

# Desempeño de las Entidades Financieras a Septiembre de 2016



# Resumen del Buró de Entidades Financieras a septiembre 2016

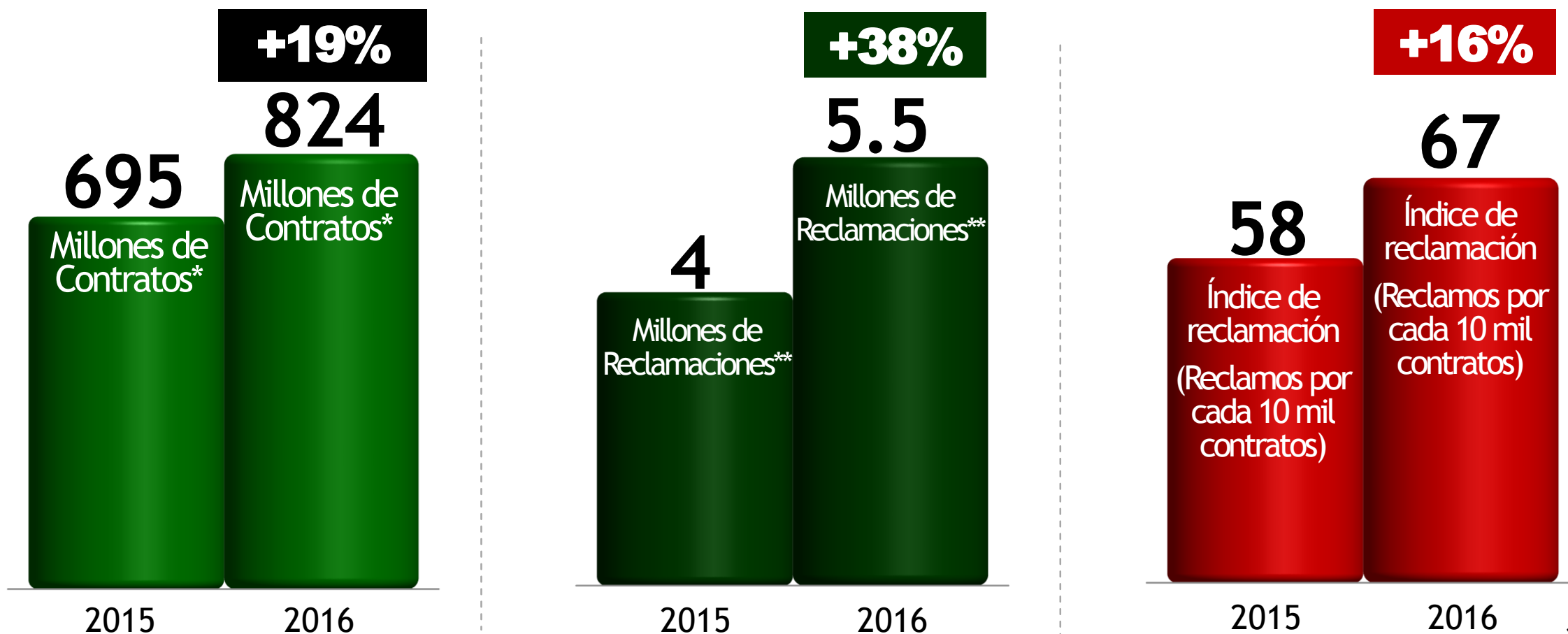
Sector	Número de Instituciones	Total reclamos	Sanciones		IDATU	Cumplimiento a los registros de Condusef	Cláusulas abusivas	Número de Productos evaluados	Calificaciones		
			Total de Sanciones	Monto (\$)					Totales	Aprobadas	Reprobadas
<b>Total</b>	<b>3,812</b>	<b>5,541,101</b>	<b>4,231</b>	<b>133 mdp</b>	<b>5.86*</b>	<b>7.92</b>	<b>266</b>	<b>54</b>	<b>802</b>	<b>691</b>	<b>111</b>
Bancos	47	5,463,375	1,221	42,155,349	8.13	9.8	17	9	105	88	17
Aseguradoras	81	28,301	105	2,664,854	7.36	9.1	2	9	155	120	35
AFORES	11	10,580	80	2,252,820	7.46	9.4	-	-	-	-	-
Sofom E.N.R.	2,501	7,050	2,270	56,503,653	5.79	6.4	81	10	239	202	37
Sofom E.R.	54	5,188	48	1,296,430	7.17	9.6	3	-	-	-	-
Burós de Crédito	3	1,082	17	486,850	7.05	8.9	-	-	-	-	-
Sofipos	43	809	135	8,322,920	8.12	9.4	18	11	74	63	11
Socaps	143	420	214	16,925,793	4.69	9.6	128	11	173	165	8
Otros	929	24,296	141	2,391,331	4.96	7.40	17	4	56	53	3

\*Total 25 sectores.

Fuente: CONDUSEF, CNBV.

