



BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS (BEF)

ACTUALIZACIÓN ENERO – JUNIO 2020



COMPORTAMIENTO DE LOS SECTORES FINANCIEROS

En el BEF se muestra información de 3,067 instituciones financieras en 25 sectores financieros.

Sector	Total de Reclamaciones	Sanciones*		IDATU	Cláusulas Abusivas	Programas de Educación Financiera	
		Total de Sanciones	Monto (\$)			Programa propio	Sinergia con Condusef
Total	3,388,764	1,003	33,606,612	7.07	74	115	38
Bancos	3,171,065	854	29,855,088	9.36	-	14	2
Sofom E.R.	59,433	7	158,722	8.37	-	7	5
Sofom E.N.R.	53,259	65	1,327,865	6.40	21	3	23
Aseguradoras	37,097	50	1,481,478	8.15	-	3	3
Burós de Crédito	31,740	-	-	7.09	-	2	-
Bancos de Desarrollo	15,372	-	-	5.16	-	1	-
AFORES	11,120	2	56,080	7.53	-	1	2
SOFIPOS	4,921	4	67,592	8.20	2	-	-
SOCAPS	3,461	18	611,970	4.75	13	1	3
Otros Sectores	1,296	3	47,816	-	38	83	-

Nota(*): Multas Firmes: Las que fueron pagadas directamente ante esta Comisión Nacional, las enviadas al Servicio de Administración Tributaria y al Banco de México para su cobro coactivo, así como las declaradas válidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

RECLAMACIONES POR SECTOR TRIMESTRALES

Las reclamaciones presentadas ante Condusef, disminuyeron en el segundo trimestre 84% respecto del primero, mientras que aquellas presentadas en la Institución Financiera sólo disminuyeron 6%.

SECTOR	Total de reclamaciones	Reclamaciones CONDUSEF			Reclamaciones REUNE**		
		ENE-MAR	ABR-JUN	Variación %	ENE-MAR	ABR-JUN	Variación %
Bancos	3,171,065	33,243	7,904	-76.22	1,527,642	1,602,276	4.89
Burós de Crédito*	121,618	8,174	58	-99.29	51,806	61,580	18.87
Sofom E.R.	59,433	754	44	-94.16	31,580	27,055	-14.33
Sofom E.N.R.	53,259	4,386	136	-96.90	17,011	31,726	86.50
Aseguradoras	37,097	8,157	792	-90.29	12,823	15,325	19.51
Banca de Desarrollo	15,372	110	17	-84.55	7,578	7,667	1.17
AFORES	11,120	2,931	223	-92.39	2,431	5,535	127.68
SOFIPOS	4,921	177	12	-93.22	2,507	2,225	-11.25
SOCAPS	3,461	49	1	-97.96	1,777	1,634	-8.05
Otros sectores	1,296	160	16	-	674	446	-

Nota (*): El número de reclamaciones en Burós de crédito incluye aquellas gestionadas por las mismas.

Nota (**): REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas.



**MEJORAS
BURÓ DE ENTIDADES
FINANCIERAS**

Mejoras al Buró de Entidades Financieras

- **Se incorpora el directorio de los DESPACHOS DE COBRANZA.**

Con la finalidad de difundir información relativa a los Despachos de Cobranza, se coloca un enlace al directorio de los Despachos, facilitando la consulta al usuario sobre la denominación o razón social, domicilio, teléfonos y correo electrónico utilizados por los despachos para realizar sus gestiones.

Mejoras al Buró de Entidades Financieras

- **Por primera vez, como parte de las mejoras, el Buró de Entidades Financieras (BEF) mostrará el número de MULTAS FIRMES*.**
- **El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) presenta cambios en su metodología.**

Nota*: Las que fueron pagadas directamente ante esta Comisión Nacional, las enviadas al Servicio de Administración Tributaria y al Banco de México para su cobro coactivo, así como las declaradas válidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Como parte de las mejoras al BEF se construyó un nuevo IDATU, para el que se consideran 3 procesos, y **se modifica** el total de criterios; ahora son 18 en lugar de 22:

Gestión Ordinaria

6 criterios

Gestión Electrónica

8 criterios

Conciliación

4 criterios

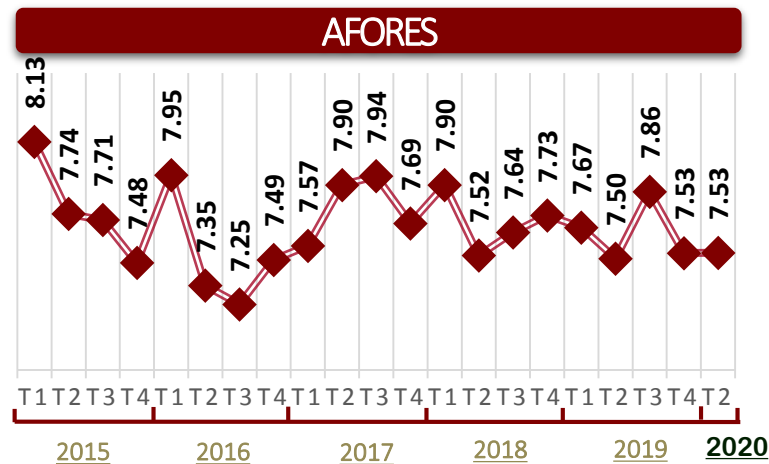
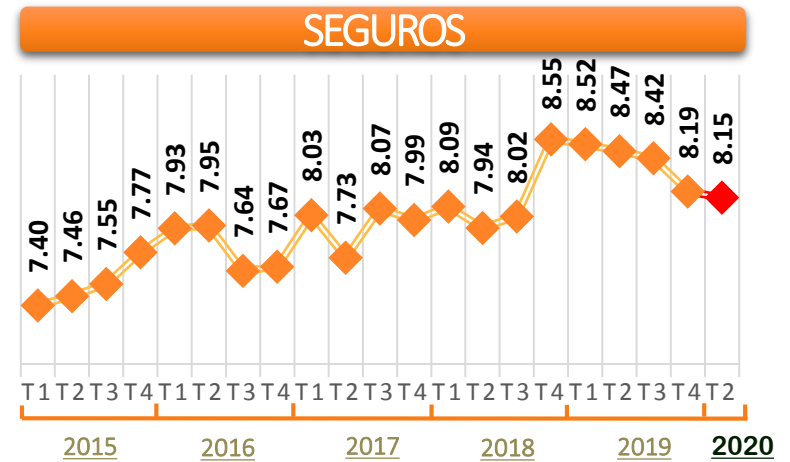
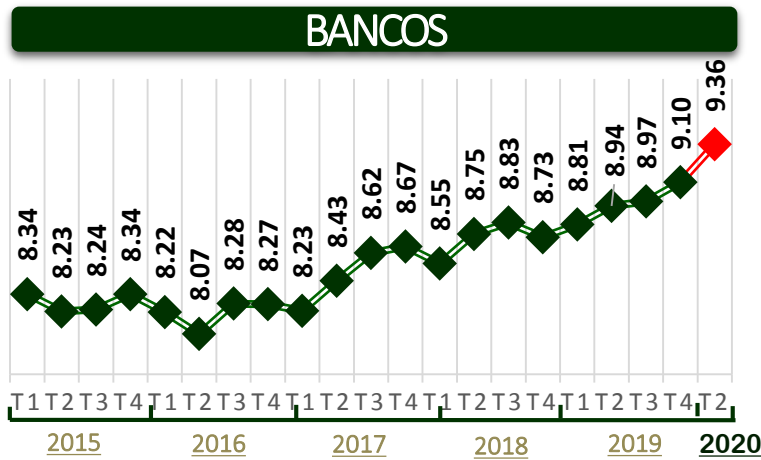
La finalidad es incentivar a las Instituciones para que brinden una mejor atención al usuario.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Se muestran las calificaciones de atención a usuarios más altas - en contraste con las más bajas (0- 10)-, de algunas instituciones por sector:

BANCOS	IDATU	AFORE	IDATU	ASEGURADORAS	IDATU	SOFOM E.N.R.	IDATU
Bank of America	10.00	Afore Inbursa	9.42	Deco Seguros	9.95	Don Apoyo	10.00
InterCam Banco	10.00	Profuturo	8.90	Insignia Life	9.94	Confianza Digital	10.00
Banco Actinver	10.00	Afore XXI	8.52	Seguros Azteca Daños	9.93	Pro Confianza	10.00
Fundación Dondé Banco	9.94	Citibanamex Afore	7.76	HIR Compañía de Seguros	9.93	Boomcredit	10.00
Banco Multiva	9.89	Afore Invercap	7.63	Prudential Seguros México	9.91	Financiera Labor	9.99
Banco Ve Por Más	9.89	PENSIONISSSTE	7.60	XL Seguros México	4.00	Red Amigo Dal	9.99
Banamex	8.46	Afore Azteca	7.25	COFACE Seguro de Crédito México	4.00	Global Lending Corporation GLC	9.99
Banco Ahorro Famsa	8.20	Afore Sura	7.13	FM Global de México	4.00	Servicios Financieros de Desarrollo Comunitario	3.32
Banco Compartamos	8.18	Principal Afore	6.53	Virginia Surety Seguros de México	4.00	Alianza Familiar	3.32
Banorte	7.11	Afore Coppel	4.56	Swiss Re Corporate Solutions México Seguros	4.00	Emprendamos Fin	3.32
Santander	7.08			Atradius Seguros de Crédito	4.00	Ficen	3.32
				Sofimex	3.38	T.T. Blues Capital	3.32

