	22	755,926	929,218	23	28	23.7	82	87
BBVA Bancomer	1,041,300	1,402,848	35	686,447	982,666	43	25	25.1	81	75
Santander	699,092	801,984	15	526,002	570,913	9	19	14.6	81	79
Banco Azteca	99,549	488,985	391	84,057	462,106	450	3	11.8	54	80
Banorte	345,193	443,839	29	230,939	335,498	45	9	8.6	84	84
Banco Inbursa	98,201	253,855	159	75,555	176,050	133	3	4.5	80	83
HSBC México	217,272	240,187	11	142,874	165,379	16	5	4.2	84	86
Scotiabank Inverlat	109,478	147,963	35	67,855	91,572	35	3	2.3	70	65
BanCoppel	54,315	90,997	68	45,428	71,668	58	2	1.8	79	80
American Express	51,969	78,065	50	48,866	70,604	44	2	1.8	88	91
Banco Invex	16,102	36,029	124	9,329	20,946	125	0	0.5	75	81
Resto	58,701	81,762	39	31,077	41,054	32	1	1.0	-	-

Causas Posible Fraude: Cargo No Reconocido por Consumos No Efect, Retiro No Reconocido, Producto No Reconocido, Transferencia No Reconocida, Cheques Mal Negociados e Inconformidad por Alteración de Pagarés.

Nota: se seleccionaron las instituciones con al menos 10,000 reclamaciones. Fuente: CNBV y CONDUSEF.

Posible Fraude: Monto Reclamado

- El monto abonado representó el 51% del monto reclamado concluido.
- Las instituciones con mayor porcentaje de abono son: BanCoppel (76%), Banorte (70%), Inbursa (66%) y American Express (60%).

INSTITUCIÓN	MONTO RECLAMADO CONCLUIDO		MONTO ABONADO		MONTO ABONADO/ RECLAMADO (%)		
	Millones		Millones		2015	2016	VAR. (Puntos Porcentuales)
	2015	2016	2015	2016			
Total	7,172	9,550	4,179	4,631	58	51	-7
Banamex	2,081	3,051	1,435	1,521	69	50	-19
BBVA Bancomer	1,984	2,771	930	956	47	35	-12
Santander	1,172	1,266	649	629	55	50	-5
Banorte	645	739	439	519	68	70	2
HSBC México	402	468	263	278	65	59	-6
Inbursa	146	371	96	244	66	66	0
Scotiabank Inverlat	360	329	118	164	33	50	17
Banco Azteca	83	183	30	100	36	54	18
BanCoppel	43	77	32	59	75	76	1
American Express	139	145	114	87	83	60	-23
Banco Invex	19	27	11	16	58	58	0
Resto	99	122	61	58	62	48	-14

Fuente: CNBV

Posible Robo de Identidad: Reclamaciones

- Disminuyeron 26%.
- Scotiabank presenta un incremento de 157%, de 304 a 780.
- El porcentaje de Resolución Favorable se incrementó 31 puntos porcentuales.

INSTITUCIÓN	POSIBLE FRAUDE			POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD			RESOLUCIÓN FAVORABLE (%)	
	2015	2016	VAR. (%)	2015	2016	VAR. (%)	2015	2016
TOTAL	2,704,355	3,917,674	45	72,323	53,227	-26	50	81
Banamex	755,926	929,218	23	21,286	21,532	1	54	87
BBVA Bancomer	686,447	982,666	43	13,283	4,025	-70	42	75
Santander	526,002	570,913	9	17,072	9,027	-47	47	79
HSBC México	142,874	165,379	16	4,343	3,845	-11	78	86
Banco Inbursa	75,555	176,050	133	922	1,435	56	57	83
Scotiabank Inverlat	67,855	91,572	35	304	780	157	49	65
Banco Azteca	84,057	462,106	450	5,634	7,314	30	26	80
Banorte	230,939	335,498	45	4,333	1,195	-72	35	84
BanCoppel	45,428	71,668	58	521	634	22	38	80
American Express	48,866	70,604	44	3,670	2,755	-25	100	91
Resto	40,406	62,000	53	955	685	-28	-	-

Causas Posible Robo de Identidad: Producto No Reconocido, Retiro No Reconocido (canal transaccional: “sucursales y corresponsales”).

Nota: se seleccionaron las instituciones con al menos 1,000 reclamaciones.