# Sistema Financiero Mexicano (SFM)

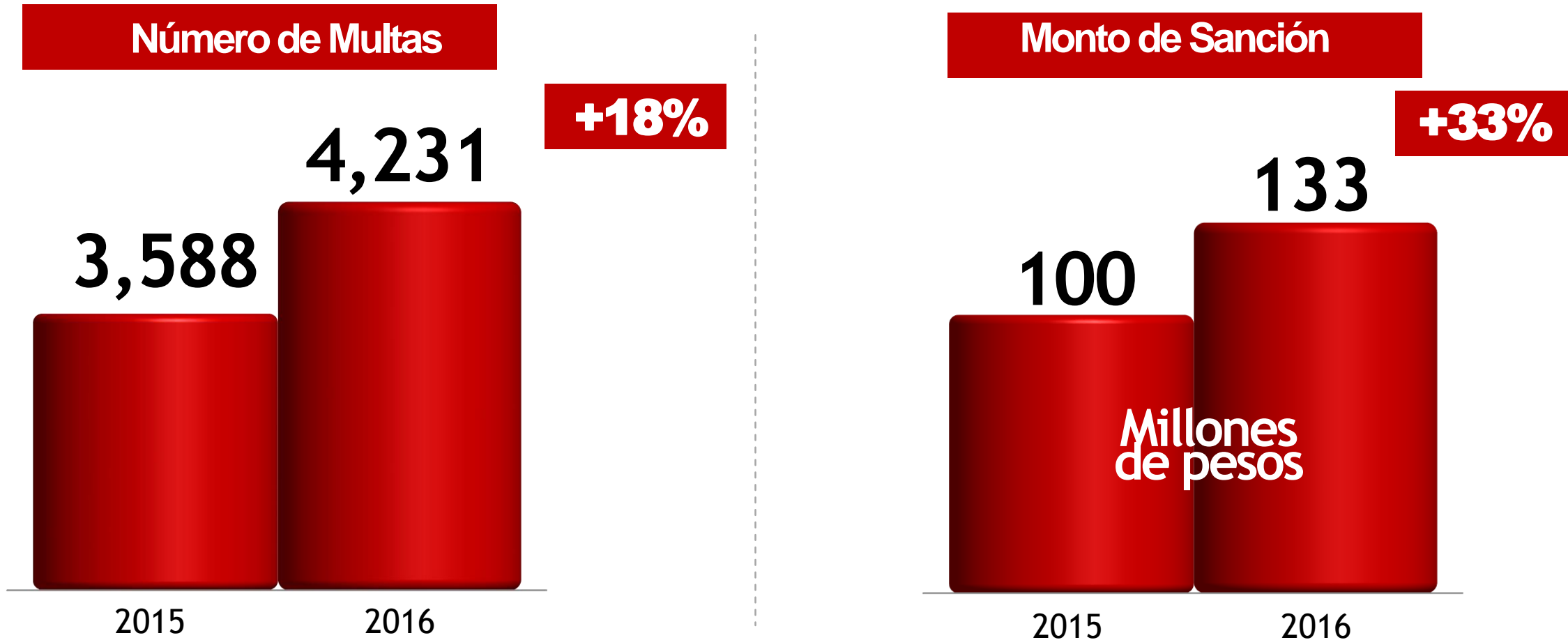
De enero a septiembre de 2016, las reclamaciones del Sistema Financiero crecieron 38%, mientras que los contratos lo hicieron al 19%.



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

# Sanciones: enero - septiembre 2016

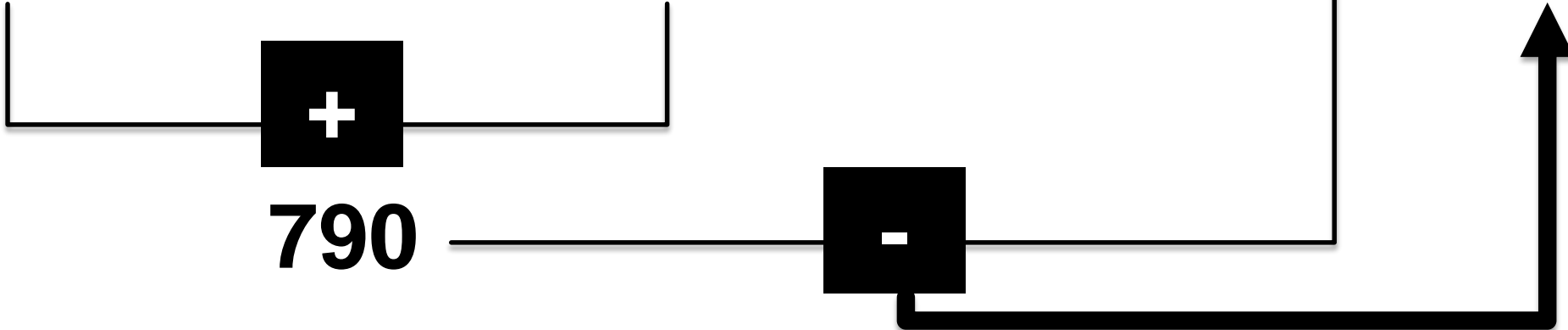
En enero-septiembre de 2016, se incrementaron 18% las multas, mientras que el monto de sanción se incrementó 33%.



