



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 2019



GOBIERNO DE
MÉXICO



Se adicionan nuevos productos en la sección de Evaluación por Producto, para los siguientes sectores:

Sector	Nombre del Producto	Número de instituciones evaluadas	Mejor calificada	Peor calificada
Aseguradoras	Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)	11	Zurich, Compañía de Seguros (10.00)	Citibanamex Seguros (3.83)
	Seguro de gastos médicos mayores colectivo	15	Seguros Azteca (9.15)	Metlife México (2.33)
	Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)	13	Cardif México Seguros Generales (9.23)	Seguros Banorte (3.21)
	Seguro de vida con componente de inversión	13	Seguros Inbursa (9.13)	Grupo Nacional Provincial (5.08)
	Seguro de Vida para Migrantes	2	Seguros Azteca (8.68)	Seguros Banorte (2.78)
Bancos	Crédito para Pensionados y Jubilados	5	Banco Azteca (8.50)	Banco Multiva (3.75)
Uniones de Crédito	Crédito en Cuenta Corriente	26	Unión de Crédito Allende (8.23)	Unión de Crédito de la Comarca Lagunera (7.50)



COMPORTAMIENTO DEL SFM

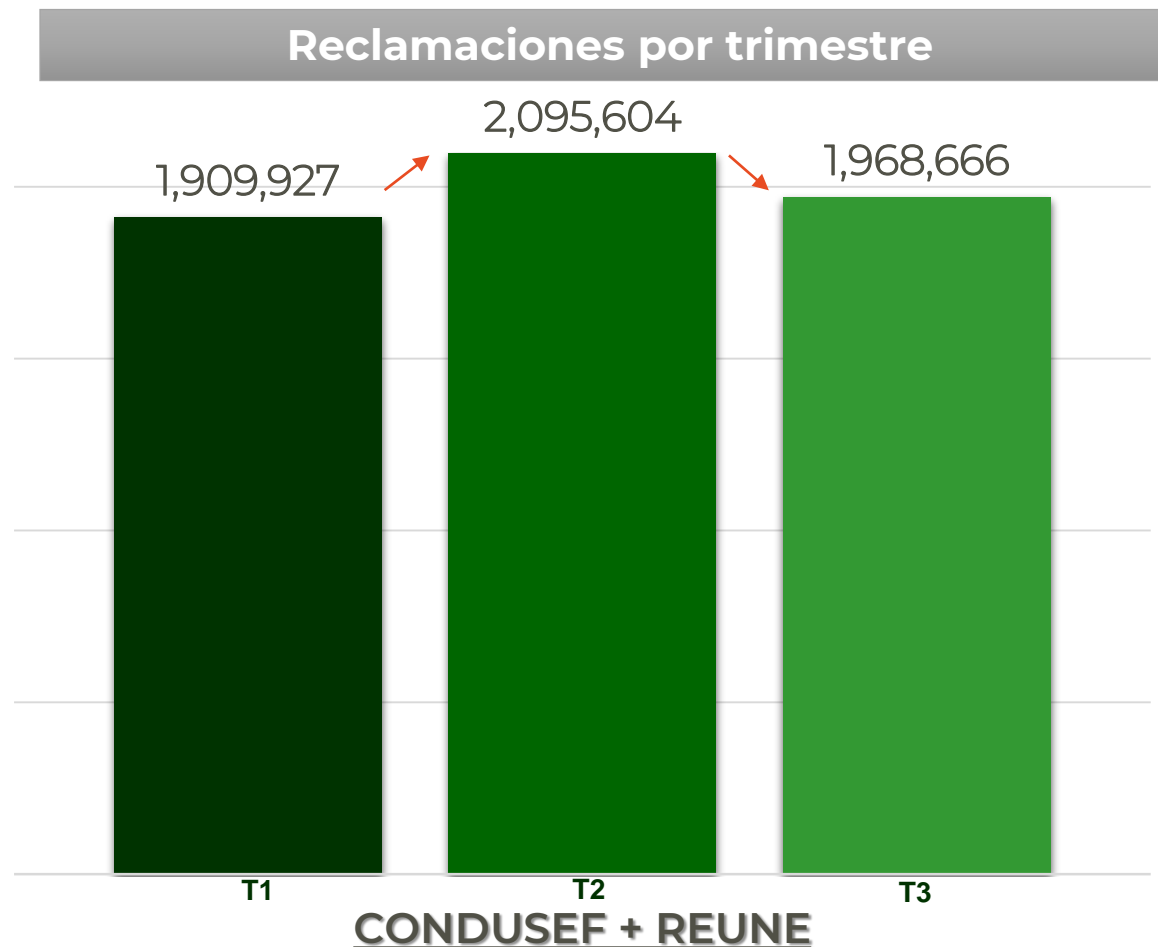
En el BEF se muestra información de **2,992** instituciones financieras en **25** sectores financieros.

Sector	Total de Reclamaciones	Sanciones		IDATU	Cláusulas Abusivas	Programas de Educación Financiera
		Total de Sanciones	Monto (\$)			
Total	5,855,400	8,017	378,668,959	7.03	23	165
Bancos	5,463,887	3,317	148,030,800	8.97	-	20
Burós de Crédito	62,665	33	892,995	7.12	-	-
Sofom E.N.R.	129,476	2,575	122,300,778	6.38	21	2
Aseguradoras	87,296	647	18,435,259	8.42	-	4
Sofom E.R.	58,455	101	5,055,500	8.05	-	3
Banca de Desarrollo	18,670	18	351,841	5.76	-	1
Afores	16,422	71	1,771,644	7.86	-	4
Sofipos	11,642	266	26,476,665	7.87	-	-
Socaps	4,555	412	46,043,254	5.02	2	1
Otros Sectores	2,332	577	9,310,223	-	-	130



Al tercer trimestre las Reclamaciones al Sistema Financiero Mexicano sumaron **5,855,400**:

Las reclamaciones realizadas en la Institución Financiera y en CONDUSEF reportaron una **disminución del 3%** del segundo al tercer trimestre respectivamente.





RECLAMACIONES POR SECTOR

Los sectores **Afores**, **Banca de Desarrollo** y **Aseguradoras** presentaron el mayor **incremento** en las reclamaciones al tercer trimestre respectivamente; mientras que **Sofipos**, **Bancos** y **Socaps** presentaron una **disminución** de las reclamaciones presentadas por los usuarios.

SECTOR	CONDUSEF (1)	REUNE (2)	Reclamaciones CONDUSEF+ REUNE (1) + (2)				
			Ene- Mar	Abr- Jun	Jul- Sept	Variación (%)	TOTAL
Bancos	112,660	5,351,227	1,736,237	1,909,535	1,818,115	-4.8	5,463,887
Sofom E.N.R.	14,428	115,048	31,233	43,517	54,726	25.8	129,476
Aseguradoras	31,594	55,702	25,435	26,633	35,228	32.3	87,296
Sofom E.R.	4,189	54,266	18,620	18,850	20,985	11.3	58,455
Banca de Desarrollo	410	18,260	6,511	5,078	7,081	39.4	18,670
Afores	10,819	5,603	5,369	4,236	6,817	60.9	16,422
Sofipos	744	10,898	3,524	4,414	3,704	-16.1	11,642
Socaps	216	4,339	1,569	1,517	1,469	-3.2	4,555