Fuente: CNBV y CONDUSEF.

Posible Robo de Identidad: Monto reclamado

- Fue de 653 millones, y el Abonado ascendió a 305 millones.
- Se abonó 47%, incrementándose en 8 puntos porcentuales.
- Las instituciones con el mayor abono son: Scotiabank (111%), American Express (99%), HSBC (73%), y Banorte (71%).

INSTITUCIÓN	MONTO RECLAMADO CONCLUIDO		MONTO ABONADO		MONTO ABONADO/ RECLAMADO (%)		
	Millones		Millones		2015	2016	VAR. (Puntos Porcentuales)
	2015	2016	2015	2016			
TOTAL	705	653	274	305	39	47	8
BBVA Bancomer	273	171	90	32	33	19	-14
Banamex	190	159	68	49	36	31	-5
HSBC México	30	112	26	82	87	73	-14
Santander	85	57	34	38	40	66	26
Scotiabank Inverlat	5	49	3	54	57	111	53
Banorte	62	44	23	31	37	71	34
Banco Inbursa	9	22	4	7	38	33	-6
Banco Azteca	22	21	2	2	11	11	0
American Express	9	4	9	4.4	100	99	-0.5
BanCoppel	1	2	1	0.2	45	12	-33
Resto	18	13	14	5	81	38	-43

Fuente: CNBV

RECLAMACIONES R27 POSIBLE FRAUDE ENERO-SEPTIEMBRE

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	Porcentaje de Resolución Favorable
GRAN TOTAL		2,082,672	2,090,775	2,205,636	2,046,911	2,704,355	3,917,674	
FRAUDES CIBERNETICOS	Comercio por Internet	160,643	154,684	265,614	322,013	475,735	1,151,821	91.10%
	Operaciones por Internet Pfsicas	3,075	6,059	6,138	14,449	15,129	73,255	74.10%
	Banca Móvil	-	452	1,020	2,442	1,502	20,645	1.90%
	Operaciones por Internet PMorales	1,497	3,256	1,854	922	1,382	4,942	28.50%
	Pagos por Celular	32	392	2,076	34,173	11,393	2,708	1.30%
	TOTAL	165,247	164,843	276,702	373,999	505,141	1,253,371	88.20%
	Part.	8%	8%	13%	18%	19%	32%	
FRAUDES TRADICIONALES	Terminal Punto de Venta	1,572,588	1,591,204	1,485,195	1,282,185	1,743,002	2,006,337	80.20%
	Comercio por Teléfono	62,198	82,925	185,471	155,099	282,692	371,728	91.00%
	Cajeros Automáticos	197,670	169,952	191,084	174,762	117,042	222,802	39.20%
	Sucursales	76,731	46,355	49,928	54,490	54,240	50,109	22.90%
	Movimiento generado por el Banco	2,015	2,889	4,953	1,200	542	8,724	45.30%
	Otros Bancos	153	796	1,050	1,116	897	667	58.80%
	Banca por Teléfono	86	156	197	225	99	203	41.40%
	Corresponsales	2,824	653	1,498	1,060	582	87	70.10%
	TOTAL	1,914,265	1,894,930	1,919,376	1,670,137	2,199,096	2,660,657	77.00%
	Part.	92%	91%	87%	82%	81%	68%	

RECLAMACIONES R27 POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD ENERO-SEPTIEMBRE

GRAN TOTAL		34,418	27,150	47,816	56,982	72,205	52,994	58.0%
ROBOS DE IDENTIDAD CIBERNETICOS	TOTAL	115	285	682	1,881	1,626	1,182	87.5%
ROBOS DE INDENTIDAD TRADICIONALES	TOTAL	34,303	26,865	47,134	55,101	70,579	51,812	57.3%

Banca Remota: Reclamaciones

- Fueron 1.7 millones, mientras que el año anterior fueron 811 mil.
- Banco Inbursa presenta el mayor incremento (1,138%), seguido de Banorte (940%) y Banco Azteca (854%).
- Banorte cuenta con 98% de Resolución Favorable.