# Evolución de Cláusulas Abusivas en el Trimestre

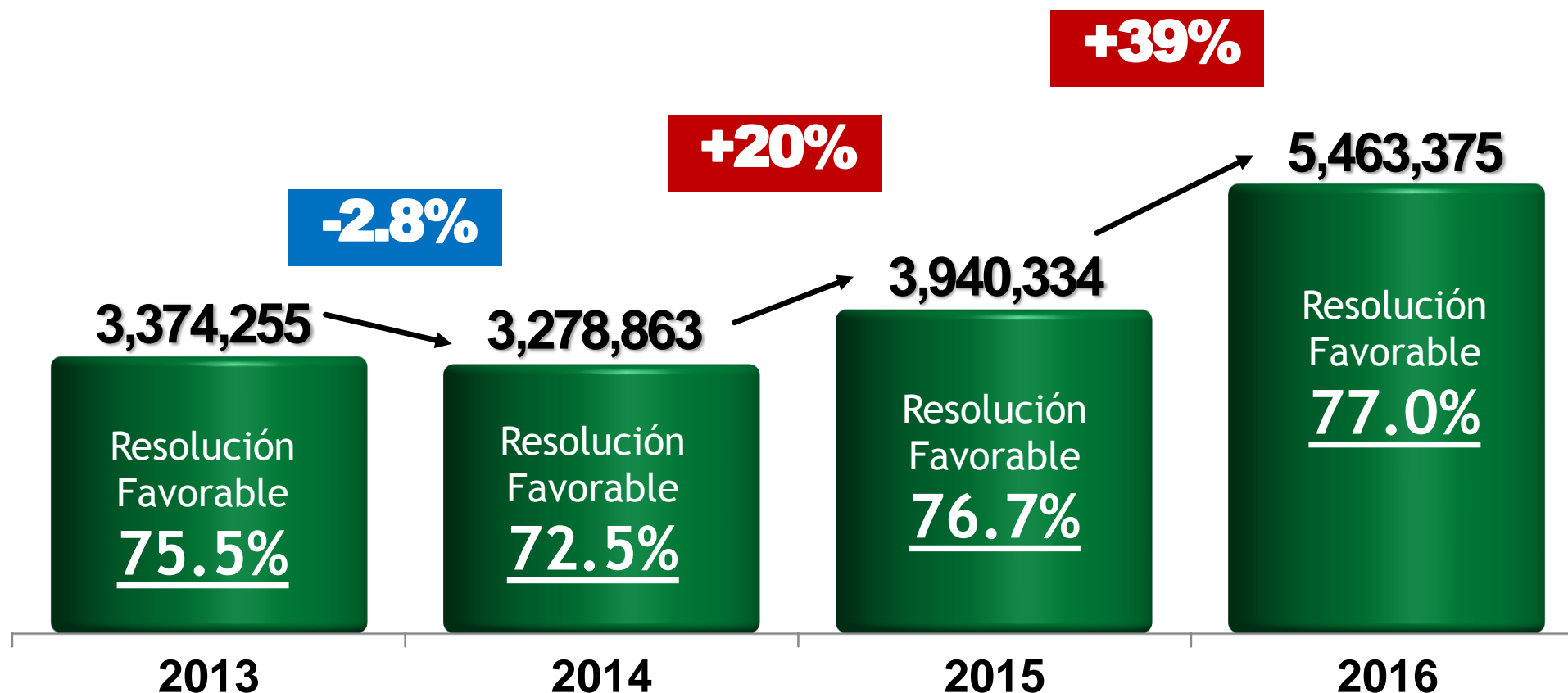
En el tercer trimestre se identificaron **85** Cláusulas Abusivas, y se eliminaron **108**.

NÚMERO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EXISTENTES EN PROCESO DE ELIMINACIÓN	NÚMERO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS DETECTADAS				NÚMERO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS ELIMINADAS				NÚMERO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EXISTENTES EN PROCESO DE ELIMINACIÓN		
	Al cierre de 2015	2016			Total	2016				Total	Al 3T2016
		1T	2T	3T		1T	2T	3T			
<b>445</b>	<b>144</b>	<b>116</b>	<b>85</b>	<b>345</b>	<b>290</b>	<b>126</b>	<b>108</b>	<b>524</b>	<b>266</b>		



# Bancos: Evolución de Reclamaciones

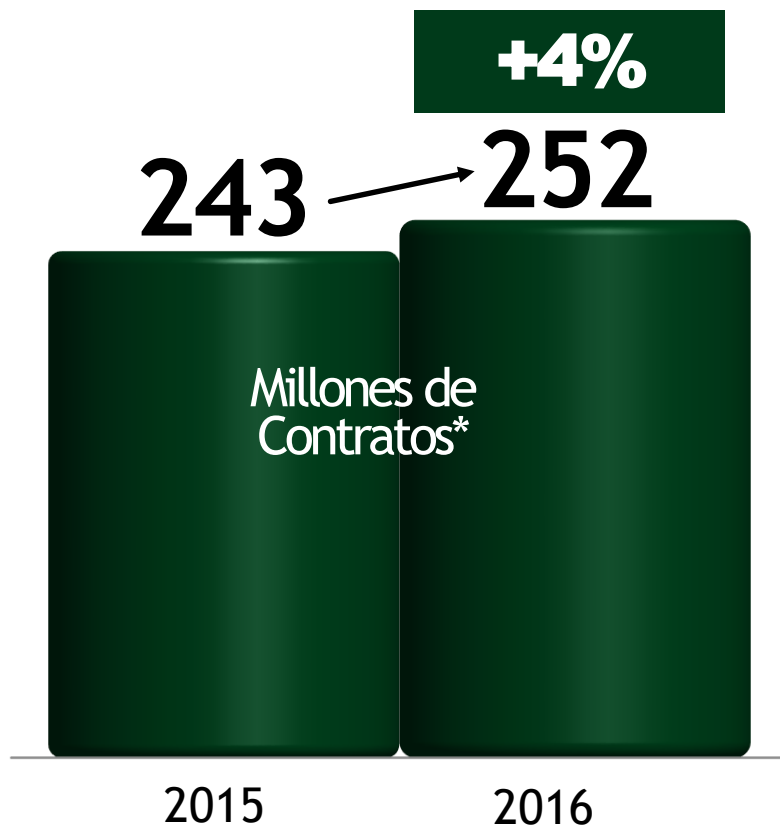
Desde 2014 las reclamaciones se han incrementado, al igual que la resolución favorable.



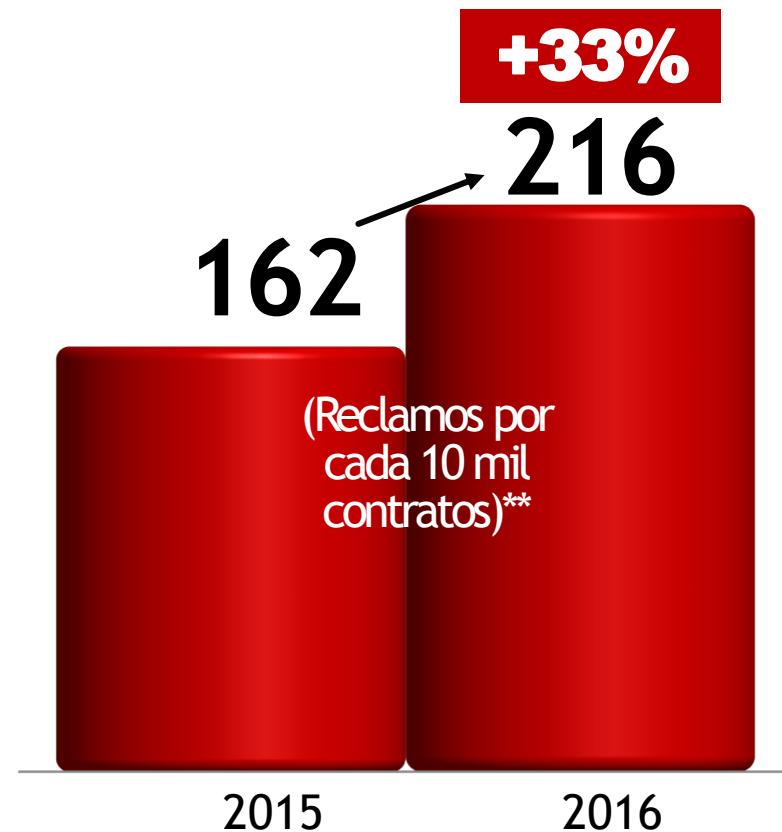
# Bancos: Contratos e Índice de Reclamación