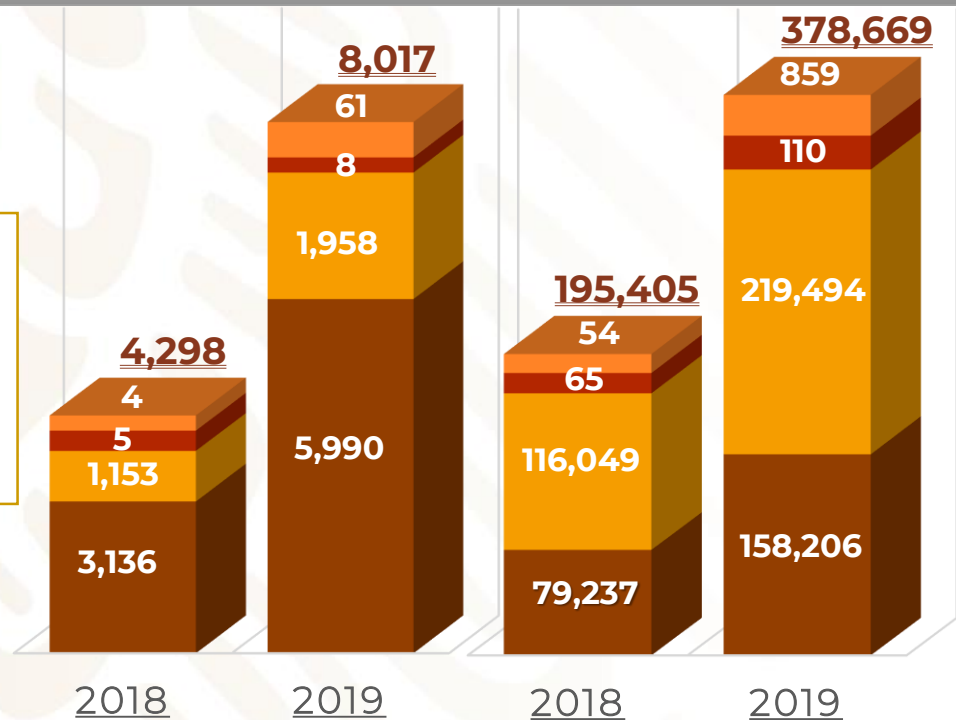


SANCIONES AL SFM

El número de sanciones se **incrementó 86.5%**, mientras que el monto **93.8%**.

Sociedades y Fondos de Inversión, Bancos y Aseguradoras presentaron el mayor incremento en el número de sanciones respecto al año anterior.

Sanciones por Ley



Número de Sanciones

Monto de Sanción (miles de pesos)

Sanciones por Sector

SECTOR	Sept. 2018	Sept. 2019	Variación (%)
Total	4,298	8,017	86.5
Bancos	1,177	3,317	181.8
SOFOM E.N.R.	1,899	2,575	35.6
Seguros	280	647	131.1
Socaps	323	412	27.6
Soc. y Fondos de Inv.	116	383	230.2
Sofipos	206	266	29.1
SOFOM E.R.	60	101	68.3
AFORE	95	71	-25.3
Uniones	44	63	43.2
Casas de bolsa	14	39	178.6
Burós	39	33	-15.4
Soc. Operadoras	15	28	86.7
Infonacot y FND	3	19	533.3
Banca de desarrollo	3	18	500.0
Almacenes generales	10	17	70.0
Afianzadoras	7	10	42.9
Otros	7	18	157.1



CLÁUSULAS ABUSIVAS

Los sectores Sofom E.N.R. y Socap son los únicos con Cláusulas Abusivas detectadas vigentes al tercer trimestre, con 21 y 2 respectivamente.

Cláusulas Abusivas por Producto	
Producto	Número de Cláusulas
Crédito de Nómina	7
Crédito Simple	7
Crédito de Habilitación o Avío	4
Crédito Simple (Pyme)	2
Crédito Automotriz	1
Crédito en cuenta corriente	1
Créditos Refaccionario	1
Total general	23

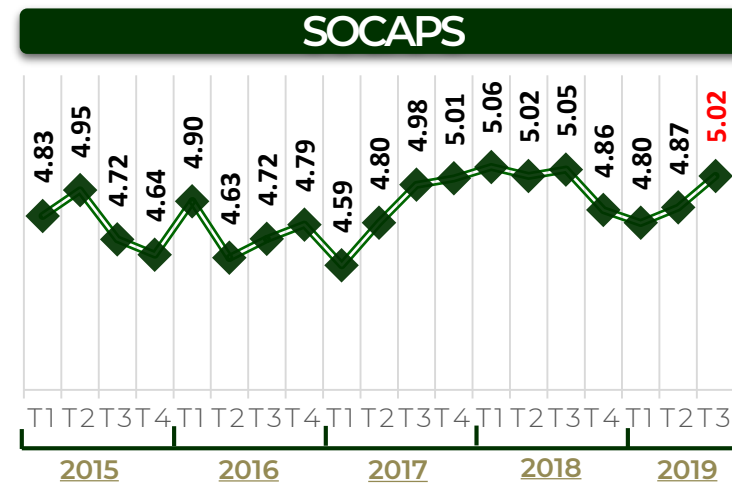
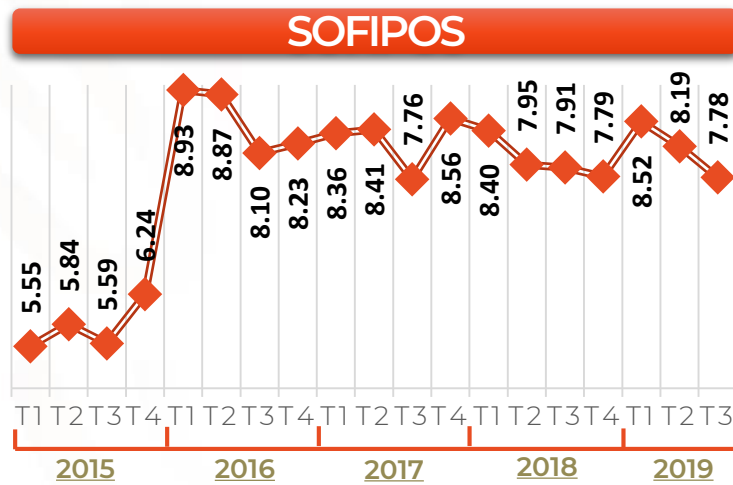
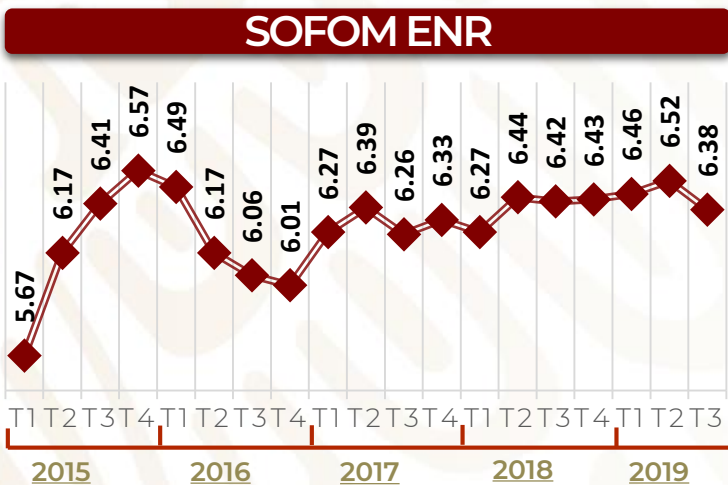
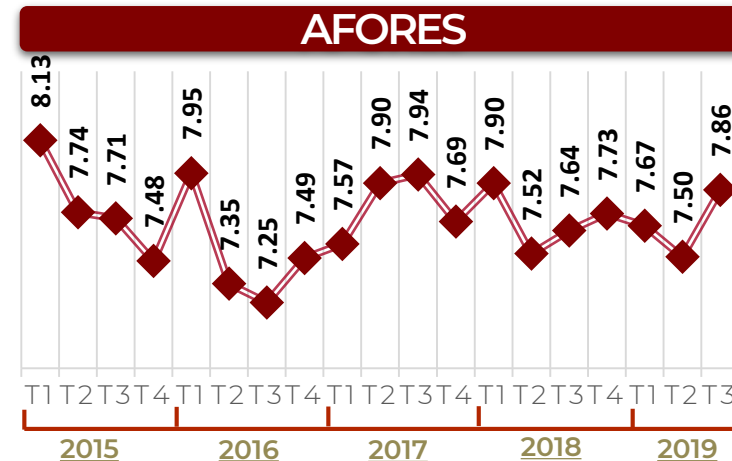
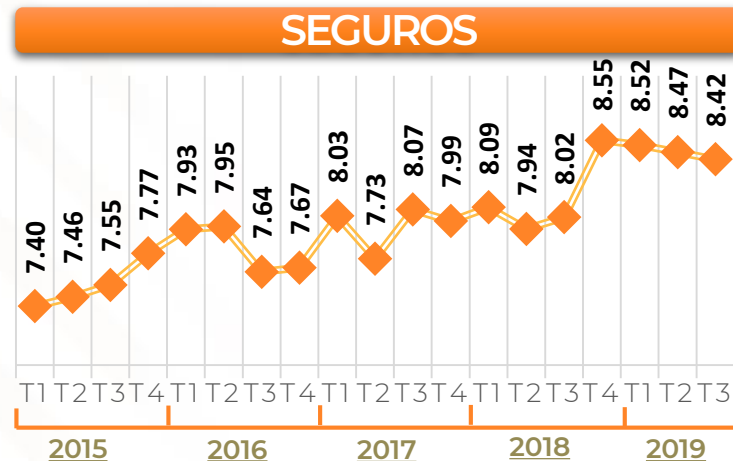
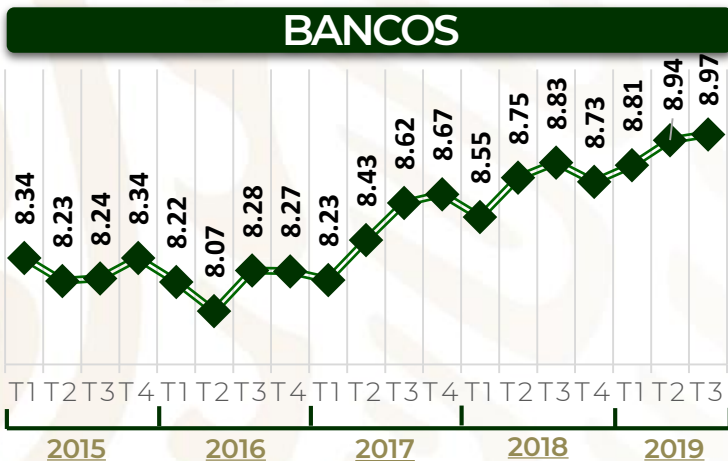
Cláusulas más comunes:

1. Cuando la entidad financiera limita al usuario su derecho de contratar cualquier otro crédito.
2. Cuando la entidad financiera termina de manera anticipada el contrato si el usuario incumple cualquier otro crédito con un acreedor ajeno a la entidad.
3. Cuando la entidad financiera termina de manera anticipada el contrato si el usuario no mantiene una relación laboral.



IDATU TRIMESTRAL 2015-2019

Calificación trimestral por Sector





ÍNDICE DE ATENCIÓN A USUARIOS

Se muestran las cinco calificaciones más altas en contraste con las cinco más bajas de algunos sectores:

	AFORE	IDATU
MEJOR	Afore Inbursa	9.82
	Profuturo AFORE	8.71
	Afore XXI Banorte	8.36
	PENSIONISSSTE	8.07
	Afore Sura	8.05
PEOR	Citibanamex Afore	8.02
	Afore Azteca	7.99
	Principal Afore	6.98
	Afore Invercap	6.62
	Afore Coppel	5.97

	BANCOS	IDATU
MEJOR	Fundación Dondé Banco	9.95
	Bankaool	9.95
	Intercam Banco	9.89
	Banco Autofin	9.82
	Banco Inmobiliario	9.81
PEOR	Banorte	7.80
	Scotiabank Inverlat	7.49
	Banco Ahorro Famsa	7.21
	Banco Regional	6.94
	Banco Bancrea	4.82

	ASEGURADORAS	IDATU
MEJOR	Seguros Monterrey New York Life	9.92
	Pan-American México	9.85
	Prudential Seguros México	9.82
	Zurich Aseguradora Mexicana	9.80
	Grupo Mexicano de Seguros	9.79
PEOR	Aseguradora Aserta	4.65
	Aseguradora Insurgentes	4.61
	Atradius Seguros de Crédito	3.61
	HDI-Gerling de México Seguros	3.61
	Virginia Surety Seguros de México	3.22

	SOFOM E.N.R.	IDATU
MEJOR	Limemx 24	10.00
	Boomcredit	10.00
	Kueski	9.92
	Dinero Fácil y Rápido	9.90
	Sociedad Financiera Equípate	9.89
PEOR	Financiera Cuallix	3.89
	Corporación Nomi Fin	3.57
	Money Holding	3.57
	Ficampo	3.51
	Confía Opciones y Acciones	3.30

	SOFIPOS	IDATU
MEJOR	Ku-Bo Financiero	10.00
	Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	9.81
	Akala	9.80
	Financiera Tamazula	9.77
	Administradora de Caja Bienestar	9.77
PEOR	UNAGRA	4.98
	Mascaja	4.98
	Apoyo Múltiple	4.98
	Financiera Súmate	4.98
	Operadora de Recursos Reforma	3.94
Financiera Monte de Piedad	3.75	



DATOS RELEVANTES DEL SECTOR DE BANCA MÚLTIPLE

ENERO – SEPTIEMBRE 2019



BANCOS: RECLAMACIONES

Del segundo al tercer trimestre las reclamaciones disminuyeron 4.8%, pasando de 1,909,535 a 1,818,115.

De enero a septiembre éstas sumaron 5,463,887.

Cuatro bancos concentran 74% de las reclamaciones:

- Banamex con 1,262,507;
- Santander con 1,105,017;
- Banorte con 932,306 y
- BBVA con 759,490.

Instituciones	Total de reclamaciones	CONDUSEF			REUNE	
		Reclamaciones	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Reclamaciones	Monto Reclamado* Miles de MDP
Total	5,463,887	112,660	41.5	37	5,351,227	17.3
Banamex	1,262,507	22,048	54.4	43	1,240,459	3.1
Santander	1,105,017	13,202	39.1	35	1,091,815	3.8
Banorte	932,306	19,393	21.6	31	912,913	1.6
BBVA	759,490	24,715	53.8	40	734,775	3.7
HSBC	376,869	10,628	27.8	34	366,241	2.1
BanCoppel	241,830	4,246	22.9	27	237,584	0.2
Scotiabank Inverlat	218,051	6,063	41.6	36	211,988	0.9
Banco Azteca	133,992	3,644	37.1	40	130,348	0.4
Banco Invex	123,814	1,988	62.2	31	121,826	0.2
Banco Inbursa	97,018	2,583	42.7	29	94,435	0.6
Banca Afirme	45,207	419	46.4	28	44,788	0.1
American Express Bank	41,234	495	38.2	66	40,739	0.1
Banco Regional	35,139	187	36.0	35	34,952	0.0
BanBajío	31,234	271	23.0	48	30,963	0.1
Banco Ahorro Famsa	26,913	1,333	48.5	32	25,580	0.1
Banco Compartamos	15,524	168	55.7	82	15,356	0.1