INSTITUCIÓN	RECLAMACIONES TOTALES			RECLAMOS BANCA REMOTA			PART. BANCA REMOTA EN RECLAMACIONES (%)		RESOLUCIÓN FAVORABLE	
	2015	2016	VAR. (%)	2015	2016	VAR. (%)	2015	2016	2015	2016
TOTAL	3,940,334	5,463,375	39	811,148	1,696,879	109	21	31	86	88
Banamex	1,149,162	1,396,861	22	154,614	273,873	77	13	20	82	90
BBVA Bancomer	1,041,300	1,402,848	35	178,036	303,973	71	17	22	87	80
Santander	699,092	801,984	15	271,854	399,146	47	39	50	88	88
Banco Azteca	99,549	488,985	391	24,885	237,507	854	25	49	74	83
Banorte	345,193	443,839	29	21,019	218,631	940	6	49	74	98
Banco Inbursa	98,201	253,855	159	2,352	29,122	1,138	2	11	61	92
HSBC México	217,272	240,187	11	86,863	119,445	38	40	50	92	93
Scotiabank Inverlat	109,478	147,963	35	17,205	25,709	49	16	17	75	74
BanCoppel	54,315	90,997	68	18,153	19,854	9	33	22	92	84
American Express	51,969	78,065	50	21,408	44,482	108	41	57	89	93
Banco Invex	16,102	36,029	124	5,898	16,256	176	37	45	91	86
Resto	58,701	81,762	39	8,861	8,881	0	15	11	-	-

Canales de Banca Remota: Comercio por Internet, Comercio por Teléfono, Operaciones por Internet P Físicas, Banca Móvil, Operaciones por Internet P Morales, Pagos por Celular y Banca por Teléfono.

Nota: se seleccionaron las instituciones con al menos 10,000 reclamaciones totales. Fuente: CNBV y CONDUSEF.

Banca Remota: Monto reclamado

- El monto reclamado concluido fue de 4,321 millones, y abonado 1,768 millones.
- Se abonó 41% del monto reclamado, disminuyendo 8 puntos porcentuales.
- Las instituciones con el mayor porcentaje de abono son: Banorte (89%), American Express (84%), Bancoppel (80%), y Banco Invex (77%).

INSTITUCIÓN	MONTO RECLAMADO CONCLUIDO		MONTO ABONADO		MONTO ABONADO/ RECLAMADO (%)		
	Millones		Millones		2015	2016	Var. (Puntos Porcentuales)
	2015	2016	2015	2016			
TOTAL	2,348	4,321	1,143	1,768	49	41	-8
Santander	582	660	310	357	53	54	1
BBVA Bancomer	568	1,392	203	348	36	25	-11
Scotiabank Inverlat	264	76	39	36	15	47	33
HSBC México	274	441	158	167	58	38	-20
Banamex	333	1,108	199	332	60	30	-30
Banorte	202	384	142	341	70	89	19
American Express	48	44	40	37	83	84	1
BanCoppel	17	14	15	12	87	80	-7
Inbursa	17	98	4	68	23	69	46
Banco Invex	7	12	6	9	86	77	-8
Banco Azteca	8	75	4	49	53	66	13
Resto	27	17	23	12	85	71	-14

Fuente: CNBV

Comercio Electrónico: Reclamaciones

- Aumentaron 148%, en 2015 fueron 476 mil.
- El mayor incremento lo tienen: Banco Inbursa (1,752%) y Banorte (1,501%); mientras que HSBC disminuyó 66%.
- El mayor índice lo tiene Banco Azteca con 4,578 reclamaciones por cada 10,000 operaciones.

INSTITUCIONES	RECLAMOS EN COMERCIO ELECTRÓNICO			OPERACIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO (Millones)		ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR CADA 10,000 OPERACIONES			RESOLUCIÓN FAVORABLE	
	2015	2016	VAR. (%)	2015	2016	2015	2016	VAR.	2015	2016
TOTALES	476,409	1,179,925	148	28.5	33.7	167	350	109	89	91
Banamex	123,138	239,535	95	11.0	12.9	112	186	66	92	95
Banco Azteca	24,874	236,583	851	0.4	0.5	614	4,578	646	74	84
Banco Santander	127,307	220,930	74	3.1	2.1	405	1,060	162	90	89
Banorte	13,250	212,179	1,501	2.7	3.0	50	716	1,346	82	99
BBVA Bancomer	95,482	148,250	55	7.1	11.1	134	133	-1	90	91
American Express	19,625	43,623	122	-	-	-	-	-	91	94
Banco Inbursa	1,331	24,653	1,752	0.5	0.4	28	567	1,946	88	95
BanCoppel	17,683	19,632	11	0.6	1.1	318	183	-42	92	84
Scotiabank Inverlat	9,988	12,004	20	0.4	0.3	248	363	46	81	83
HSBC	31,703	10,724	-66	2.1	1.9	150	57	-62	86	80
Resto	12,028	11,812	-2	0.6	0.4	186	280	51	-	-