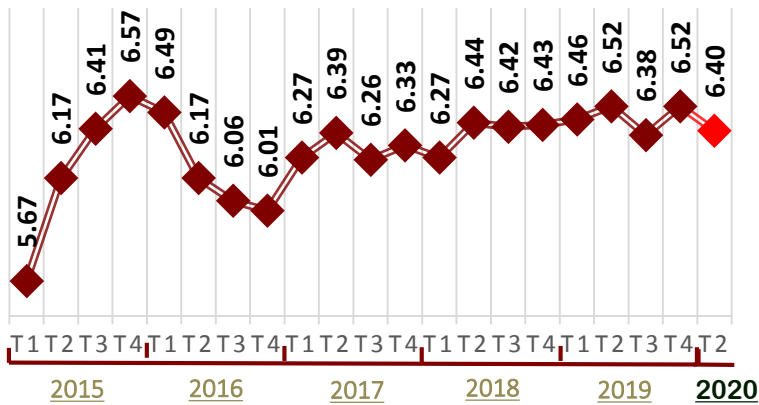
IDATU por sector



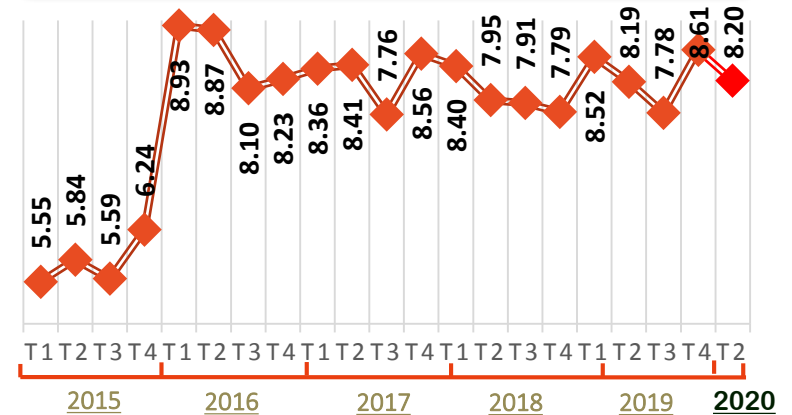
Nota: El segundo trimestre del año 2020 está calculado con la nueva metodología.

IDATU por sector

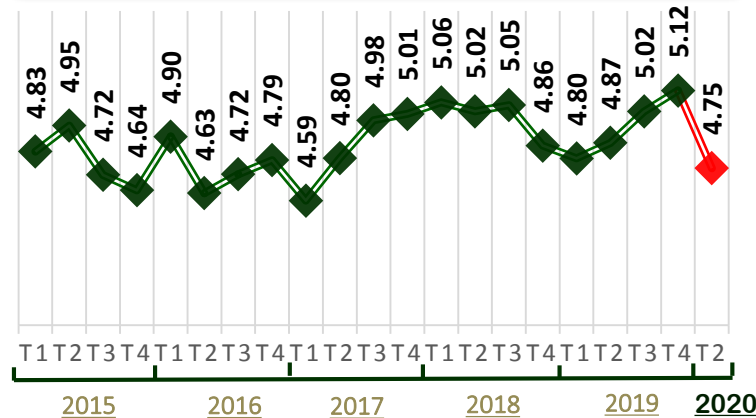
SOFOM ENR



SOFIPOS



SOCAPS



Nota: El segundo trimestre del año 2020 está calculado con la nueva metodología.

CLÁUSULAS ABUSIVAS

Al primer semestre de 2020 se publican en el BEF 74 Cláusulas Abusivas detectadas en los contratos, en proceso de eliminación, las cuales pertenecen a los sectores Sofipos (2), Socaps (13), Sofom E.N.R. (21), Uniones de Crédito (38).

Las Cláusulas Abusivas más comunes son aquellas que:

1. Obligan al Usuario a dar aviso previo de la realización de pagos anticipados del crédito.
2. No permitan la contratación de otro crédito durante la vigencia del contrato, o impidan la movilidad del crédito a otra Institución.
3. Limitan al usuario su derecho de contratar cualquier otro crédito.

Cláusulas Abusivas por Producto

Producto	Cláusulas
Crédito Automotriz	1
Crédito de Habitación o Avío	16
Crédito de Nómina	7
Crédito en cuenta corriente	20
Crédito Personal	2
Crédito Refaccionario	6
Crédito simple	17
Crédito Simple (PyMES)	2
Depósito a la Vista	3
Total general	74

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

De **3,067** instituciones financieras únicamente **115** tienen Programa de Educación Financiera (**3.7%** del total), incluyendo a las instituciones que participan en el Programa de la ABM.

A continuación se muestran algunos sectores:

AFORES

Afore Inbursa

Aseguradoras

HSBC Seguros
Seguros Azteca
Seguros Azteca
Daños

Banca de Desarrollo

Banco del Bienestar

Banca Múltiple

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

Casa de bolsa

Monex Casa de Bolsa

Pensiones

Pensiones Inbursa
HSBC Pensiones

SOCAPS

Caja Popular los
Reyes

Sofom E.N.R

Apoyo Económico
Familiar
Sociedad Integral
Emprendedora
Siembra
Consultores de
Servicios Varios

Sofom E.R.

Start Banregio
Consupago
Sofom Inbursa
Grameen Carso
Crédito Real
Tarjetas
Banamex
Invex Consumo



COMPORTAMIENTO DEL SECTOR BANCARIO

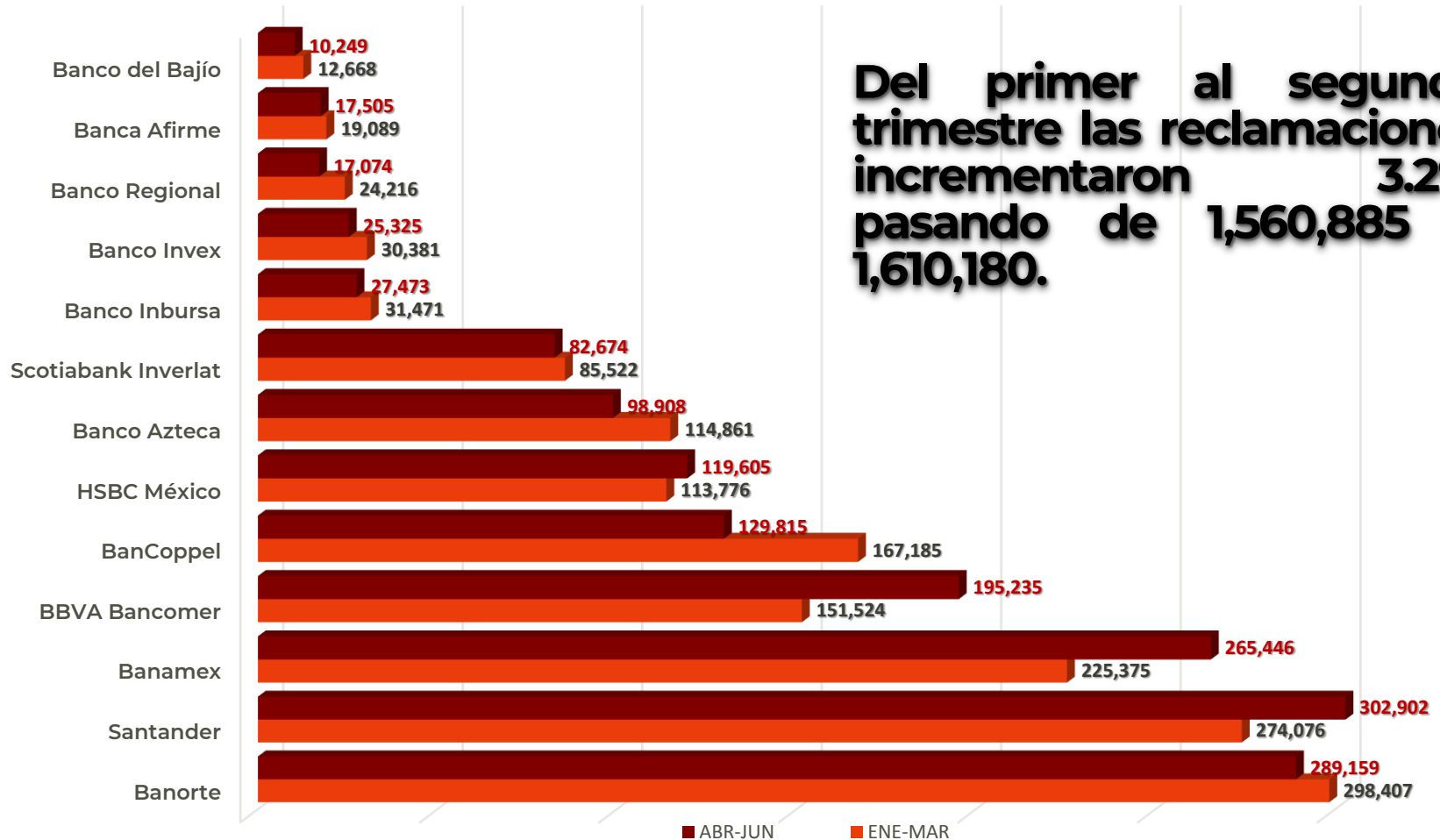
RECLAMACIONES A BANCA MÚLTIPLE

Las reclamaciones totales a Bancos sumaron 3,171,065, 13% menos que el mismo periodo del año anterior (3,645,772).