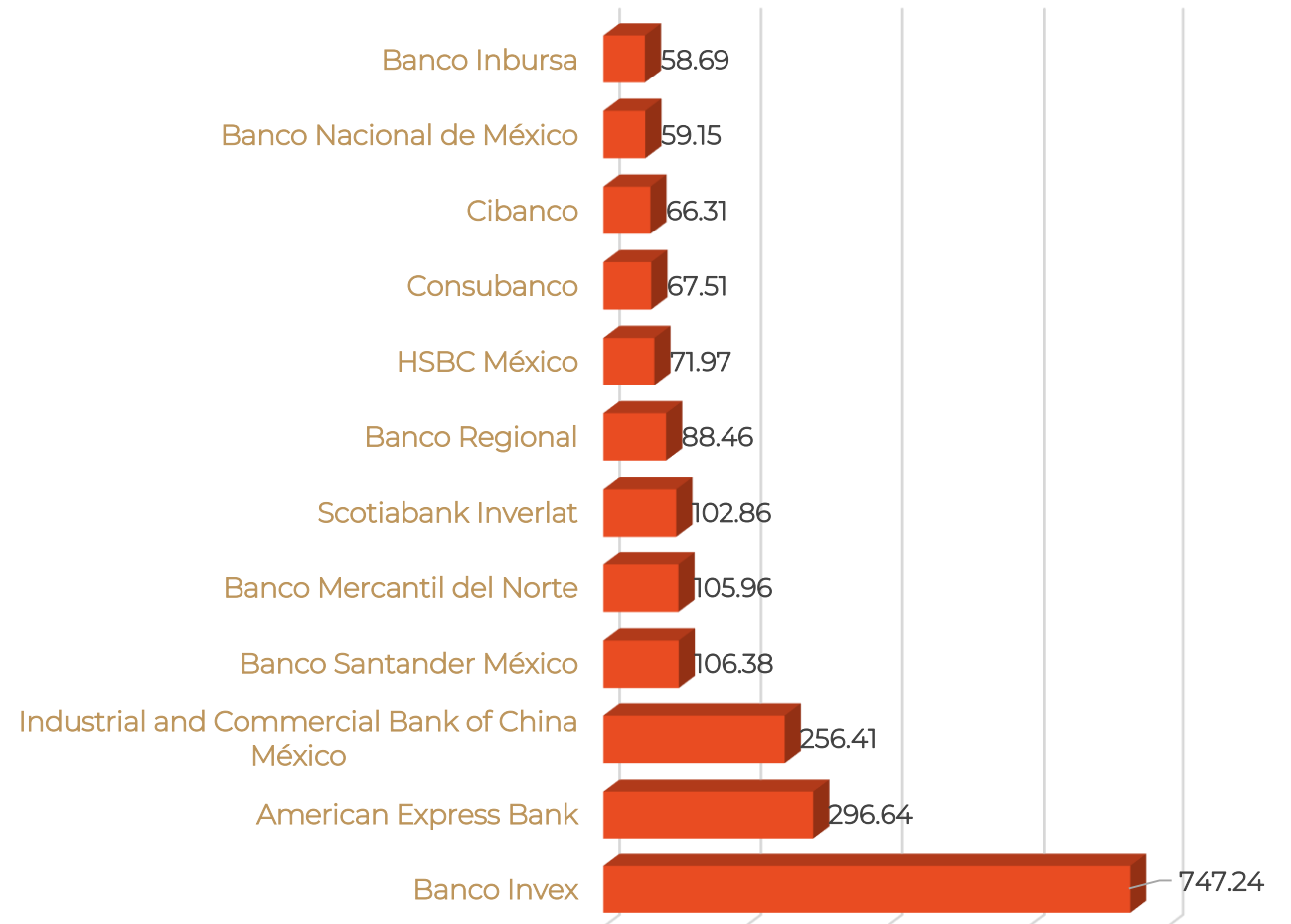
BANCOS: ÍNDICE DE RECLAMACIONES

3ER. TRIMESTRE 2019

El Índice de Reclamación del sector por cada 10 mil contratos fue de **53.60**.

Destaca Banco Invex con 747.24 reclamaciones por cada 10 mil contratos, le siguen American Express con 296.64 y el Industrial and Commercial Bank of China con 256.41.

Índice de reclamación por cada 10 mil contratos





RECLAMACIONES POR POSIBLE FRAUDE REUNE

Se presentaron **3,844,636** reclamaciones ante la banca, al tercer trimestre de 2019, por **Posible Fraude**.

Destaca que Banorte, Santander, Banamex, BBVA, HSBC y BanCoppel agruparon **86.7%** de las reclamaciones por esta causa.

Reclamaciones por Posible Fraude



El monto reclamado total fue **17,716.1** millones de pesos.

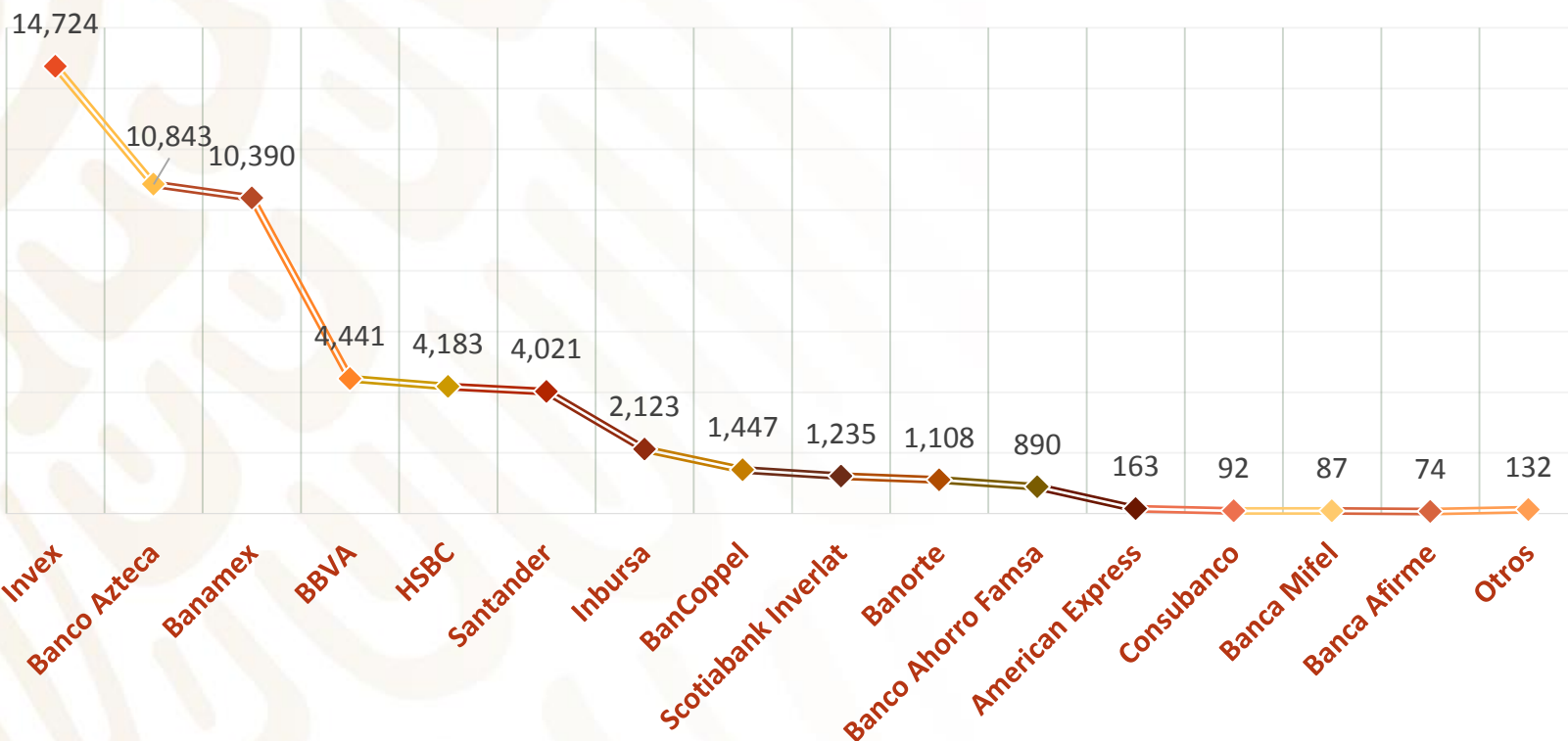
Nota: Se muestran los bancos con más de 15,000 reclamaciones por Posible Fraude.