Comercio Electrónico: Monto reclamado

- El Monto Abonado ascendió a 1,042 millones, 84% del total.
- Las instituciones que mayor porcentaje de abono tienen son: Banorte (98%), Inbursa (90%) y Banregio (88%).

INSTITUCIONES	MONTO RECLAMADO CONCLUIDO		MONTO ABONADO		MONTO ABONADO/ RECLAMADO (%)		
	Millones		Millones		2015	2016	VAR. (Puntos Porcentua)
	2015	2016	2015	2016			
TOTAL	703	1,236	563	1,042	80	84	4
Banamex	193	322	162	279	84	87	3
Banorte	27	244	22	240	81	98	17
BBVA Bancomer	120	231	89	185	74	80	6
Banco Santander	206	234	161	182	78	78	0
Banco Azteca	8	74	4	49	53	66	13
American Express Bank	41	40	35	34	86	85	-1
Banco Inbursa	2	27	1	24	87	90	3
Scotiabank Inverlat	19	17	15	12	80	73	-7
BanCoppel	17	14	15	11	88	80	-8
HSBC México	52	16	42	11	81	69	-12
Banregio	7	8	6	7	86	88	2
Resto	11	9	9	7	84	75	-9

Fuente: CNBV

Banca Múltiple: IDATU enero-septiembre 2015- 2016

- El IDATU del sector presenta un aumento con respecto al año anterior de 0.11 puntos.
- Banamex aumentó 2.2 puntos con respecto al año anterior.
- American Express aumentó su IDATU, 4.32 puntos.
- Banca Mifel disminuyó 1.88 su Índice.

Institución	Ene- Sept 2015	Julio - Septiembre 2016	Ene- Sept 2016
Banco Ve Por Más	9.85	9.63	9.76
Banco Autofin México	9.53	9.50	9.44
Banco Interacciones	9.38	N/A	9.44
Banca Mifel	9.25	8.02	7.37
Consubanco	9.23	8.68	8.81
Banco Actinver	9.18	9.38	9.13
Banco del Bajío	9.11	9.21	9.22
Banco Monex	9.05	9.37	9.17
Banca Afirme	9.00	8.78	8.51
Banco Compartamos	8.94	8.95	8.96
Banco Regional de Monterrey	8.87	8.21	8.34
Banco Invex	8.84	8.70	8.69
Banco Multiva	8.80	8.71	8.97
Banco Inbursa	8.77	8.44	8.65
Volkswagen Bank	8.68	8.72	9.07
HSBC México	8.63	8.28	8.53
Scotiabank Inverlat	8.49	8.51	8.48
Banco Inmobiliario Mexicano	8.40	8.96	9.07
Cibanco	8.30	8.95	8.97
BanCoppel	8.28	8.44	7.97
ABC Capital	8.18	8.31	8.93
Banco Azteca	8.17	7.81	7.86
Banco Ahorro Famsa	8.07	8.66	8.72
Banco Mercantil del Norte	8.00	6.31	7.02
Banco Santander	7.85	7.84	7.65
BBVA Bancomer	7.11	6.96	6.73
American Express Bank	4.17	8.93	8.49
Banco Nacional de México	3.34	6.31	5.54

Banca Múltiple: Sanciones

- **86%** de las sanciones del sector lo concentran **4** instituciones: Banamex (52%), BBVA Bancomer (23%), Banorte (6%) y Banco Azteca (4%).
- **840** sanciones son infracciones a la Ley de Condusef, por un monto de 26.2 millones de pesos, y **378** de la Ley de Transparencia por 15.8 millones de pesos.
- Las principales causas de sanción son: La IF no presenta documentos, elementos o información específica (387), de la Ley de Protección; y Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario (224), de la Ley de Transparencia.