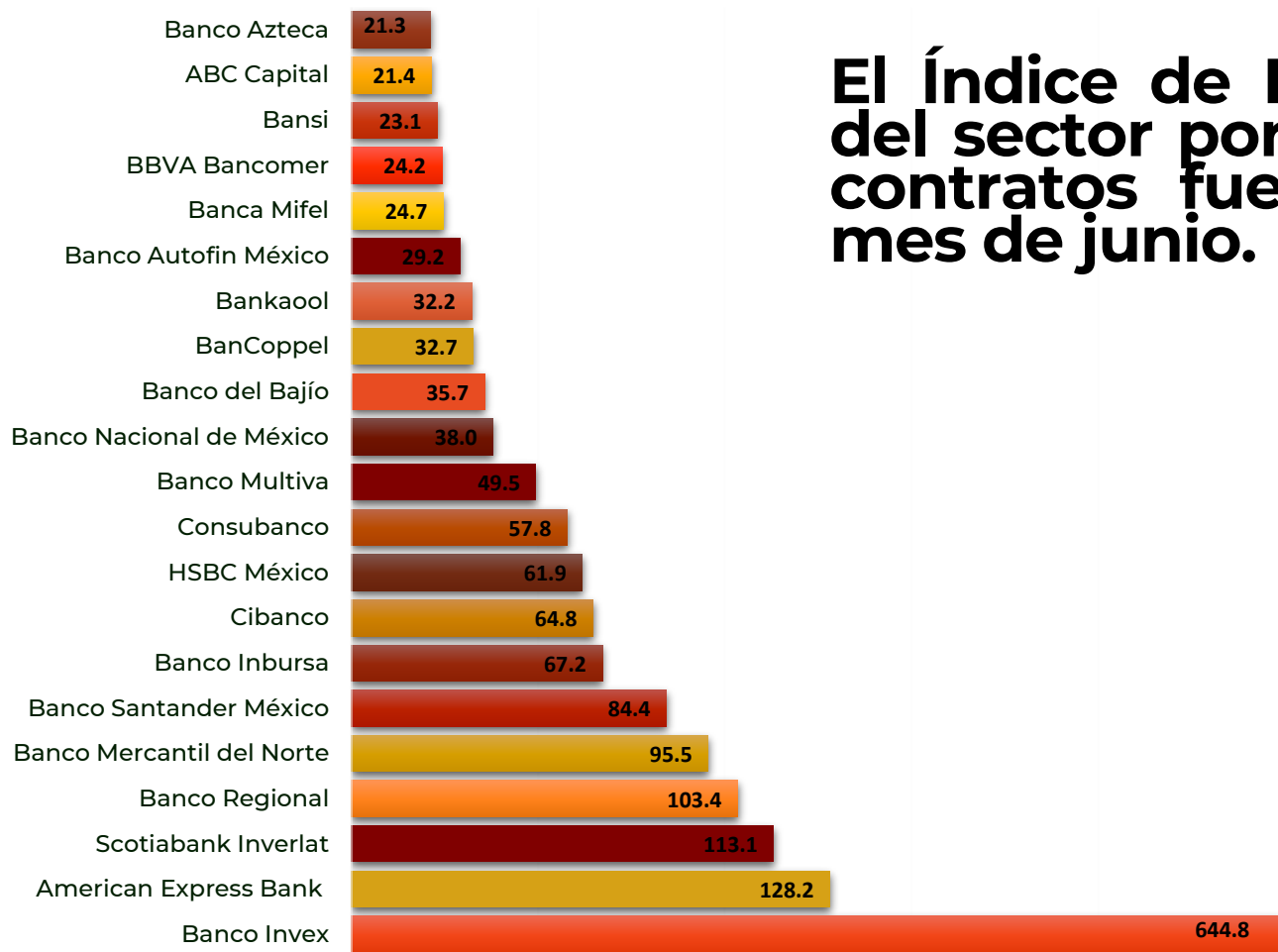
Banorte, Santander, Banamex, BBVA Bancomer y BanCoppel concentran 73% del Total de las Reclamaciones:

Instituciones	Total Reclamaciones (REUNE + CONDUSEF)	Reclamaciones CONDUSEF			Reclamaciones REUNE		
		Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Total de reclamaciones	Monto Reclamado (\$)*	Monto Abonado (\$)*
Total	3,171,065	41,147	36.2	18.4	3,129,918	11,222.3	5,475.60
Banorte	587,566	8,404	16.4	21.0	579,162	1,170.5	508.36
Santander	576,978	6,442	38.5	17.4	570,536	2,294.7	1,041.65
Banamex	490,821	7,490	52.9	20.1	483,331	2,485.4	1,605.45
BBVA Bancomer	346,759	7,898	37.5	15.3	338,861	1,900.1	898.32
BanCoppel	297,000	1,184	31.9	17.8	295,816	161.6	129.09
HSBC México	233,381	3,289	30.8	14.7	230,092	1,150.3	445.99
Banco Azteca	213,769	1,226	38.5	14.6	212,543	553.0	174.13
Scotiabank Inverlat	168,196	2,468	29.2	21.4	165,728	442.8	192.16
Banco Inbursa	58,944	759	35.2	17.8	58,185	313.6	61.20
Banco Invex	55,706	904	68.5	19.0	54,802	139.0	113.00
Banregio	41,290	103	39.6	24.6	41,187	61.8	52.73
Banca Afirme	36,594	106	42.4	20.3	36,488	245.2	36.02
Banco del Bajío	22,917	84	26.9	20.2	22,833	71.9	31.02
American Express Bank	11,536	140	43.6	11.1	11,396	43.1	34.21
Banco Ahorro Famsa	10,229	346	57.6	30.1	9,883	24.9	9.35