Al tercer trimestre de 2019, en total sumaron **55,953** reclamaciones por PORI.

64.3% de las reclamaciones derivadas de un posible Robo de Identidad las agruparon **Banco Invex, Banco Azteca y Banamex**.

Reclamaciones por Posible Robo de Identidad



El monto de las reclamaciones de este tipo fue **851.5 millones de pesos**.

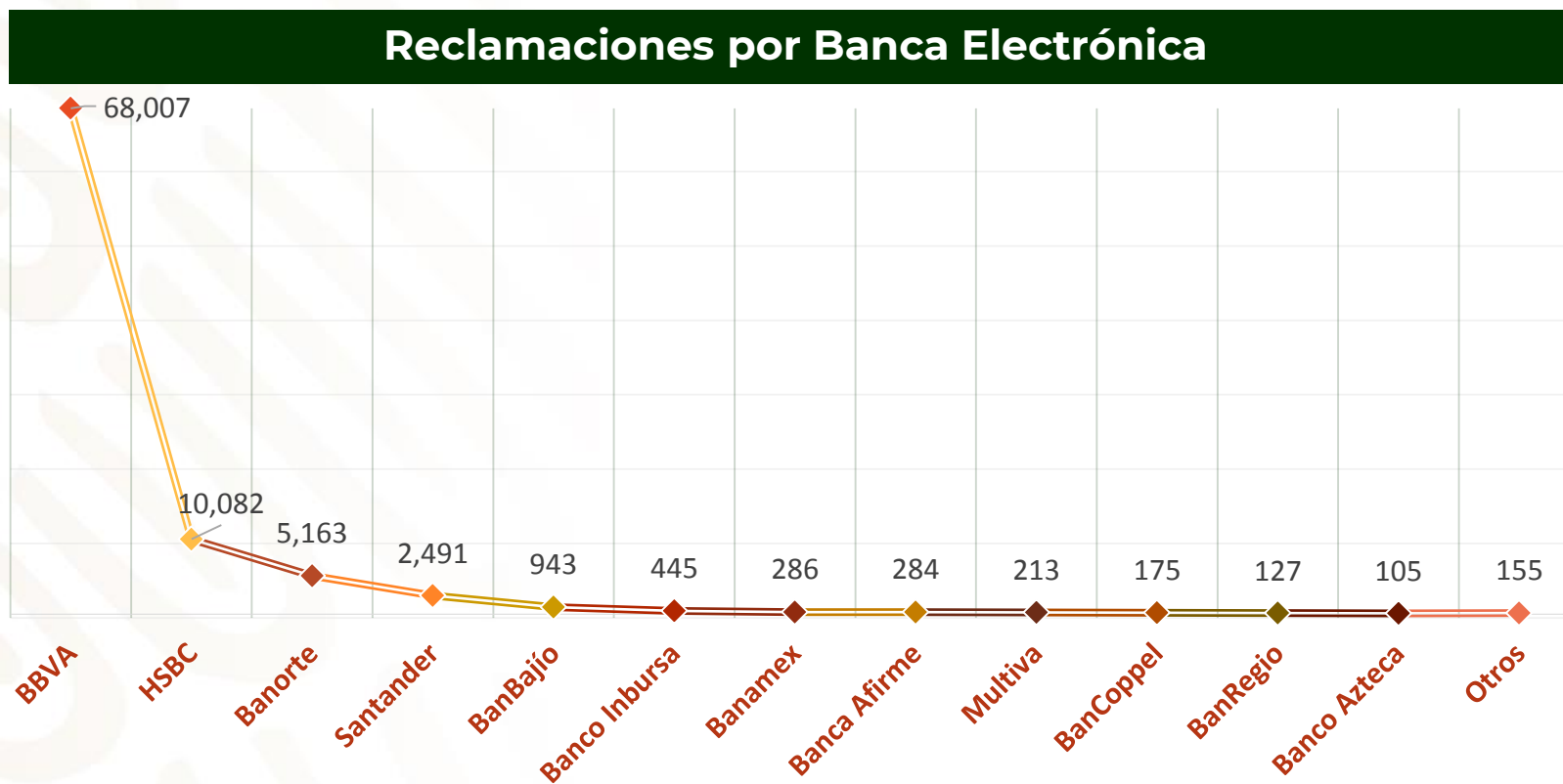
Nota: Se muestran los bancos con más de 50 reclamaciones por Posible Robo de Identidad.



RECLAMACIONES EN BANCA ELECTRÓNICA REUNE

Los reclamos en Banca Electrónica, al tercer trimestre de 2019, sumaron **88,476**.

Destaca que **BBVA** agrupa **76.9%** de las reclamaciones por esta causa.