Institución	2015		2016		Var. Núm.	Var. Monto
	Número	Monto	Número	Monto		
Totales del Sector	1,241	\$ 33,238,084	1,221	\$ 42,155,349	-1.61	26.83
Banco Nacional de México	438	\$ 11,804,456	640	\$ 18,876,112	46.12	59.91
BBVA Bancomer	380	\$ 7,899,961	281	\$ 7,422,320	-26.05	-6.05
Banco Mercantil del Norte	102	\$ 2,609,635	75	\$ 1,861,670	-26.47	-28.66
Banco Azteca	80	\$ 2,379,437	50	\$ 5,179,115	-37.50	117.66
Banco Inbursa	30	\$ 380,782	33	\$ 2,678,361	10.00	603.38
Banca Afirme	9	\$ 206,024	30	\$ 875,604	233.33	325.00
Banco Santander	77	\$ 4,384,566	29	\$ 805,295	-62.34	-81.63
Banco del Bajío	6	\$ 545,369	19	\$ 818,380	216.67	50.06
Scotiabank Inverlat	8	\$ 558,577	12	\$ 1,195,602	50.00	114.04
HSBC México	56	\$ 1,119,651	10	\$ 434,687	-82.14	-61.18
Banco Invex	4	\$ 160,252	7	\$ 664,008	75.00	314.35
BanCoppel	19	\$ 452,453	5	\$ 66,881	-73.68	-85.22
Banco Forjadores	1	\$ 13,458	5	\$ 70,100.00	400.00	420.88

Banca Múltiple: Productos Evaluados

Se actualiza la evaluación de 9 productos (105 calificaciones), de las cuales 17 son reprobatorias.

Institución	Crédito automotriz		Crédito de nómina		Crédito Hipotecario		Crédito Personal		Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento		Tarjeta de Crédito	
	calificación ene-sep 2015	calificación ene-sep 2016	calificación ene-sep 2015	calificación ene-sep 2016	calificación ene-sep 2015	calificación ene-sep 2016	calificación ene-sep 2015	calificación ene-sep 2016	calificación ene-sep 2015	calificación ene-sep 2016	calificación ene-sep 2015	calificación ene-sep 2016
	BBVA Bancomer	4.63	6.12	8.30	7.67	6.72	3.82	6.93	6.02	9.55	7.74	5.04
HSBC México	6.20	6.78	9.40	8.79	6.01	5.94	-	-	8.23	9.63	6.56	6.29
Banco Mercantil del Norte	5.08	7.14	6.03	6.98	5.98	6.56	-	-	7.65	7.72	7.37	6.02
Banco Nacional de México	-	-	6.14	3.92	7.34	4.96	5.29	4.01	6.45	4.35	4.11	3.63
Banco Santander (México)	-	-	7.70	7.95	7.43	6.62	0.00	4.03	9.17	9.12	6.71	5.27
Banco Inbursa	-	-	8.35	5.23	-	-	-	-	9.56	9.43	8.32	4.76
Scotiabank Inverlat	6.97	5.00	-	-	8.25	6.99	-	-	9.32	9.22	5.75	8.04
Banca Afirme	-	-	-	-	-	-	-	-	9.60	9.80	8.98	8.42
Banco Ahorro Famsa	-	-	-	-	-	-	7.61	8.25	7.87	8.08	-	-
BanCoppel	-	-	-	-	-	-	0.00	7.29	9.57	6.18	8.48	9.32
Banca Mifel	-	-	-	-	9.24	8.84	-	-	9.52	8.14	-	-
Banco Autofin México	8.12	8.55	-	-	-	-	-	-	10.00	10.00	-	-
Banco Azteca	-	-	-	-	-	-	7.53	6.81	-	-	-	-
Banco del Bajío	-	-	-	-	-	-	-	-	8.80	8.80	7.69	7.25
Banco Multiva	-	-	-	-	0.00	8.52	-	-	9.17	9.25	-	-
Banco Regional de Monterrey	-	-	-	-	-	-	-	-	9.55	9.56	8.01	7.13
Banco Ve Por Más	-	-	-	-	8.95	8.53	-	-	10.00	10.00	-	-
Cibanco	0.00	8.18	-	-	-	-	-	-	9.21	9.05	-	-
ABC Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	9.76	10.00	-	-
Banco Bancrea	-	-	-	-	-	-	-	-	10.00	10.00	-	-
Banco Interacciones	-	-	-	-	-	-	-	-	9.95	9.95	-	-
Banco Invex	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.43	6.30
Bansi	-	-	-	-	-	-	-	-	8.10	8.37	-	-
Consubanco	-	-	-	-	-	-	0.00	7.81	-	-	8.61	8.45
Intercam Banco	-	-	-	-	-	-	-	-	9.85	9.62	-	-
Volkswagen Bank	7.10	8.16	-	-	-	-	-	-	9.50	9.29	-	-
American Express Bank	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.79	6.56
Banco Actinver	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco Base	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco Compartamos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco Forjadores	-	-	-	-	-	-	-	-	10.00	10.00	-	-
Fundación Dondé Banco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Promedio	5.44	7.13	7.65	6.76	6.66	6.75	3.91	6.32	9.18	8.89	7.06	6.52