Los contratos del sector bancario crecieron 4%, mientras que el Índice de Reclamación 33%.

## CONTRATOS



## ÍNDICE DE RECLAMACIÓN



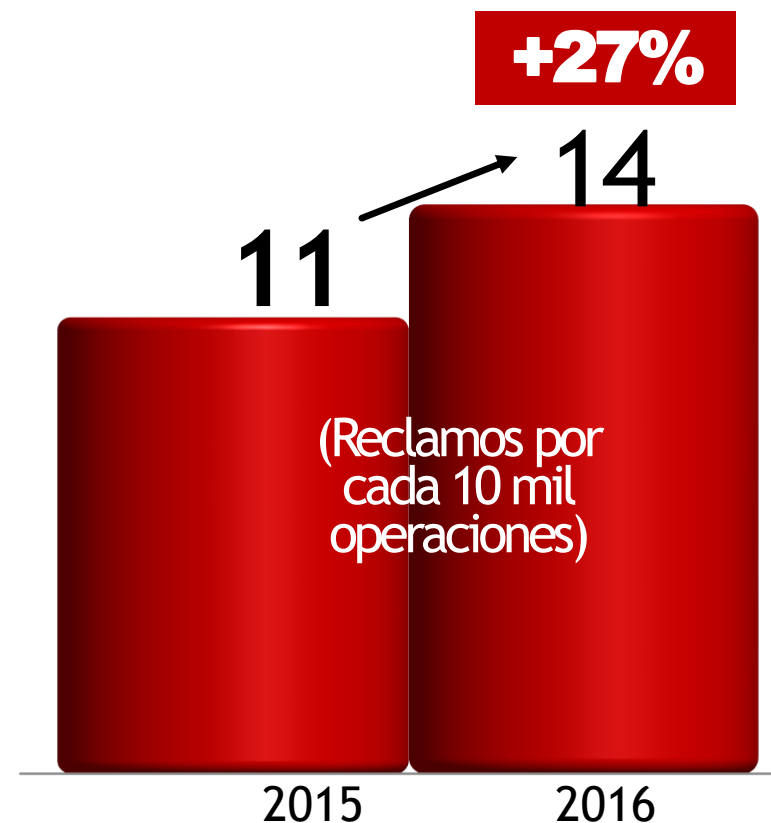
# Bancos: Operaciones vs Reclamaciones

Las operaciones crecieron 7.6%, las Reclamaciones 39% y el Índice reclamación 27%.

## OPERACIONES



## ÍNDICE DE RECLAMACIÓN



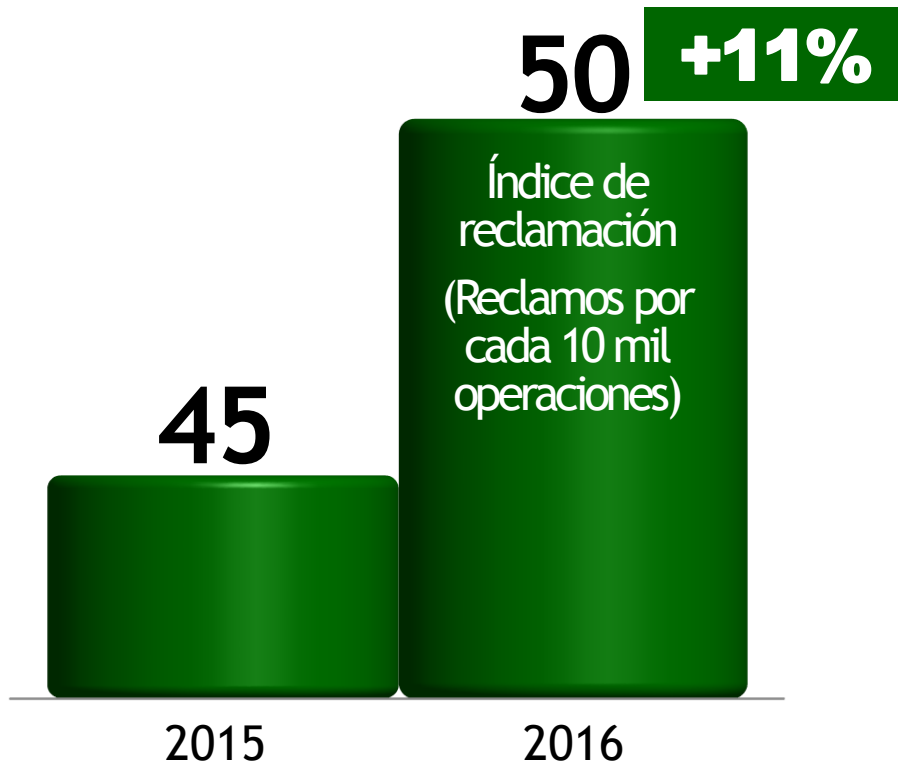
(\*) Operaciones: BANXICO. Incluye: TPV, Comercio electrónico y Cajero automático.  
Fuente: R27 CNBV y reclamaciones presentadas en CONDUSEF.