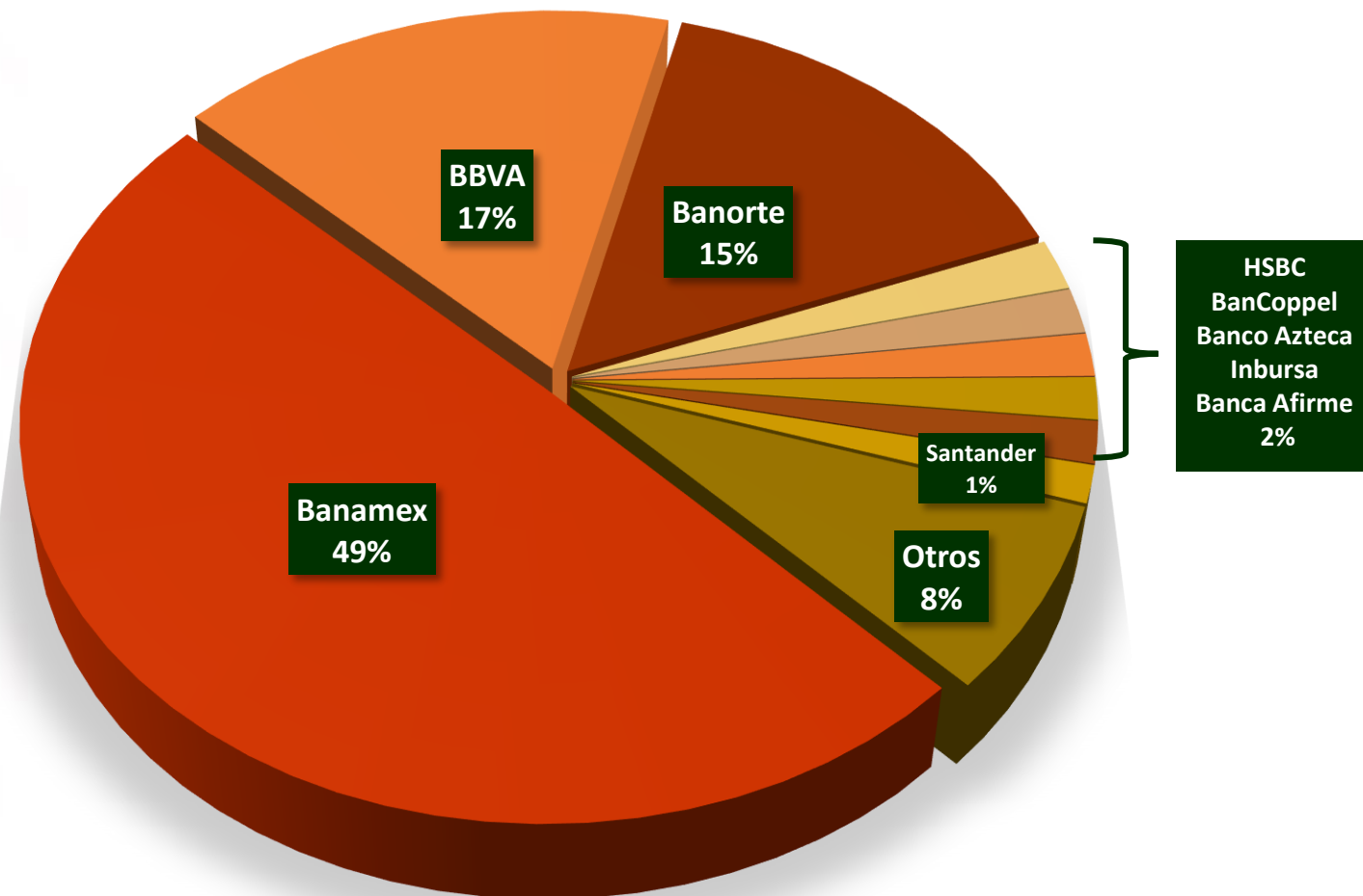
SANCIONES IMPUESTAS POR CONDUSEF A BANCOS

36 Bancos fueron sancionados, sumando un total de 3,317 multas. Por un monto de 148 millones de pesos.

Destaca que tres Bancos suman 81% del total de multas:

- Banamex con 1,652,
- BBVA con 564 y
- Banorte con 512.

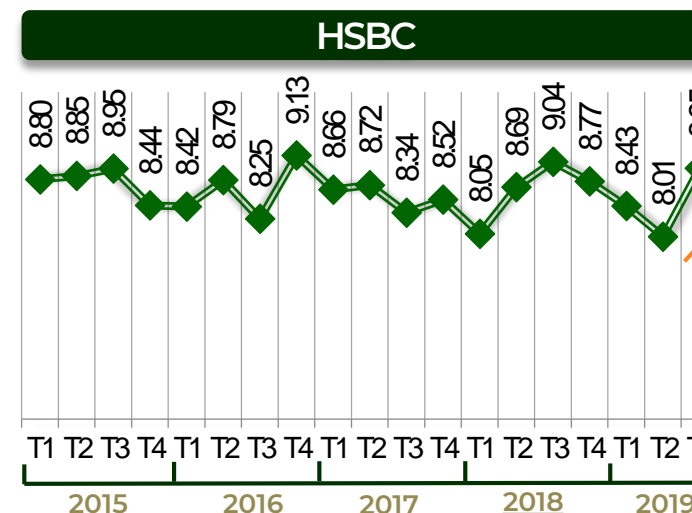
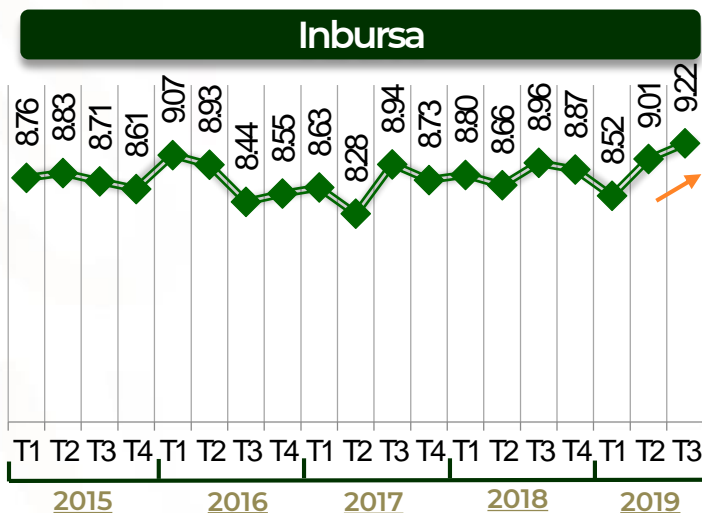
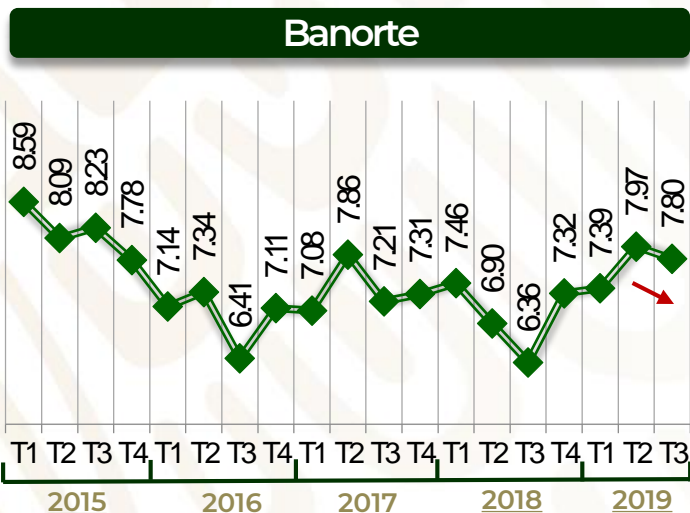
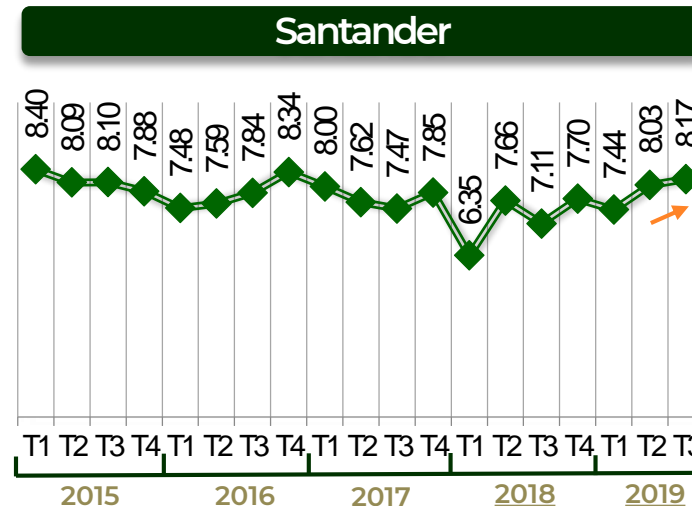
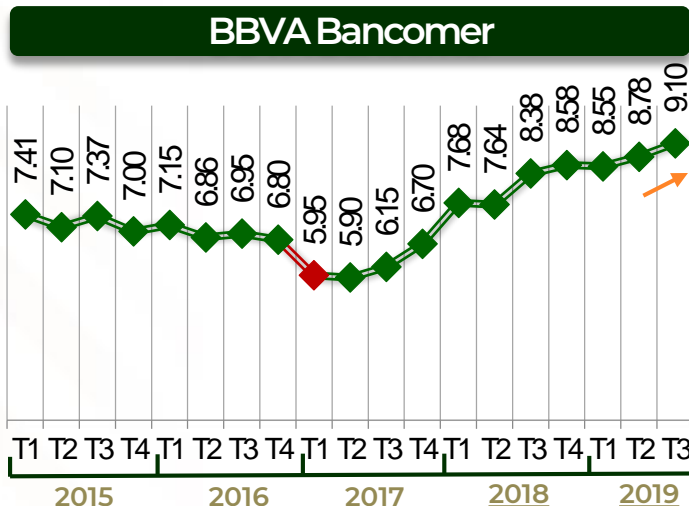
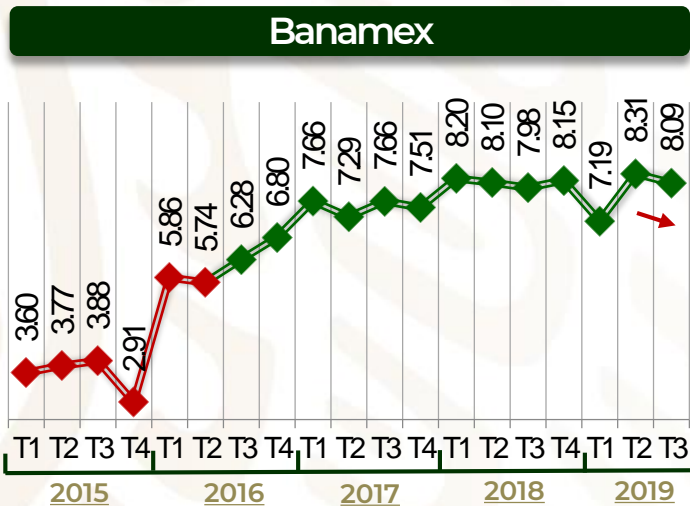
Sanciones por Banco (participación porcentual)





IDATU Bancos 2015 - 2019

Se muestra la trayectoria de los IDATU en algunos Bancos:





HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



DATOS RELEVANTES DEL SECTOR ASEGURADOR

ENERO – SEPTIEMBRE 2019



ASEGURADORAS: RECLAMACIONES

De enero a septiembre las **reclamaciones** en aseguradoras sumaron un total de **87,296**.