- Los siniestros de vida se incrementaron 9%, mientras que las reclamaciones crecieron 17%.
- El mayor índice de reclamación lo obtuvo GNP con 2,724 reclamaciones por cada siniestro.

INSTITUCIÓN	RECLAMACIONES		SINIESTROS		ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR CADA 10,000 SINIESTROS		IDATU
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	
Metlife México	2,818	4,170	65,760	62,798	428.5	664.0	6.21
GNP	855	1,351	5,599	4,959	1,527.1	2,724.3	6.08
Seguros BBVA Bancomer	1,057	1,003	17,385	19,255	608.0	520.9	-
Seguros Banamex	569	527	34,755	29,579	163.7	178.2	-
Zurich Santander	581	526	6,862	5,448	846.7	965.5	-
Seguros Banorte	372	501	10,274	11,271	362.1	444.5	8.76
Seguros Inbursa	381	456	4,716	5,587	807.9	816.2	8.85
Seguros Argos	388	420	7,831	-	495.5	-	-
Resto	2,775	2,542	112,289	151,110	247.1	168.2	-
TOTAL	9,796	11,496	265,471	290,007	369.00	396.40	-

Fuente: CNSF y CONDUSEF.

- Los Siniestros de auto se incrementaron 9%, mientras que las reclamaciones crecieron 17%.
- El mayor índice de reclamación lo obtuvo GNP con 72.2 reclamaciones por cada 10,000 siniestros.

INSTITUCIÓN	RECLAMACIONES		SINIESTROS		ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR CADA 10,000 SINIESTROS		IDATU
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	
GNP	1414	2146	248774	297394	56.8387372	72.1601646	4.65
Quálitas	1,713	1,771	818,510	944,778	20.9	18.7	7.55
AXA Seguros	1,017	1,280	404,804	245,109	25.1	52.2	7.38
Mapfre Tepeyac	682	1,005	243,552	289,844	28.0	34.7	7.96
Seguros BBVA Bancomer	826	851	129,479	151,160	63.8	56.3	7.94
Seguros Banorte	483	635	116,213	263,980	41.6	24.1	7.88
ABA Seguros	510	578	215,081	230,646	23.7	25.1	8.53
Zurich Santander	432	451	270,548	303,990	16.0	14.8	6.81
Resto	2,376	2,359	777,375	821,749	30.6	28.7	-
TOTAL	9,453	11,076	3,224,336	3,548,650	29.32	31.21	-

Fuente: CNSF y CONDUSEF.

- **6** instituciones concentran **50%** de las multas impuestas del sector.

Principales causas de sanción:

32% se deben a que la IF no proporciona la información solicitada del proceso de atención.

18% La IF no comparece a la audiencia de conciliación.

15% La IF no presenta documentos, elementos o información específica.

Institución	2015		2016	
	Número	Monto	Número	Monto
Total del Sector	251	\$ 6,415,591	105	\$ 2,664,854
Seguros Argos	6	\$ 192,773	19	\$ 583,726
Ace Seguros	7	\$ 207,637	10	\$ 371,357
Seguros BBVA Bancomer	17	\$ 296,451	7	\$ 194,438
Metlife México	37	\$ 1,070,708	6	\$ 201,990
AXA Seguros	3	\$ 101,413	6	\$ 99,017
Grupo Nacional Provincial	29	\$ 789,815	5	\$ 88,039
Seguros Banorte	18	\$ 509,666	4	\$ 77,003
ABA Seguros	1	\$ 12,952	4	\$ 114,191
Seguros Multiva	1	\$ 17,946	3	\$ 37,398
Seguros Inbursa	0	\$ -	3	\$ 40,374
Seguros Banamex	10	\$ 165,806	3	\$ 75,403
Metlife Más	1	\$ 14,365	3	\$ 47,946
Solunion México Seguros de Crédito	0	\$ -	3	\$ 63,090

Aseguradoras: IDATU enero- septiembre 2015- 2016

- El IDATU se incrementó 0.05 puntos porcentuales.
- Seguros BBVA Bancomer aumentó 1.52 puntos porcentuales; mientras que GNP disminuyó 2.61 puntos porcentuales.