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE EN BANCA MÚLTIPLE

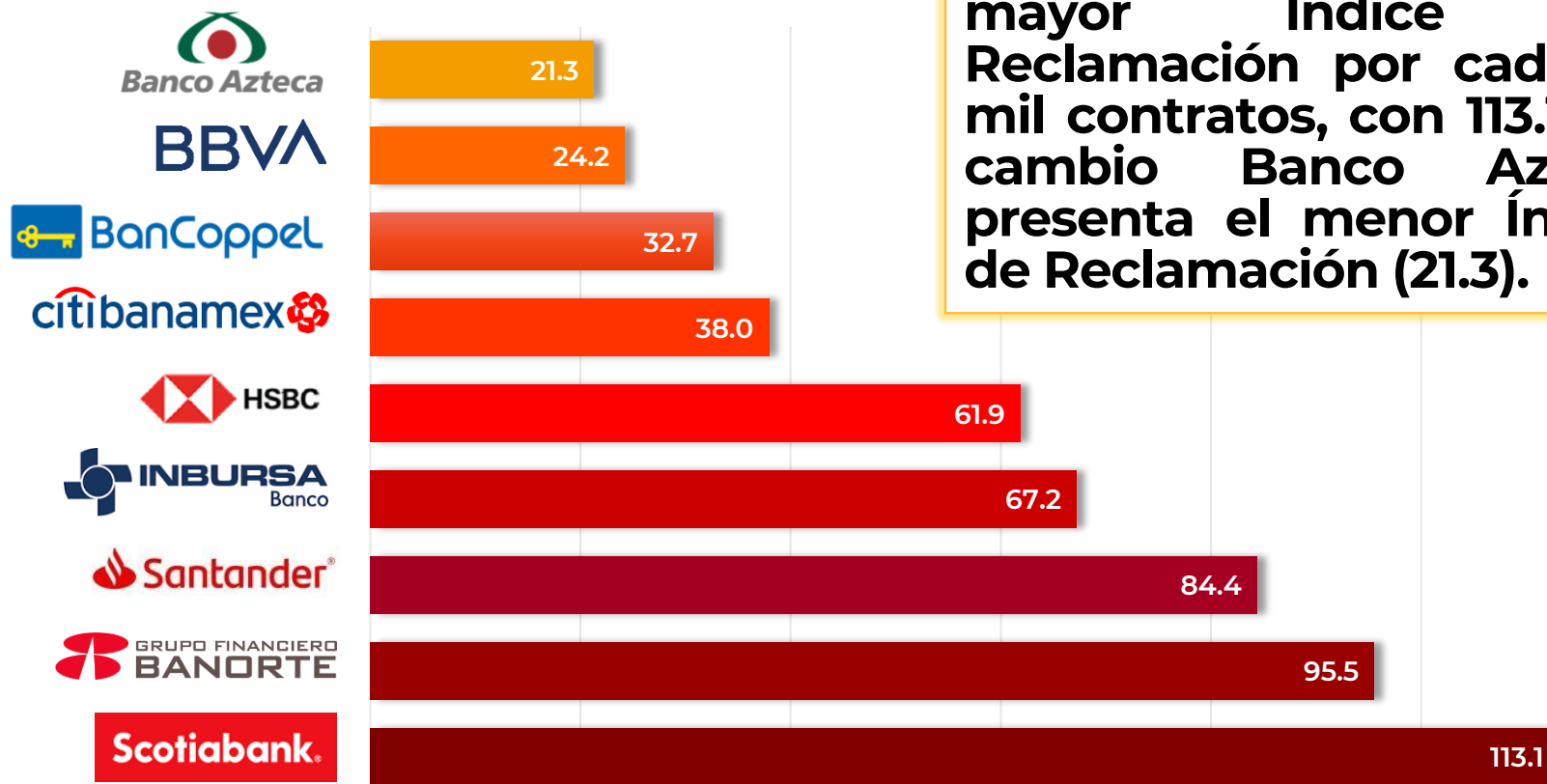


ÍNDICE DE RECLAMACIÓN DE BANCA MÚLTIPLE



El Índice de Reclamación del sector por cada 10 mil contratos fue de 45.6 al mes de junio.

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN DE BANCA MÚLTIPLE (G9*)

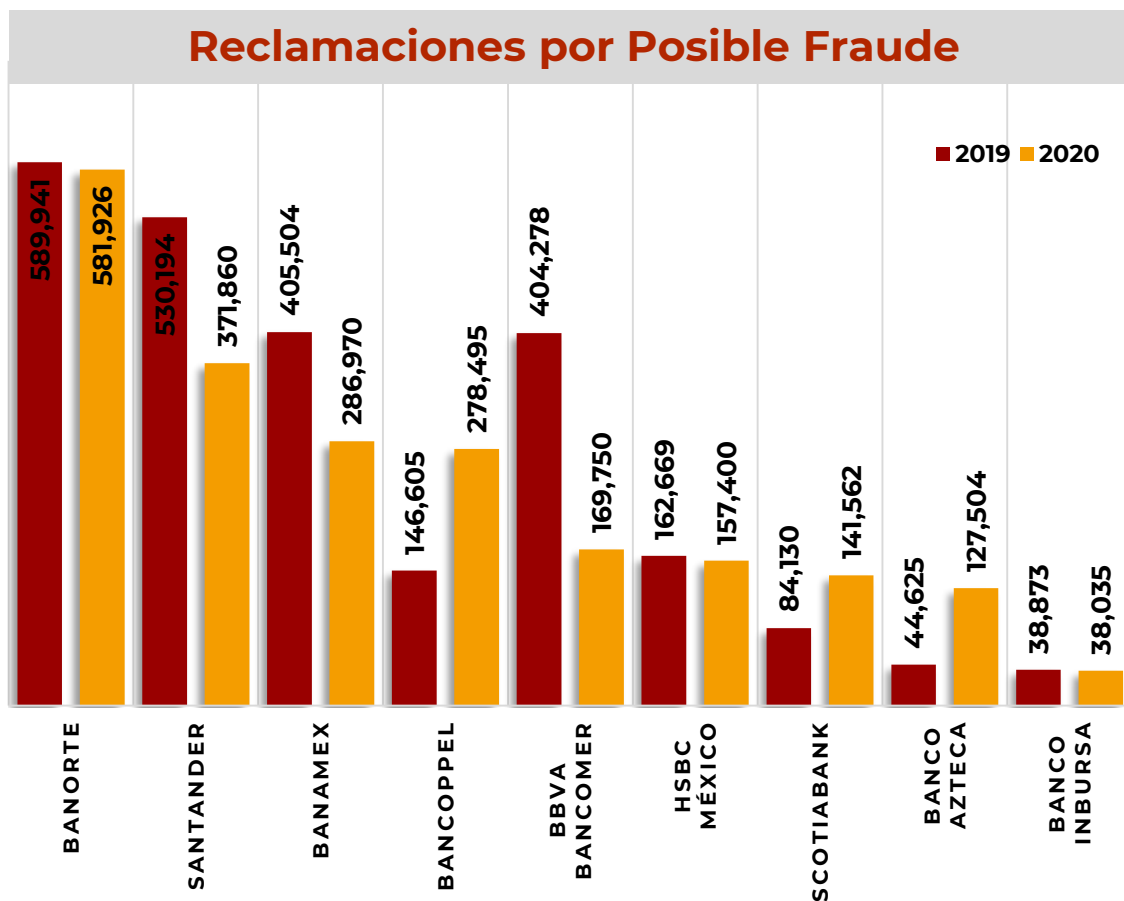


Del G9, Scotiabank tiene el mayor Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos, con 113.1, en cambio Banco Azteca presenta el menor Índice de Reclamación (21.3).

Nota (*): se muestran los bancos pertenecientes al G7 (BBVA Bancomer, Banamex, Santander, Scotiabank, HSBC, Banco Inbursa y Banorte) + Banco Azteca y Bancoppel= G9.

RECLAMACIONES POR POSIBLE FRAUDE

Se presentaron un total de 2,287,222 reclamaciones por posible Fraude, disminuyendo un 10% respecto al año anterior (2,553,802).

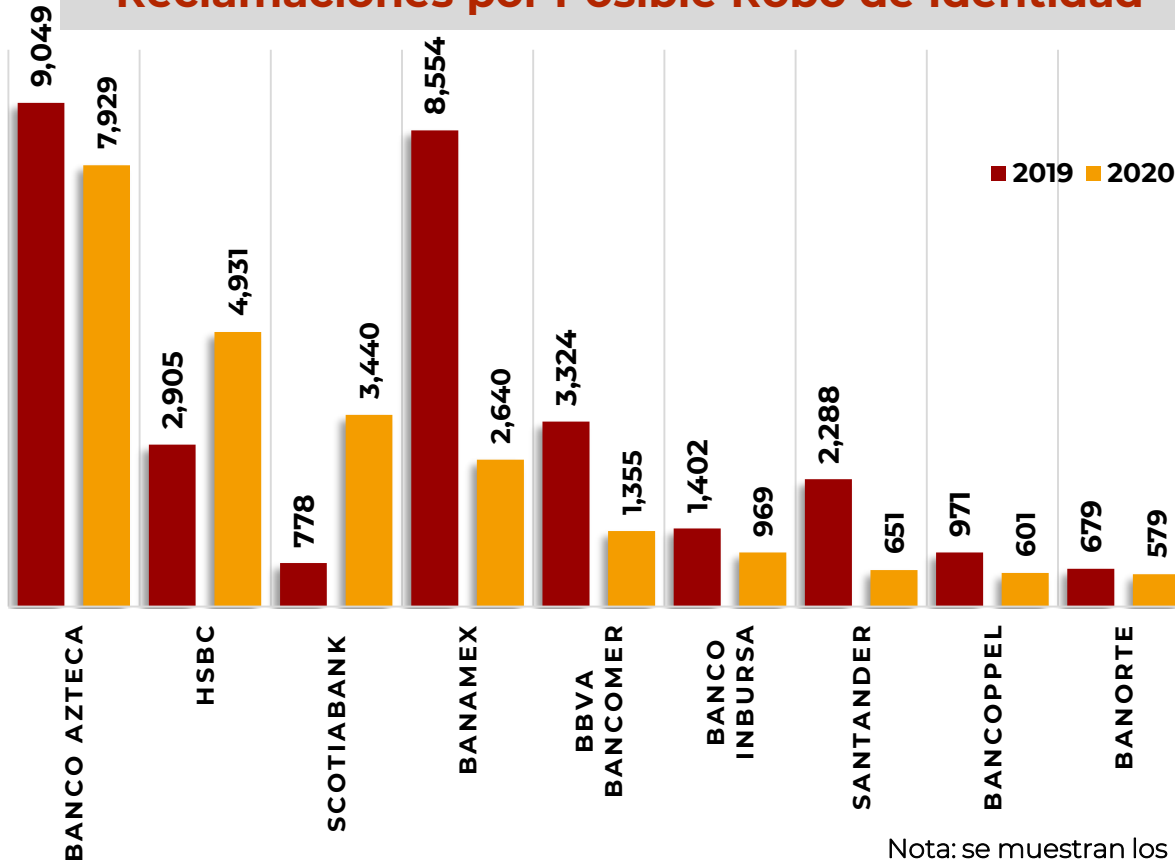


Destacan Banorte, Santander, Banamex, BanCoppel y BBVA al agrupar 73% de las reclamaciones por esta causa.

RECLAMACIONES POR POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD

En total sumaron 23,506 reclamaciones por posible Robo de Identidad, 24% menos que el mismo periodo del año anterior (30,993).