La principal causa por la que reclamaron fue la “Negativa en el pago de indemnización” (en CONDUSEF) y en la Institución Financiera “Cancelación de póliza no contratada”.

Instituciones	Total de Reclamaciones	CONDUSEF			REUNE	
		Reclamaciones	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Reclamaciones	Monto Reclamado* (mdp)
Total	87,296	31,594	25.2	40	55,702	0.43
Patrimonial Inbursa	13,689	81	35.8	88	13,608	0.00
AXA Seguros	13,267	2,307	19.8	30	10,960	0.01
GNP	12,209	3,734	14.7	27	8,475	0.03
Citibanamex Seguros	11,913	1,233	39.4	43	10,680	0.01
Metlife México	9,790	5,608	48.7	39	4,182	0.24
HSBC Seguros	4,935	260	25.2	109	4,675	0.00
Quálitas Compañía de Seguros	2,799	2,584	19.2	44	215	0.00
Seguros Banorte	2,161	2,161	18.5	50	0	0.00
Mapfre México	1,782	1,782	12.5	34	0	0.00
Seguros Inbursa	1,780	1,081	42.7	47	699	0.00
Chubb Seguros México	1,742	1,401	13.3	39	341	0.02
Zurich Santander Seguros	1,650	1,257	23.2	44	393	0.00
Seguros BBVA Bancomer	1,360	1,360	25.7	59	0	0.00
Zurich	1,003	822	17.3	30	181	0.01

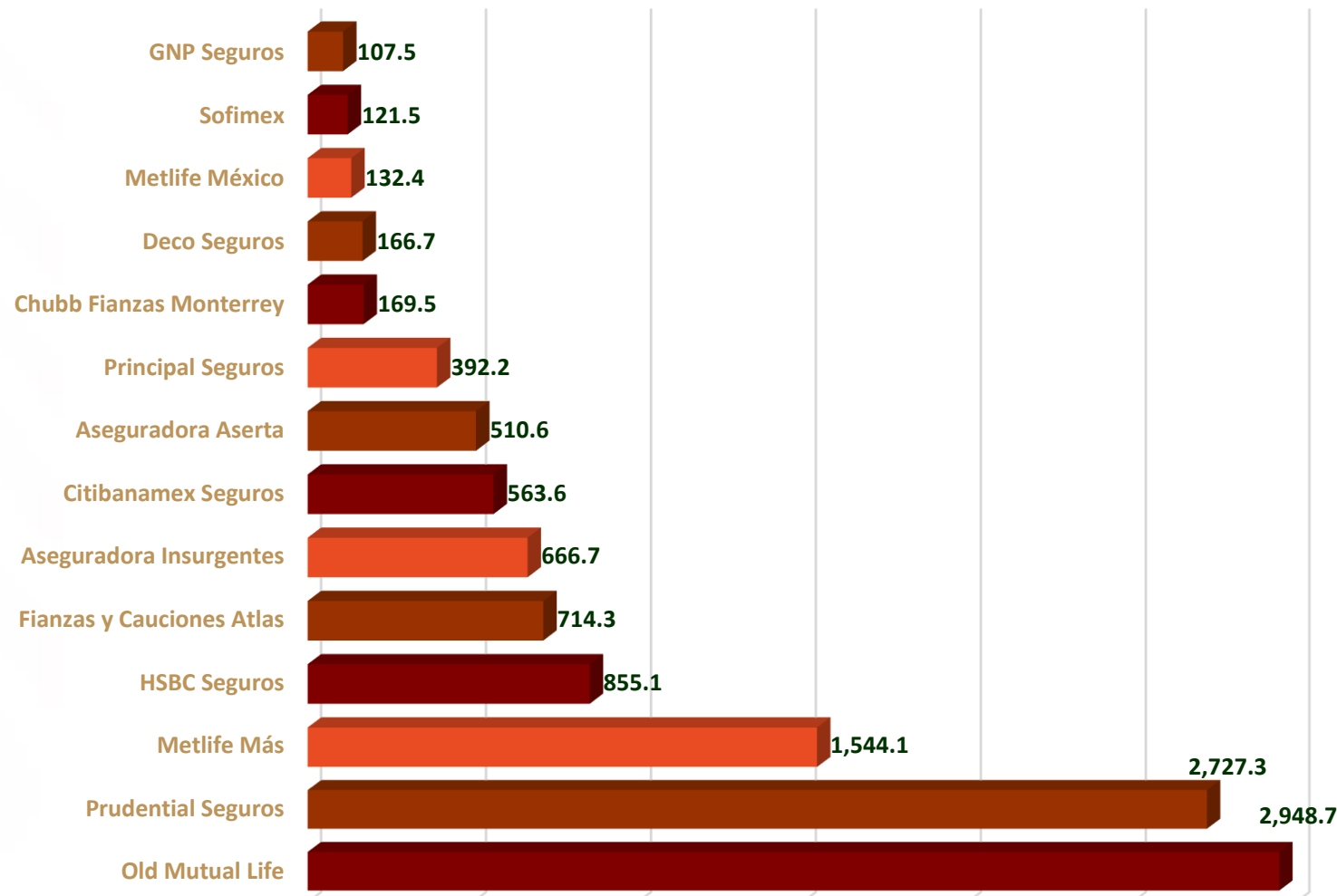
ASEGURADORAS: ÍNDICE DE RECLAMACIONES

3ER. TRIMESTRE 2019

El Índice de Reclamación del sector por cada 10 mil contratos fue de 67.5.

Destacan Old Mutual Life con 2,948.7 reclamaciones por cada 10 mil contratos, Prudential Seguros con 2,727.3 y Metlife Más con 1,544.1.