INSTITUCIÓN	IDATU		
	2015	2016	VAR. Puntos Porcentuales
Total del sector	7.31	7.36	0.05
Quálitas	7.98	8.14	0.16
Mapfre Tepeyac	8.20	8.22	0.02
Seguros BBVA Bancomer	6.52	8.04	1.52
AXA Seguros	7.73	6.28	-1.45
Zurich Santander	8.00	7.38	-0.62
Metlife	5.60	6.45	0.85
Grupo Nacional Provincial	7.58	4.97	-2.61

Fuente: CONDUSEF.

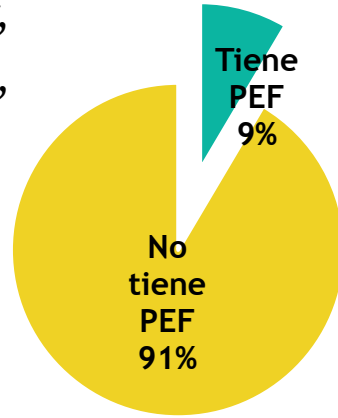
Aseguradoras: Productos Evaluados

- Se actualizan las calificaciones (155), y 35 son calificaciones reprobatorias.

Institución	Seguro de Automóvil Residentes		Seguro de Casa Habitación		Seguro de Gastos Médicos Mayores		Seguro Ordinario de Vida con Beneficio Adicional de Gasto Funerario	
	calificación ene-sep 2015	calificación ene-sep 2016	calificación ene-sep 2015	calificación ene-sep 2016	calificación ene-sep 2015	calificación ene-sep 2016	calificación ene-sep 2015	calificación ene-sep 2016
Seguros Inbursa	8.07	6.52	9.41	9.59	8.83	8.74	6.57	5.23
AXA Seguros	8.12	5.41	9.52	9.60	6.45	8.52	7.30	6.03
Grupo Nacional Provincial	4.47	4.63	9.08	9.24	7.38	7.73	5.07	5.83
Seguros Banorte	7.52	6.95	8.57	8.75	7.86	6.07	8.26	6.30
Mapfre Tepeyac	8.13	6.34	8.33	9.68	8.89	6.03	7.89	8.51
Metlife México	-	-	-	-	5.40	7.85	6.30	4.47
Seguros Atlas	-	-	9.74	8.83	9.05	8.38	-	-
General de Seguros	-	-	8.91	8.76	-	-	-	-
Seguros Banamex	-	4.19	7.23	8.40	-	-	-	-
Seguros BBVA Bancomer	5.70	3.42	5.95	5.95	-	-	-	-
Seguros El Potosí	-	7.19	7.92	6.13	-	-	-	-
Allianz México	-	-	7.10	8.42	8.62	7.67	-	-
Aseguradora Interacciones	-	-	9.12	9.93	-	4.05	-	-
HSBC Seguros	-	-	6.00	6.00	-	-	-	-
La Latinoamericana	-	7.34	10.00	10.00	-	-	-	-
Royal & Sunalliance Seguros	-	-	9.45	9.83	-	-	-	-
Seguros Monterrey New York Life	-	-	-	-	8.16	6.84	-	-
Seguros Multiva	-	-	9.78	9.78	8.80	7.39	-	-
Tokio Marine Compañía de Seguros	-	-	7.22	9.60	-	-	-	-
AIG Seguros México	-	5.65	9.84	8.92	-	-	-	-
Primero Seguros	-	6.93	-	-	-	-	-	-
Seguros Afirme	-	-	8.12	9.21	-	-	-	-
Zurich Santander Seguros México	-	7.58	9.04	8.41	-	-	-	-
ABA Seguros	8.30	5.29	9.46	9.34	-	-	-	-
El Águila Compañía de Seguros	-	4.14	-	-	-	-	-	-
Prudential Seguros México	-	-	-	-	-	-	9.02	5.02
Quálitas Compañía de Seguros	7.43	7.33	-	-	-	-	-	-
Zurich	-	-	8.72	9.09	-	-	-	-
Bupa México Compañía de Seguros	-	-	-	-	8.73	7.68	-	-
Grupo Mexicano de Seguros	-	-	9.02	9.10	-	-	-	-
HDI Seguros	-	-	6.15	8.74	-	-	-	-
QBE de México Compañía de Seguros	-	-	8.92	9.38	-	-	-	-
Promedio	7.22	5.93	8.50	8.83	8.02	7.25	7.20	5.91