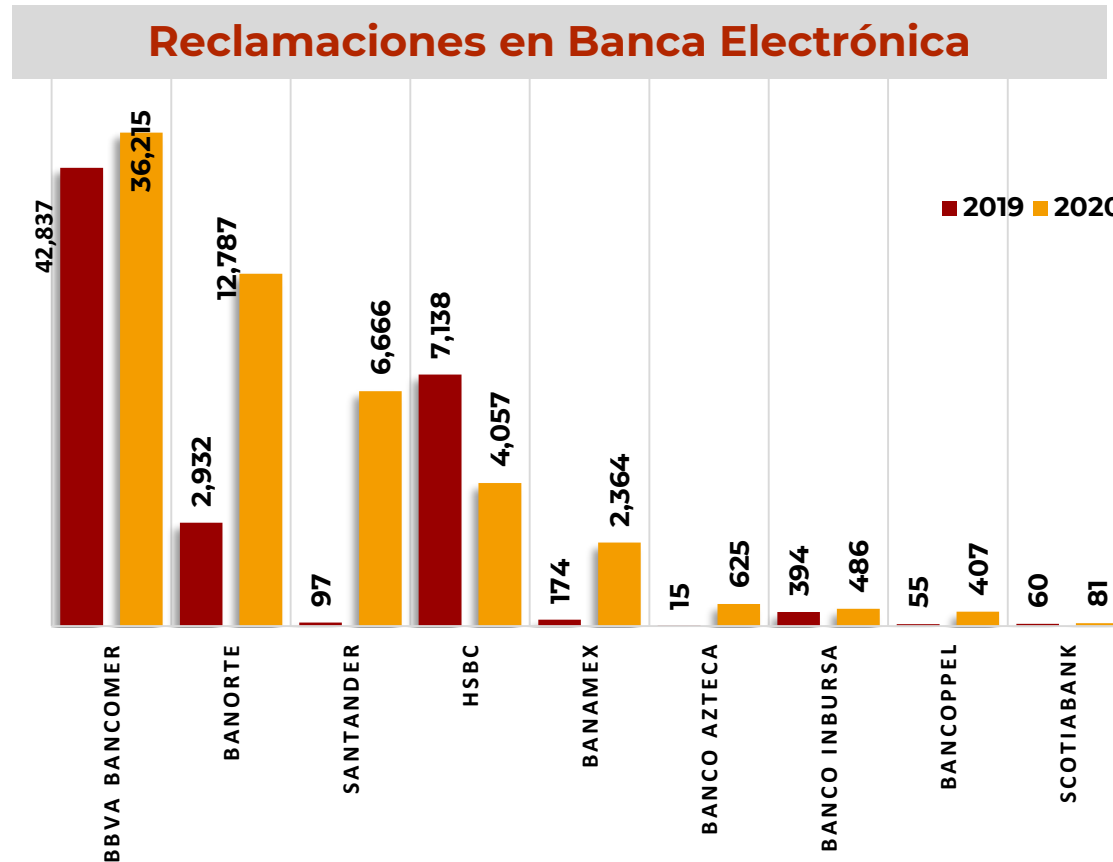
Reclamaciones por Posible Robo de Identidad



Banco Azteca, HSBC, Scotiabank y Banamex agruparon 80% de las reclamaciones por PORI.

RECLAMACIONES EN BANCA ELECTRÓNICA

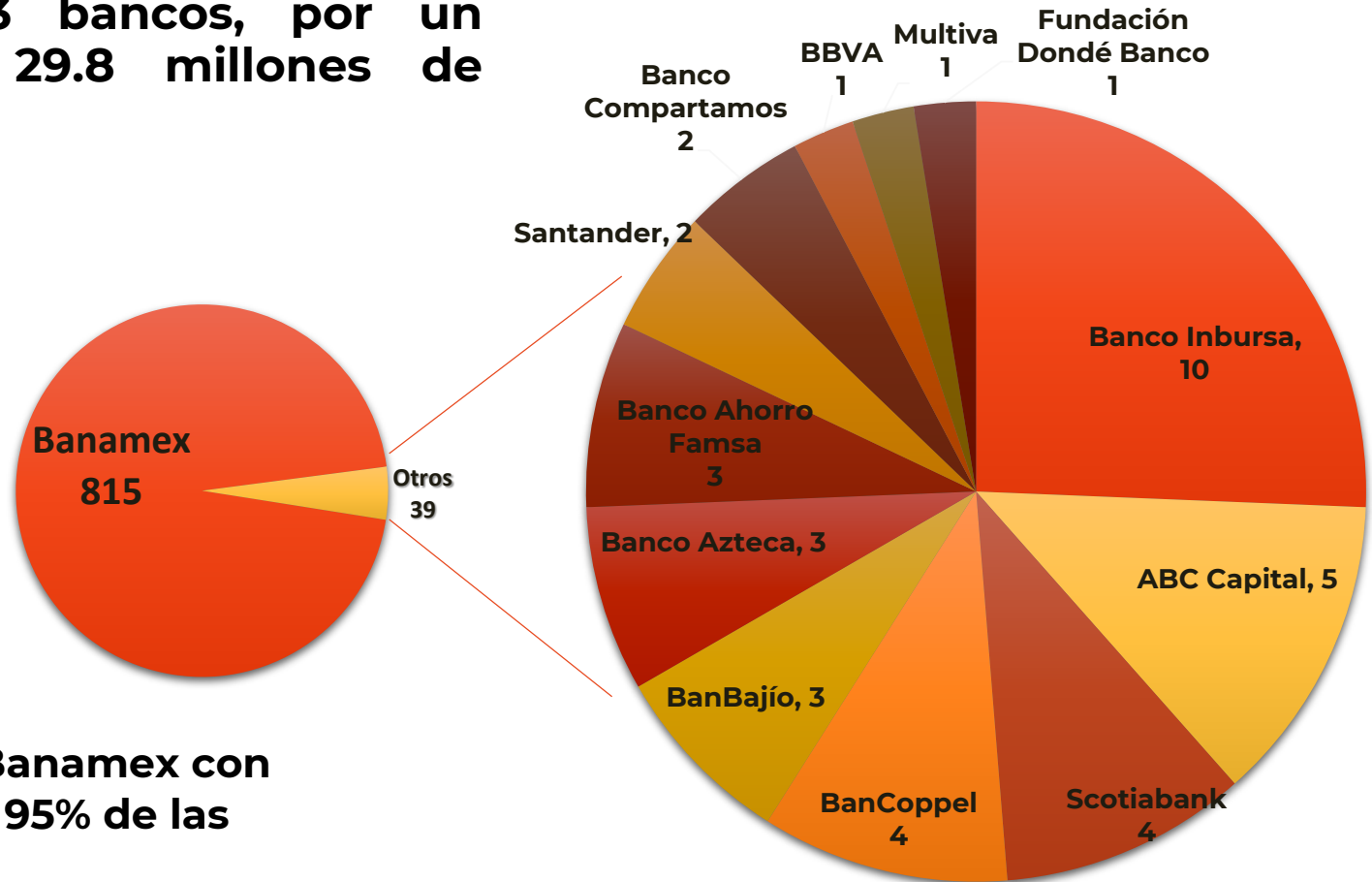
Las reclamaciones en Banca Electrónica sumaron 64,874 , 19% más que el mismo periodo del año anterior (54,690).



Destaca que BBVA Bancomer, Banorte, Santander y HSBC agrupan el 92% de las reclamaciones por esta causa.

SANCIONES A BANCOS

En total sumaron 854 multas firmes a 13 bancos, por un monto de 29.8 millones de pesos.



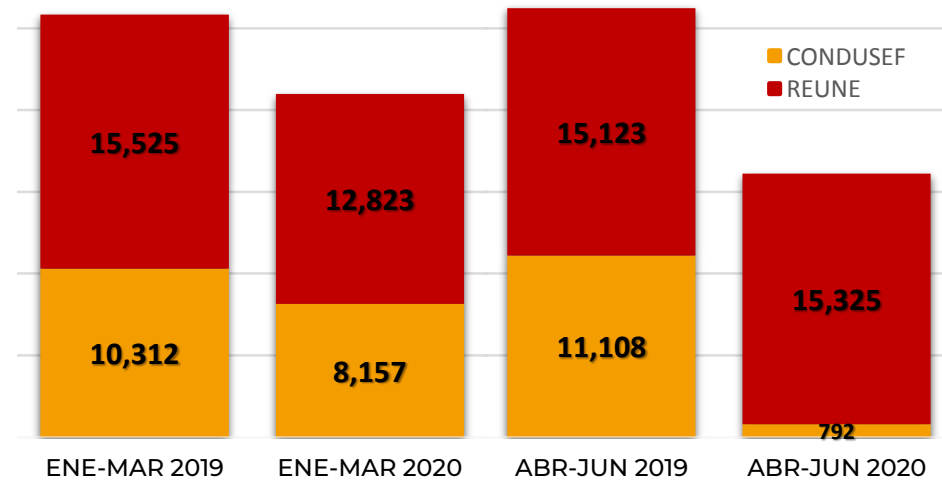
Destaca que Banamex con 815 concentra 95% de las multas.



COMPORTAMIENTO DEL SECTOR ASEGURADOR

ASEGURADORAS: RECLAMACIONES

En total sumaron 37,097 reclamaciones, que representa una disminución del 29% respecto al año anterior (52,068).