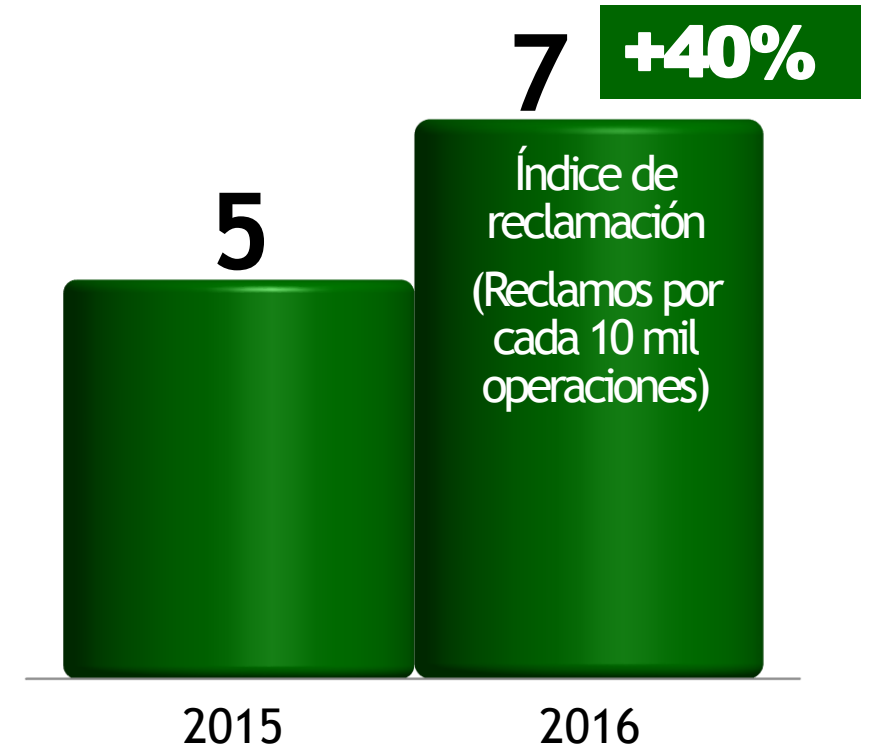
# Bancos: Operaciones\* vs Tarjeta de Crédito y Débito

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

## TARJETA DE CRÉDITO



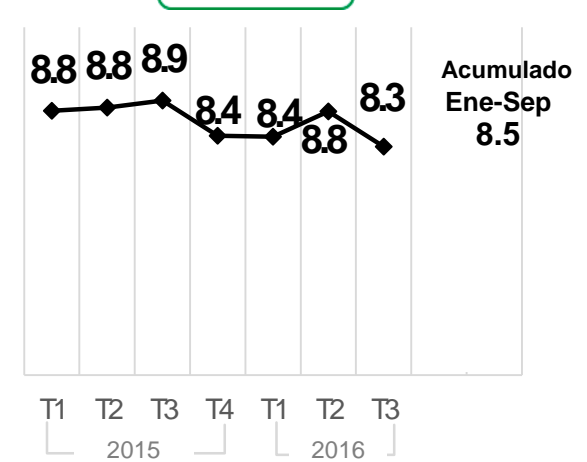
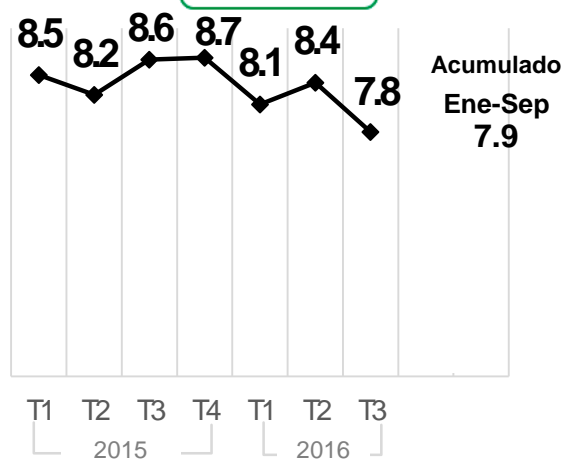
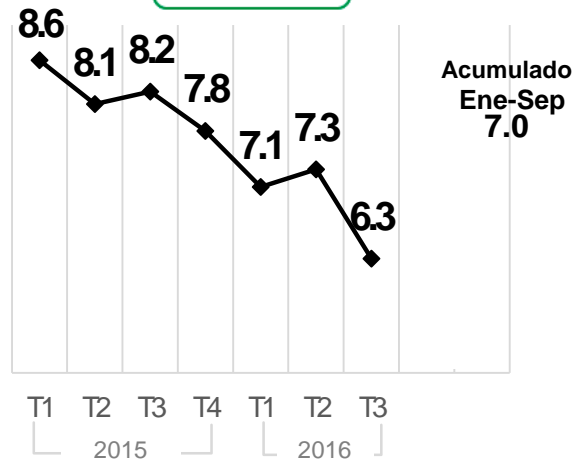
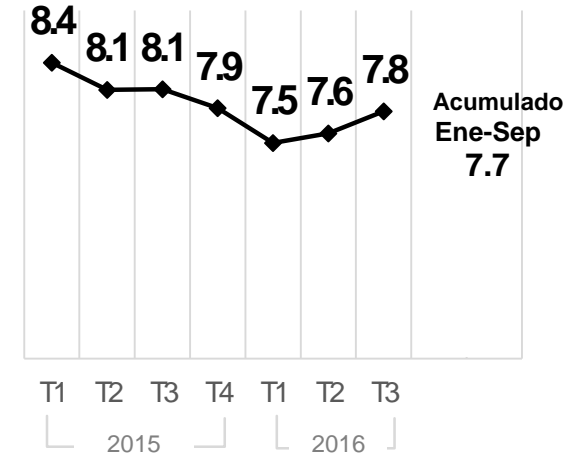
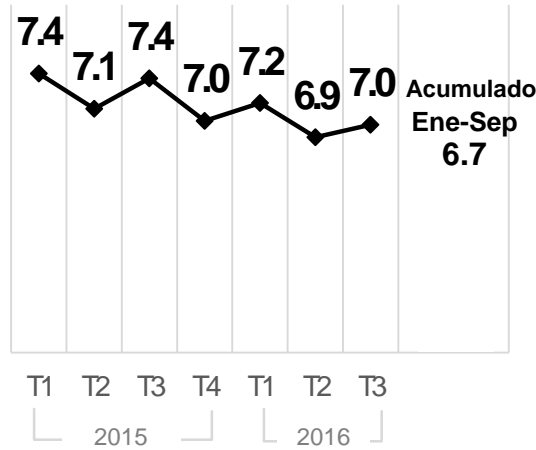
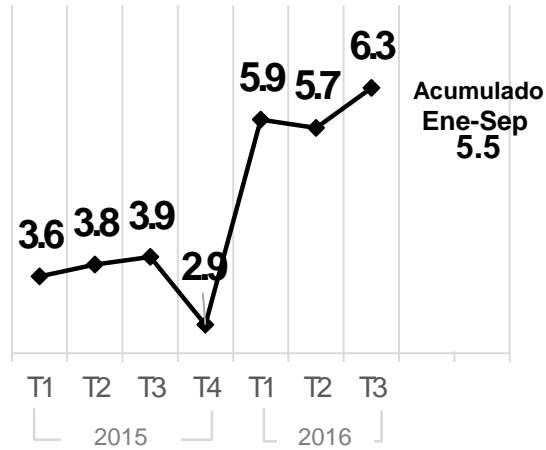
## TARJETA DE DÉBITO