Índice de reclamación por cada 10 mil siniestros



SANCIONES A ASEGURADORAS

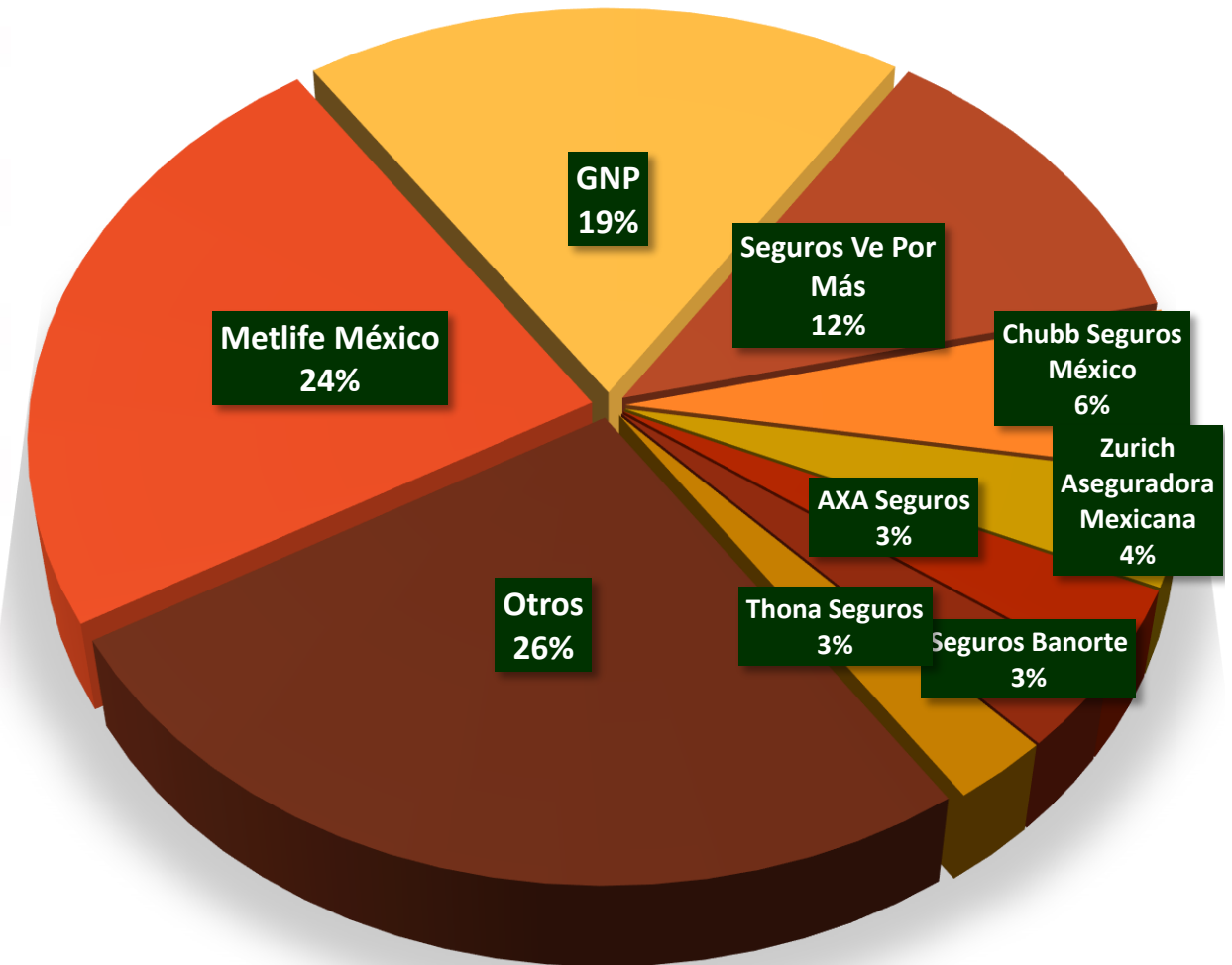
IMPUESTAS POR CONDUSEF

Fueron sancionadas 50 aseguradoras al tercer trimestre de 2019, sumando un total de **647 multas**, por un monto de 18.4 millones de pesos.

Cuatro aseguradoras suman **61.8%** de las sanciones:

- Metlife México con **156**,
- GNP con **124**,
- Ve por Más con **79** y
- Chubb Seguros con **41**.

Sanciones por Aseguradora (participación porcentual)





165 Instituciones cuentan con Programa de Educación Financiera, lo que representa apenas el 5.5% del total de las Instituciones Financieras.

Afores

- ◇ Afore XXI
- ◇ Banorte
- ◇ Afore
- ◇ Azteca
- ◇ Afore Invercap
- ◇ Citibanamex
- ◇ Afore

B. Desarrollo

- ◇ Banco del Bienestar

Bancos

- ◇ American Express Bank
- ◇ Banca Mifel
- ◇ Banco Actinver
- ◇ Banco Azteca
- ◇ B. Compartamos
- ◇ Banco Inbursa
- ◇ Banco Inmobiliario
- ◇ Banco Invex
- ◇ Banorte
- ◇ Banco Monex
- ◇ Banamex
- ◇ Banco Sabadell
- ◇ Banco Santander
- ◇ Banco Ve Por Más
- ◇ Bankaool
- ◇ BBVA
- ◇ Consubanco
- ◇ HSBC
- ◇ MUFG Bank México
- ◇ Scotiabank

Seguros

- ◇ Citibanamex Seguros
- ◇ Seguros BBVA
- ◇ Seguros Azteca
- ◇ Seguros Azteca Daños

Salud

- ◇ BBVA Bancomer Seguros Salud

Socaps

- ◇ Caja Popular Mexicana

Sofom E.N.R.

- ◇ Servicios de Microsol
- ◇ Apoyo Económico Familiar

Pensiones

- ◇ Citibanamex Pensiones
- ◇ Pensiones BBVA Bancomer



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



CATÁLOGO NACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

El Catálogo es una herramienta adicional y contenida en el Buró de Entidades Financieras , a través de la cual puedes:

Consultar en un solo sitio web la totalidad de productos y servicios financieros autorizados que se ofertan en el país.

Comparar y elegir entre diversos productos sin la necesidad de tener que asistir físicamente a las instituciones financieras para solicitar información.

El Catálogo Nacional contiene información de 12,980 productos y servicios financieros.



CATÁLOGO NACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

3ER. TRIMESTRE 2019

El Catálogo Nacional contiene información de 12,980 productos y servicios financieros, distribuidos por sector.

Sectores	Total de instituciones SIPRES	Instituciones que Cumplieron (Todos Concluido-Acuse)	Número de fichas
	(en operación y autorizadas)		(acuse)
Total	2,996	2,494	12,980
Afores	11	8	10
Almacenes generales de depósito	18	11	18
Casas de bolsa	35	30	99
Casas de cambio	8	7	27
Financiera Rural	1	1	7
Fondos de Inversión	589	540	526
Instituciones de banca de desarrollo	6	5	66
Instituciones de banca múltiple	51	43	1,332
Instituciones de fianzas	11	7	429
Instituciones de seguros	86	74	2,129
Operadores del Mercado de Derivados	4	2	4
Organismos de Servicio Social	1	1	1
Pensiones	8	8	16
Salud	8	7	94
Sociedades Controladoras	23	8	8
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	154	148	2,186
Sociedades de ahorro y préstamo	2	0	-
Sociedades de información crediticia	3	3	9
Sociedades de Inversión	22	9	13
SIEFORES	86	9	9
Soc. Distribuidoras de Acc. de Soc. de Inversión	6	2	347
Sociedades Financieras Comunitarias	1	1	9
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.N.R.	1,655	1,388	4,229
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.	47	43	259
Sociedades Financieras Populares	39	33	430
Sociedades operadoras de sociedades de inversión	39	30	130
Uniones de crédito	82	76	593



CATÁLOGO NACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

3ER. TRIMESTRE 2019

La distribución de los productos de acuerdo a su tipo de operación, se conforma de la siguiente manera:

Sector	Fichas	Part.	Operación	Fichas	Part. Del Sector
Bancos	1,332	10.3%	Activa	645	48.4%
			Pasiva	622	46.7%
			Servicios	65	4.9%
Aseguradoras	2,129	16.4%	Accidentes y enfermedades	384	18.0%
			Daños	846	39.7%
			Vida	549	25.8%
			Servicios	338	15.9%
			Crédito	10	0.5%
			Fideicomisos en garantía	1	0.0%
			Pensiones	1	0.0%
Socaps	2,186	16.8%	Activa	1,510	69.1%
			Pasiva	673	30.8%
			Servicios	3	0.1%
Sofipos	430	3.3%	Activa	266	61.9%
			Pasiva	164	38.1%
Sofomes ENR	4,229	32.6%	Activa	3,930	92.9%
			Servicios	299	7.1%
Sofomes ER	259	2.0%	Activa	253	97.7%
			Servicios	6	2.3%
Otros Sectores				2,415	
Total				12,980	