Principales Causas de Reclamación

En CONDUSEF (8,949 reclamaciones)

- ◇ 35% se deben a negativa en el pago de la indemnización.
- ◇ 21% a solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada.
- ◇ 9% a inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.

En la Institución Financiera (28,148)

- ◇ 32% se deben a cancelación de póliza no contratada.
- ◇ 12% a inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización.
- ◇ 9% a inconformidad con el monto de la indemnización.

ASEGURADORAS: RECLAMACIONES

Cinco instituciones concentran 71% del Total de Reclamaciones: Citibanamex Seguros, GNP Seguros, Patrimonial Inbursa, Metlife México y Axa Seguros.

Instituciones	Total Reclamaciones (CONDUSEF + REUNE)	Reclamaciones CONDUSEF				Reclamaciones REUNE		
		Total de reclamaciones	Participación respecto al TR*	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Total de reclamaciones	Monto* Reclamado (\$)	Monto* Abonado (\$)
Total	37,097	8,949	24.1%	27.1	21.7	28,148	330,924.47	109,042.33
Citibanamex Seguros	7,058	244	3.5%	35.7	30.7	6,814	5,957.10	185.85
GNP Patrimonial Inbursa	6,617	1,019	15.4%	18.4	13.7	5,598	10,430.67	8,861.60
Metlife México	5,740	21	0.4%	29.2	17	5,719	160.55	160.55
AXA Seguros	3,667	1,483	40.4%	54.4	24.4	2,184	117,147.89	89,808.48
HSBC Seguros	3,322	589	17.7%	18	17.9	2,733	-	-
Chubb Seguros	3,009	72	2.4%	30.4	31.8	2,937	366.97	47.4
Quálitás Compañía de Seguros	1,078	514	47.7%	14.7	17.2	564	1,630.95	827.11
Zurich Santander Seguros México	902	736	81.6%	8.7	21.8	166	3,721.16	-
Seguros Banorte	704	480	68.2%	20.8	19.6	224	746.79	1,376.11
Seguros Inbursa	642	642	100.0%	25.7	25.3	-	-	-
Seguros Inbursa	638	289	45.3%	48.2	15.2	349	6.32	-

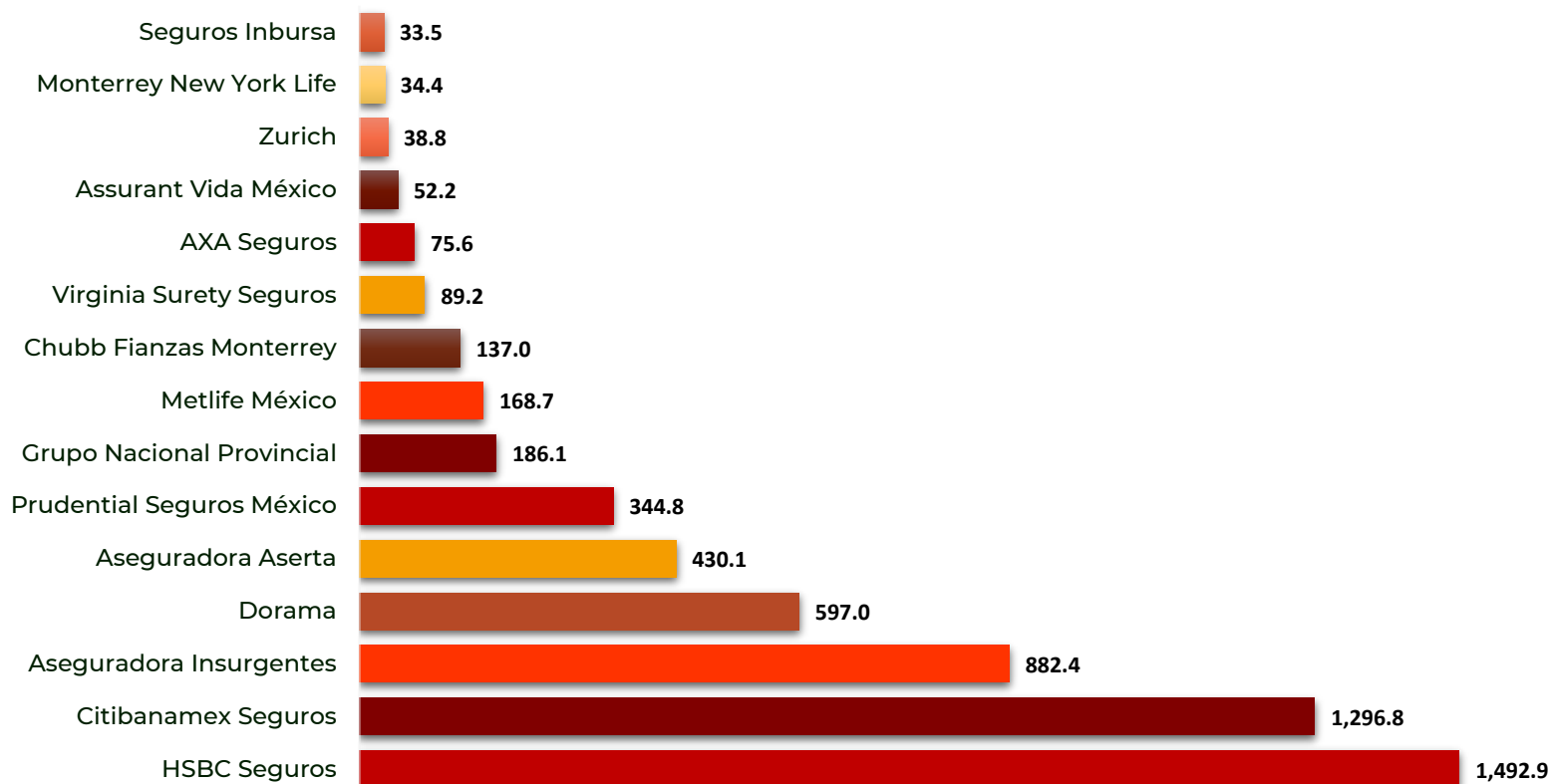
RECLAMACIONES POR RAMO

Las aseguradoras con más reclamaciones por Ramo son: GNP y AXA Seguros con 55% en Daños Auto; Patrimonial Inbursa con 79% de las reclamaciones en Daños sin Auto; Citibanamex Seguros y GNP con el 72% en Gastos Médicos; y Citibanamex, Metlife y HSBC Seguros con 78% en Vida.

Daños Autos		Daños Sin Autos		Gastos Médicos y Accidentes Personales		Vida	
Total	9,900	Total	7,252	Total	7,531	Total	11,984
GNP	3,344	Patrimonial Inbursa	5,724	Citibanamex Seguros	2,944	Citibanamex Seguros	3,471
AXA Seguros	2,119	Citibanamex Seguros	457	GNP	2,479	Metlife México	3,184
Quálitas Compañía de Seguros	864	AXA Seguros	302	AXA Seguros	774	HSBC Seguros	2,735
Chubb Seguros	801	Zurich		Metlife México	479	GNP	770
Zurich, Compañía de Seguros	380	Santander Seguros	224	HSBC Seguros	262	Seguros Argos	261
Mapfre	348	Chubb Seguros México	92	Chubb Seguros	120	Seguros Inbursa	211
Seguros Inbursa	310	Cardif México Seguros Generales	76	Seguros Monterrey New York Life	119	Seguros Banorte	203
Seguros Banorte	303	Seguros Banorte	64	Seguros Inbursa	81	Zurich Santander Seguros	202
HDI Seguros	230	Seguros BBVA Bancomer	53	Bupa México Compañía de Seguros	49	Seguros Monterrey New York Life	177
Seguros BBVA Bancomer	169	Seguros Inbursa	30	Zurich Santander Seguros	44	Seguros BBVA Bancomer	131
Seguros Afirme	158	Allianz México	20	Mapfre	40	AXA Seguros	104
Zurich Santander Seguros	148	GNP	20	Seguros Banorte	29	Cardif México Seguros de Vida	66
Citibanamex Seguros	129					Mapfre	62