Programas de Educación Financiera

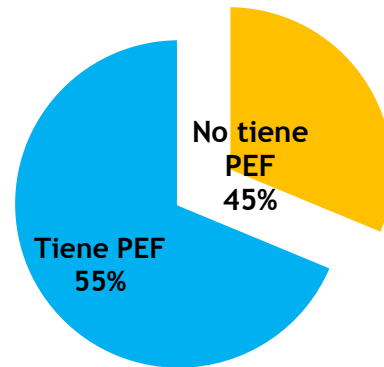
- Sólo 4 de 47 Bancos tienen programa de educación Financiera: BBVA Bancomer, Banamex, Banco Azteca, Actinver.



- Sólo 6 de 81 Aseguradoras tienen programa de educación Financiera: Metlife México, Seguros BBVA, Seguros Banamex, Seguros Azteca, Metlife Más, Principal Seguros.



- 5 de 11 Afores tienen programa de educación Financiera: Afore Banamex, Principal Afore, PENSIONISSSTE, Afore Azteca, Metlife Afore.



- Sólo 1 de 676 Sofomes ENR tienen programa de educación Financiera: Sociedad Integral Emprendedora Siembra.



Afores : enero- septiembre 2015- 2016

SECTORES	Reclamaciones			% de comisión anual que cobran las Afores sobre el ahorro del trabajador		Indicador de rendimiento neto (%)								
						A MAYOR RENDIMIENTO NETO, MAYOR PENSIÓN								
	2015	2016	Var. (%)	2015	2016	SIEFORE Básica 1 Para personas de 60 años y mayores		SIEFORE Básica 2 Para personas entre 46 y 59 años		SIEFORE Básica 3 Para personas entre 37 y 45 años		SIEFORE Básica 4 Para personas de 36 años y menores		
					2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Afore XXI Banorte	3,587	2,078	-42.1	1.04	1.01	5.41	3.64	6.77	5.92	8.46	7.28	9.20	7.86	
Afore Coppel	1,462	1,615	10.5	1.20	1.13	4.42	3.66	6.22	6.33	7.31	7.05	7.64	7.40	
Afore Banamex	2,106	1,528	-27.4	1.05	1.01	5.73	3.33	7.48	6.79	9.25	7.97	10.54	8.95	
Principal Afore	1,537	1,094	-28.8	1.17	1.13	5.04	3.48	6.28	6.23	8.14	7.58	8.95	8.22	
Afore Sura	1,054	854	-19.0	1.11	1.07	6.57	3.93	8.00	7.19	10.08	8.45	11.34	9.31	
Profuturo G.N.P.	915	738	-19.3	1.11	1.07	6.06	3.49	7.36	6.93	9.06	8.12	10.39	9.27	
Pensionisste	624	695	11.4	0.92	0.89	6.74	4.01	7.67	7.41	9.76	8.83	9.91	8.96	
Afore Invercap	992	611	-38.4	1.18	1.13	5.96	2.87	5.87	5.65	8.39	7.38	9.19	8.06	
Afore Azteca	629	602	-4.3	1.19	1.14	5.23	3.61	5.91	5.97	7.65	7.16	8.12	7.61	
Afore Inbursa	824	432	-47.6	1.08	0.98	4.36	3.50	4.52	4.25	5.18	4.81	5.58	5.08	
Metlife Afore	318	333	4.7	1.18	1.14	5.20	3.33	6.65	6.05	8.63	7.50	9.56	8.25	
Total	14,048	10,580	-24.7	1.06	1.06	3.02	3.65	6.43	6.41	7.58	7.71	8.26	8.42	