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

# EVOLUCIÓN DEL IDATU 2015-2016

(Principales Bancos)



## RECLAMACIONES R27 POSIBLE FRAUDE ENERO-SEPTIEMBRE

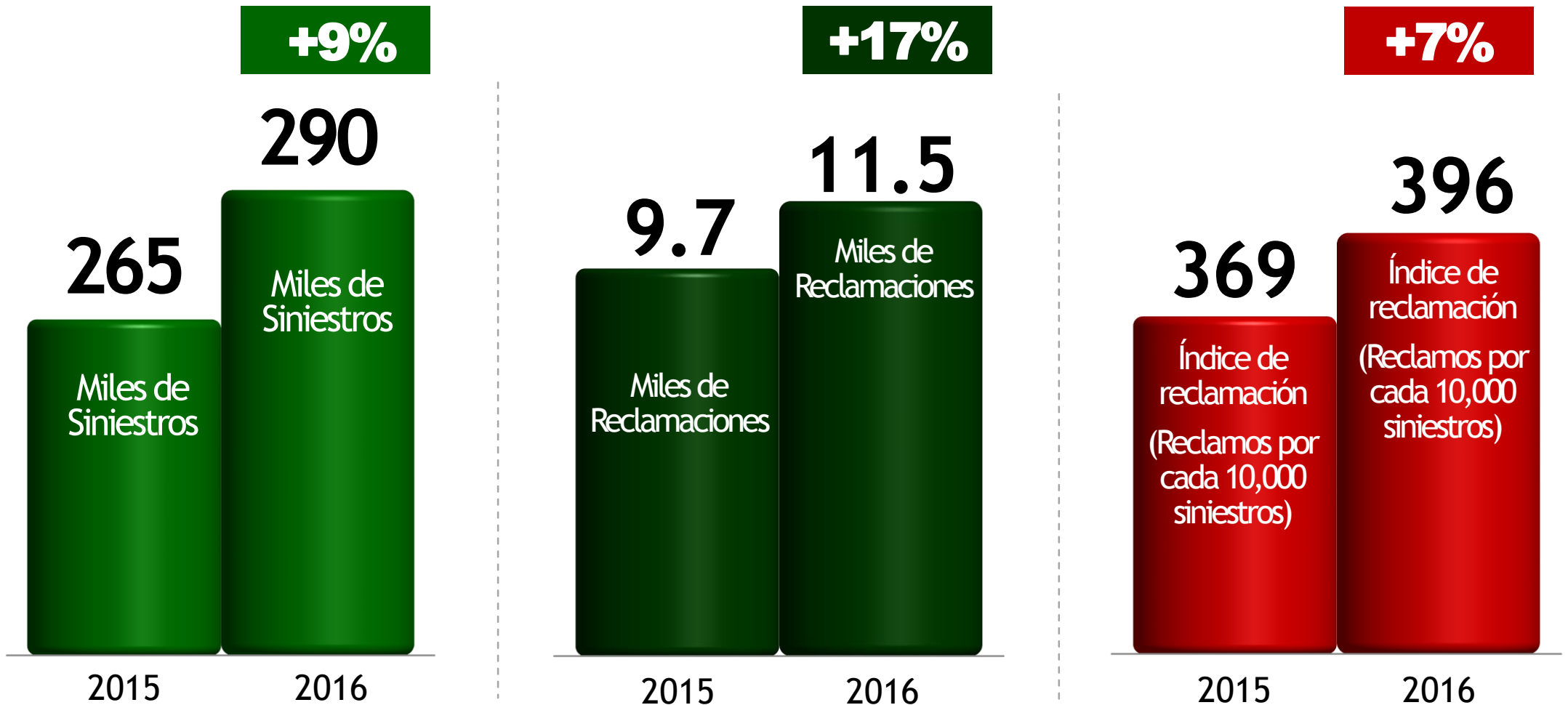
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	Porcentaje de Resolución Favorable
<b>GRAN TOTAL</b>		<b>2,082,672</b>	<b>2,090,775</b>	<b>2,205,636</b>	<b>2,046,911</b>	<b>2,704,355</b>	<b>3,917,674</b>	
<b>FRAUDES CIBERNETICOS</b>	Comercio por Internet	160,643	154,684	265,614	322,013	475,735	1,151,821	<b>91.10%</b>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