ÍNDICE DE RECLAMACIONES EN ASEGURADORAS

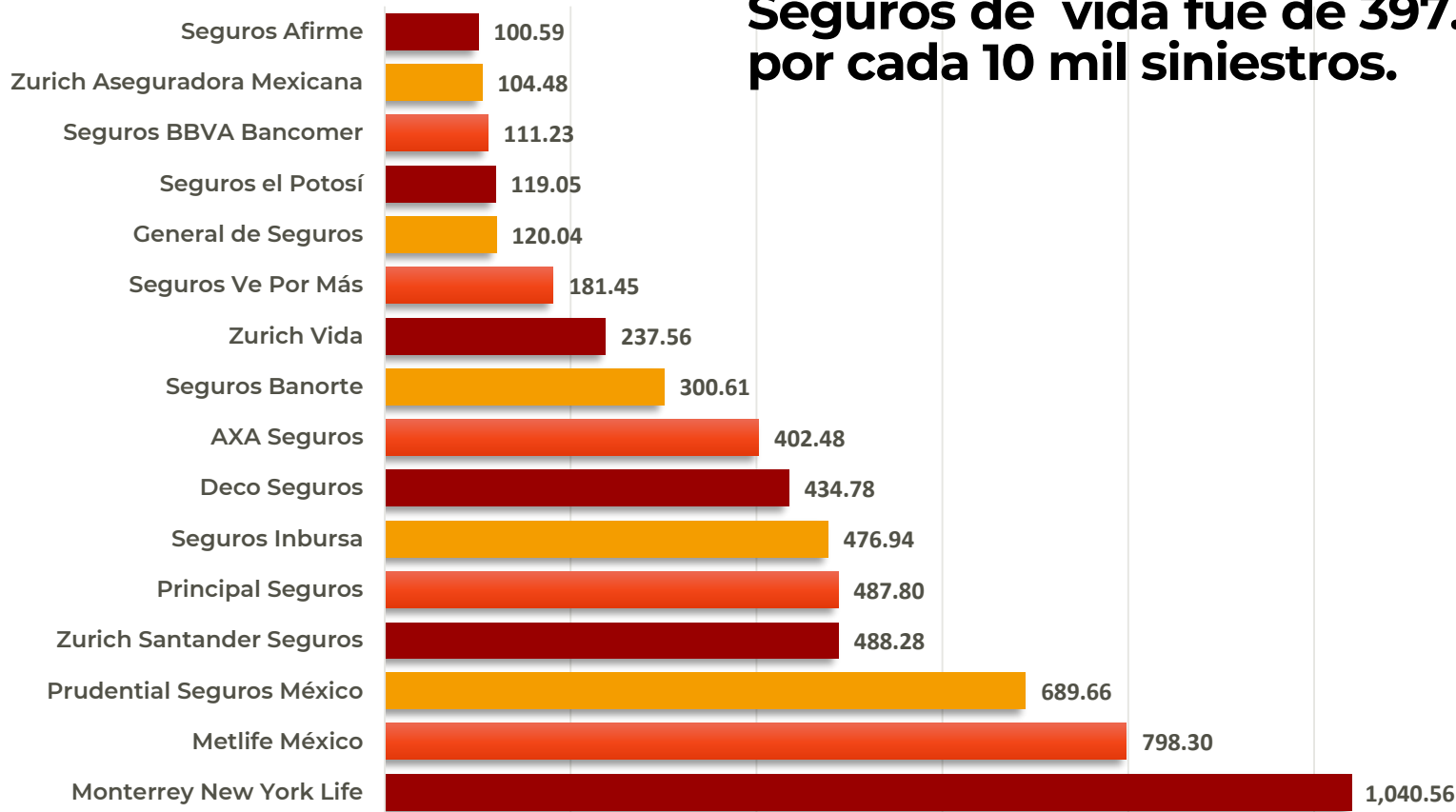
El Índice de Reclamación del sector asegurador por cada 10 mil siniestros fue de 57.2.



Nota: se muestran las Aseguradoras con un Índice de Reclamación mayor a 30.

ÍNDICE DE RECLAMACIONES DEL RAMO VIDA

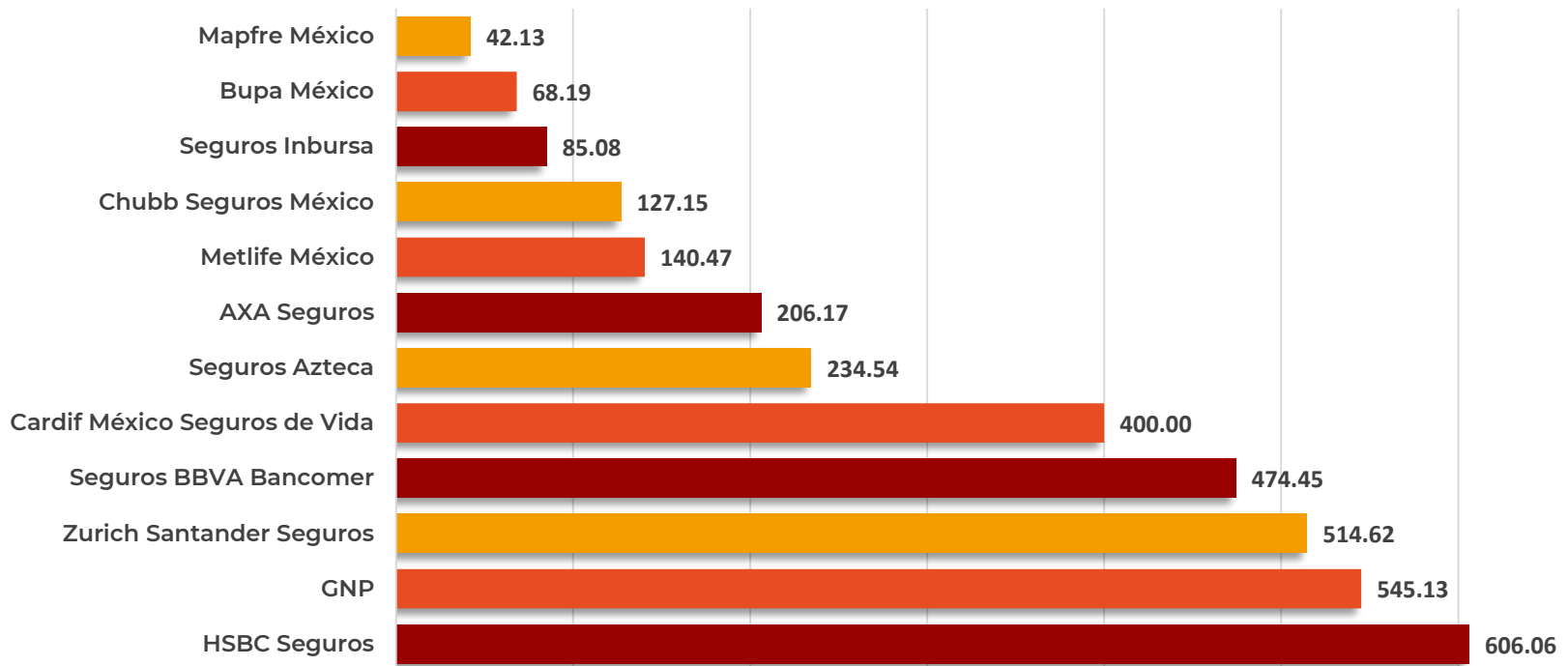
El Índice de Reclamación de Seguros de vida fue de 397.62 por cada 10 mil siniestros.



Nota: se muestran las Aseguradoras con un Índice de Reclamación mayor a 100 en ramo vida.