## RECLAMACIONES R27 POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD ENERO-SEPTIEMBRE

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

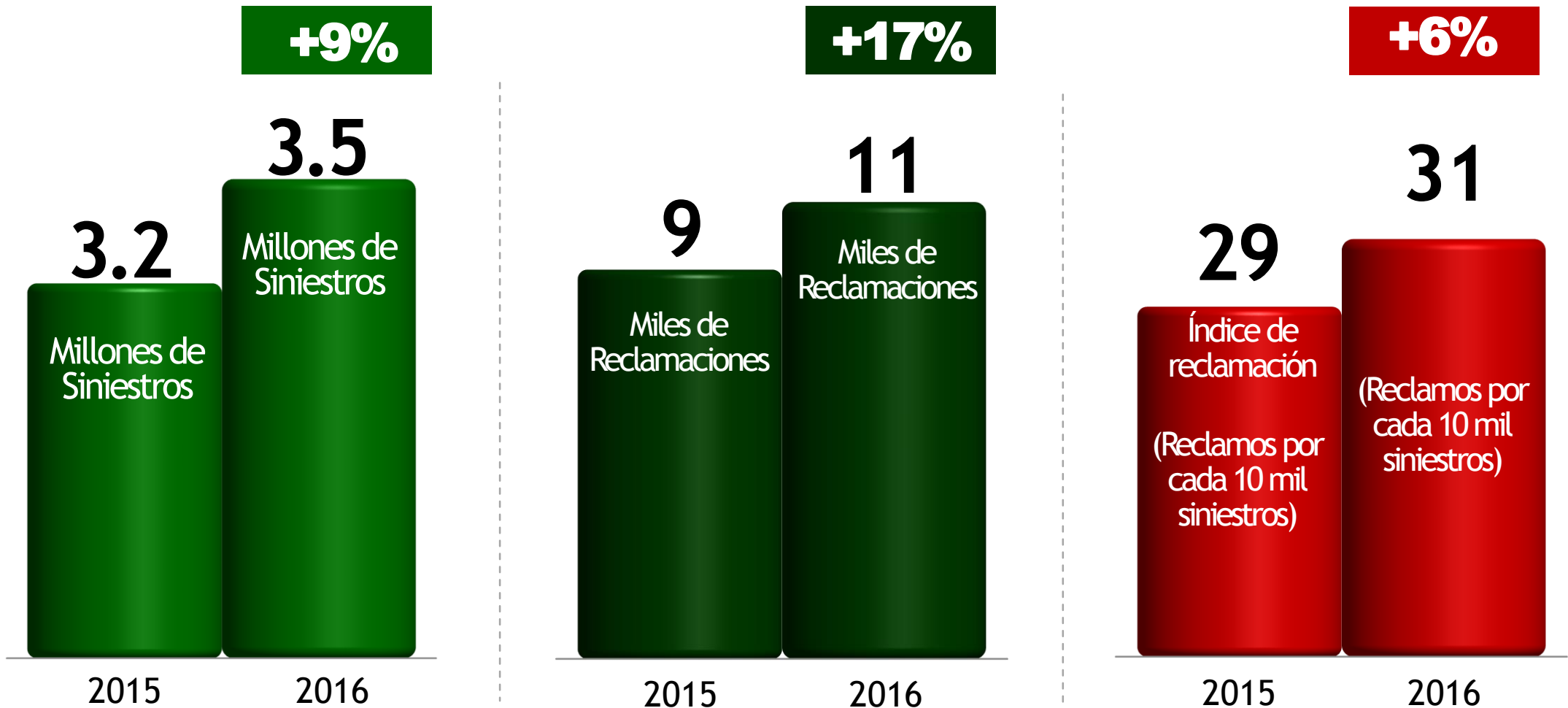
# Aseguradoras: Índice de reclamación del Seguro de Vida

Las reclamaciones del seguro de vida crecieron 17%, mientras que los siniestros lo hicieron 9%.



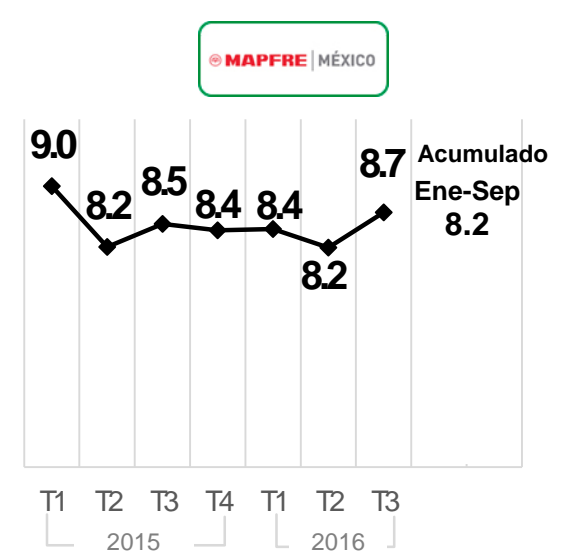
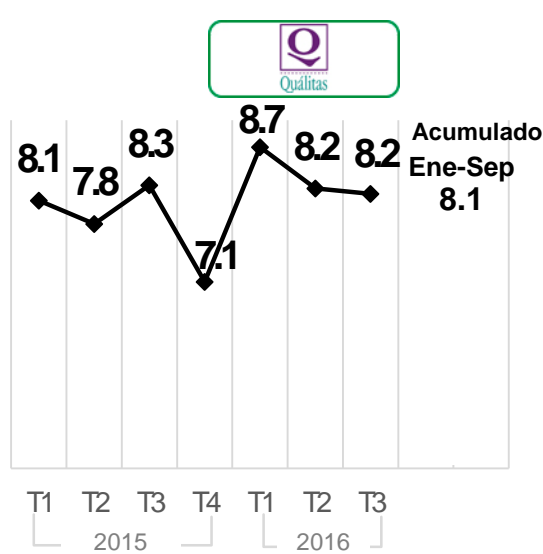
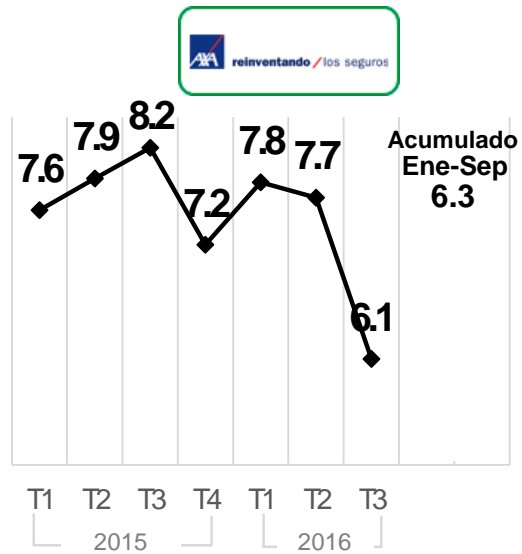
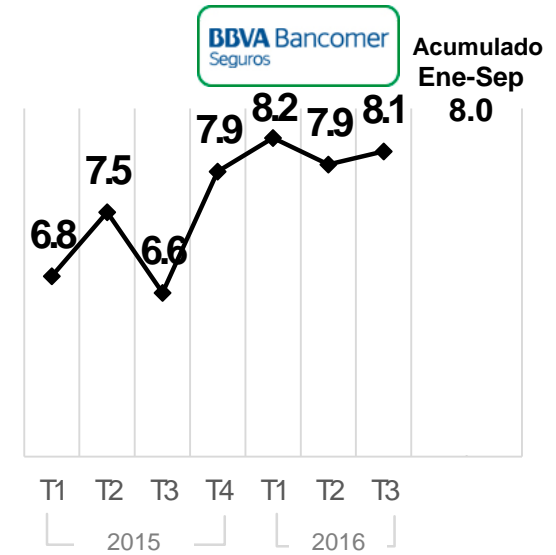
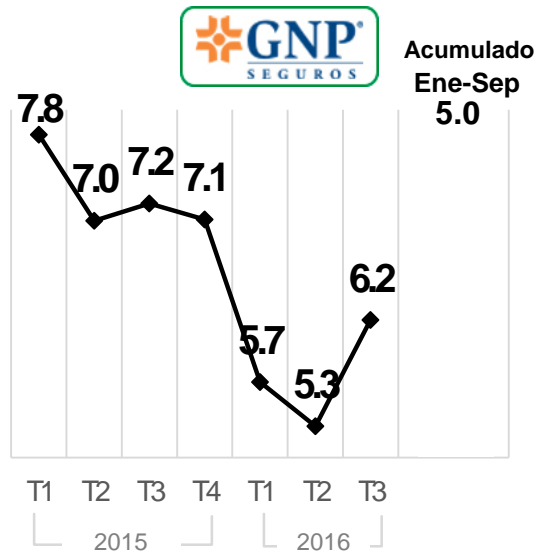
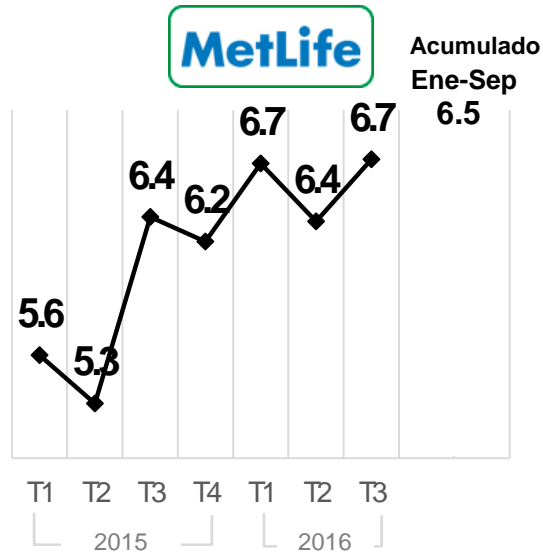
# Aseguradoras: Índice de reclamación del Seguro de Automóvil

Los siniestros crecieron 9%, mientras que las reclamaciones crecieron 17%.



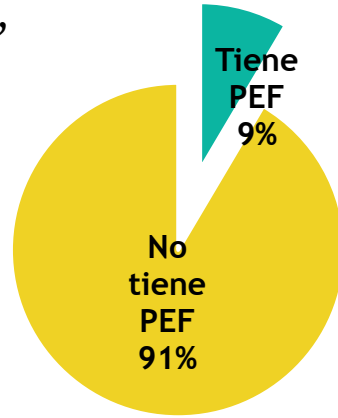
# EVOLUCIÓN DEL IDATU 2015-2016

(Principales Aseguradoras)



# Programas de Educación Financiera (PEF)

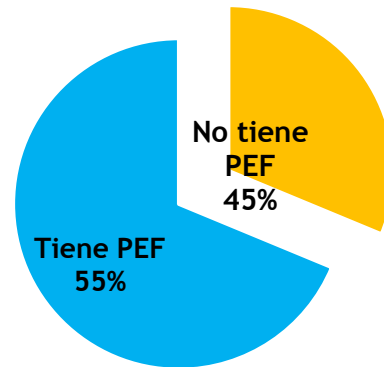
- Sólo 4 de 47 Bancos tienen Programa: BBVA Bancomer, Banamex, Banco Azteca, Actinver.



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



- 5 de 11 Afores tienen Programa: Afore Banamex, Principal Afore, PENSIONISSSTE, Afore Azteca, Metlife Afore.



- Sólo 1 de 676 Sofomes ENR tienen Programa: 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	
Pensionissste	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	
<b>Total</b>	<b>14,048</b>	<b>10,580</b>	<b>-24.7</b>	<b>1.06</b>	<b>1.06</b>	<b>3.02</b>	<b>3.65</b>	<b>6.43</b>	<b>6.41</b>	<b>7.58</b>	<b>7.71</b>	<b>8.26</b>	<b>8.42</b>	