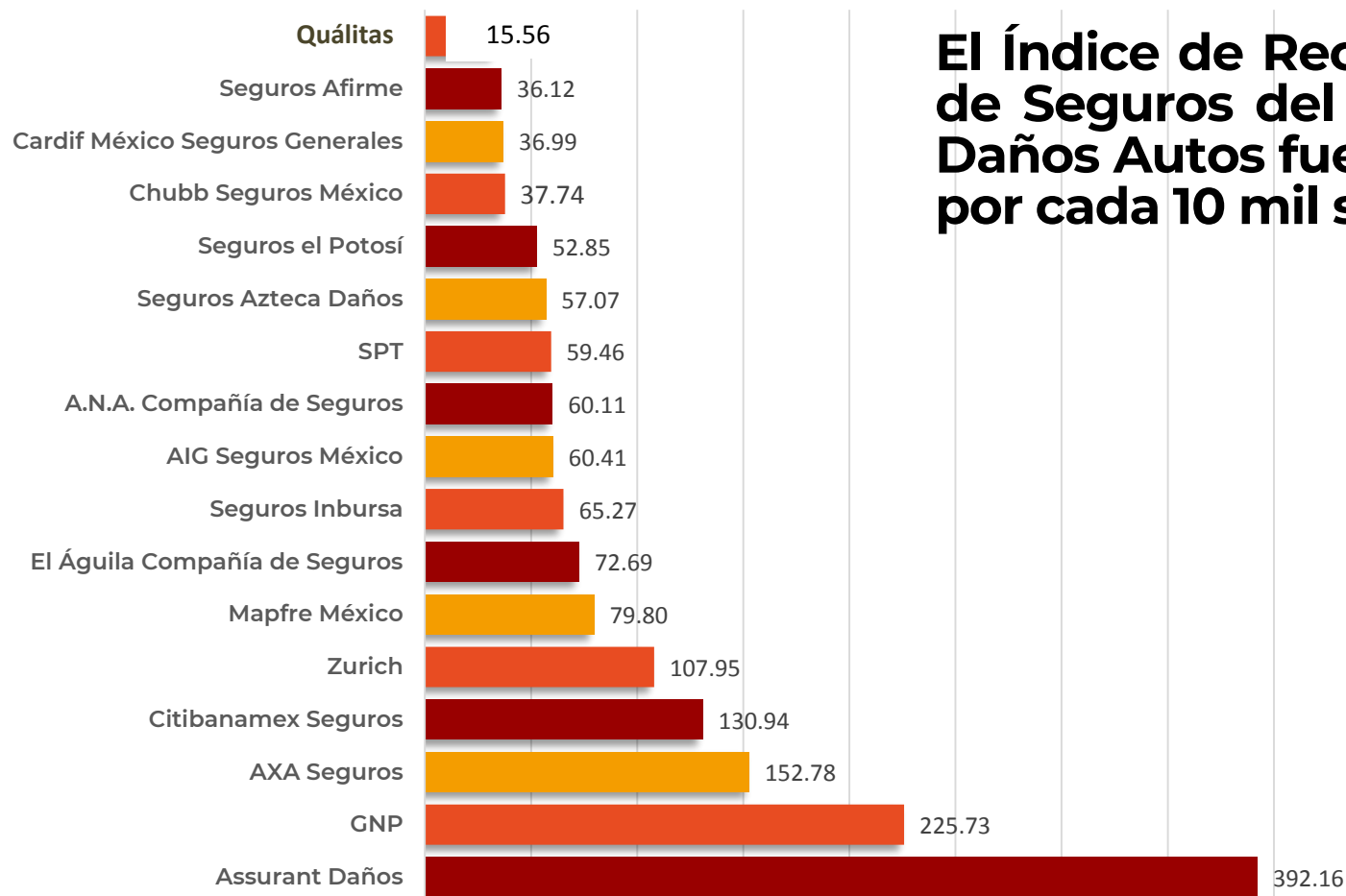
ÍNDICE DE RECLAMACIONES DEL RAMO GASTOS MÉDICOS MAYORES Y ACCIDENTES PERSONALES

El Índice de Reclamación de Seguros del Ramo de Gastos Médicos Mayores y Accidentes Personales fue de 232.84 por cada 10 mil siniestros.



Nota: se muestran las Aseguradoras con un Índice de Reclamación mayor a 40 en ramo Gastos Médicos y Accidentes Personales.

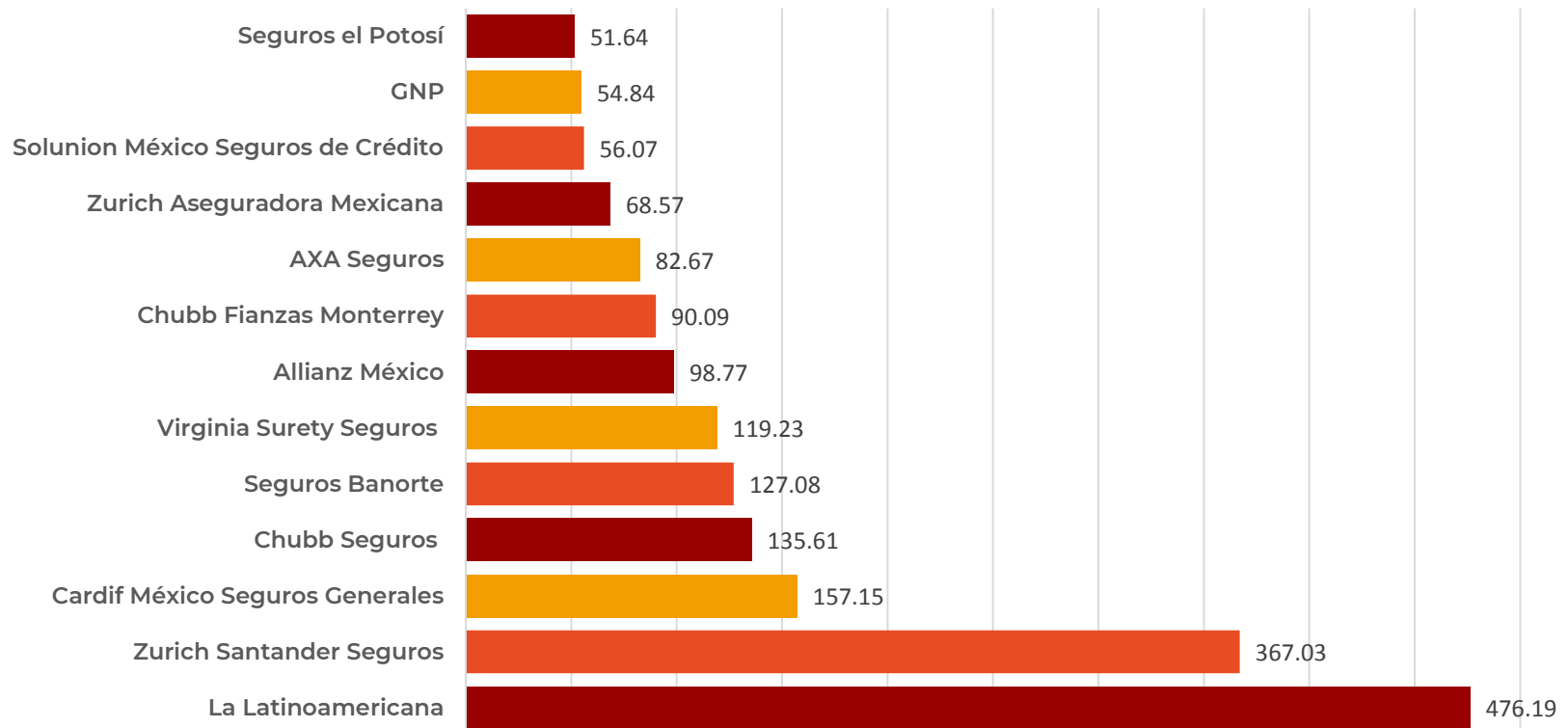
ÍNDICE DE RECLAMACIONES DEL RAMO DAÑOS AUTOS



El Índice de Reclamación de Seguros del Ramo de Daños Autos fue de 54.90 por cada 10 mil siniestros.

ÍNDICE DE RECLAMACIONES DEL RAMO DAÑOS SIN AUTOS

El Índice de Reclamación de Seguros del Ramo de Daños sin Autos fue de 187.08 por cada 10 mil siniestros.

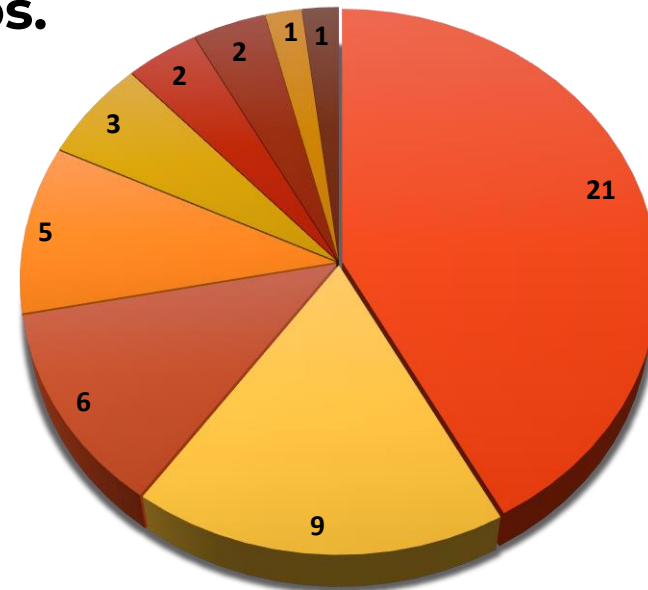


Nota: se muestran las Aseguradoras con un Índice de Reclamación mayor a 50 en ramo Daños sin Autos

SANCIONES ASEGURADORAS

En total sumaron 50 multas firmes a 9 aseguradoras, por un monto de 1.5 millones de pesos.

Destaca que Chubb Seguros concentra 42% de las multas firmes con 21 de 50.



- Chubb Seguros
- Zurich Santander Seguros
- AIG Seguros
- Zurich, Compañía de Seguros
- GNP
- A.N.A. Compañía de Seguros
- Chubb Fianzas Monterrey
- Zurich Vida
- Assurant Vida México

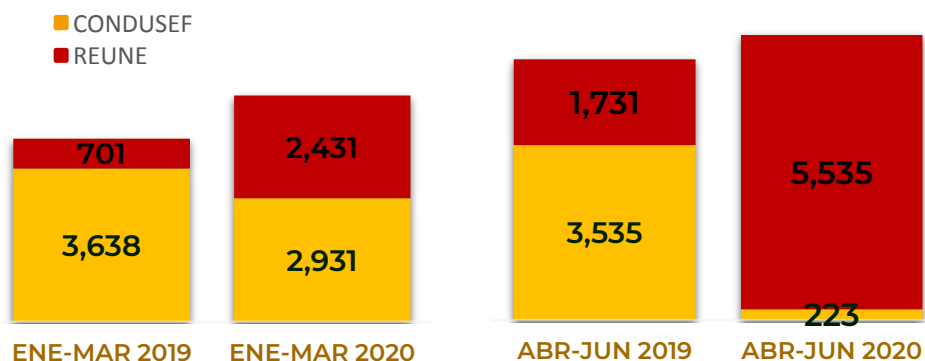


COMPORTAMIENTO DEL SECTOR AFORE

RECLAMACIONES A AFORES

Las reclamaciones incrementaron (11,120), 16% respecto al año anterior (9,605).

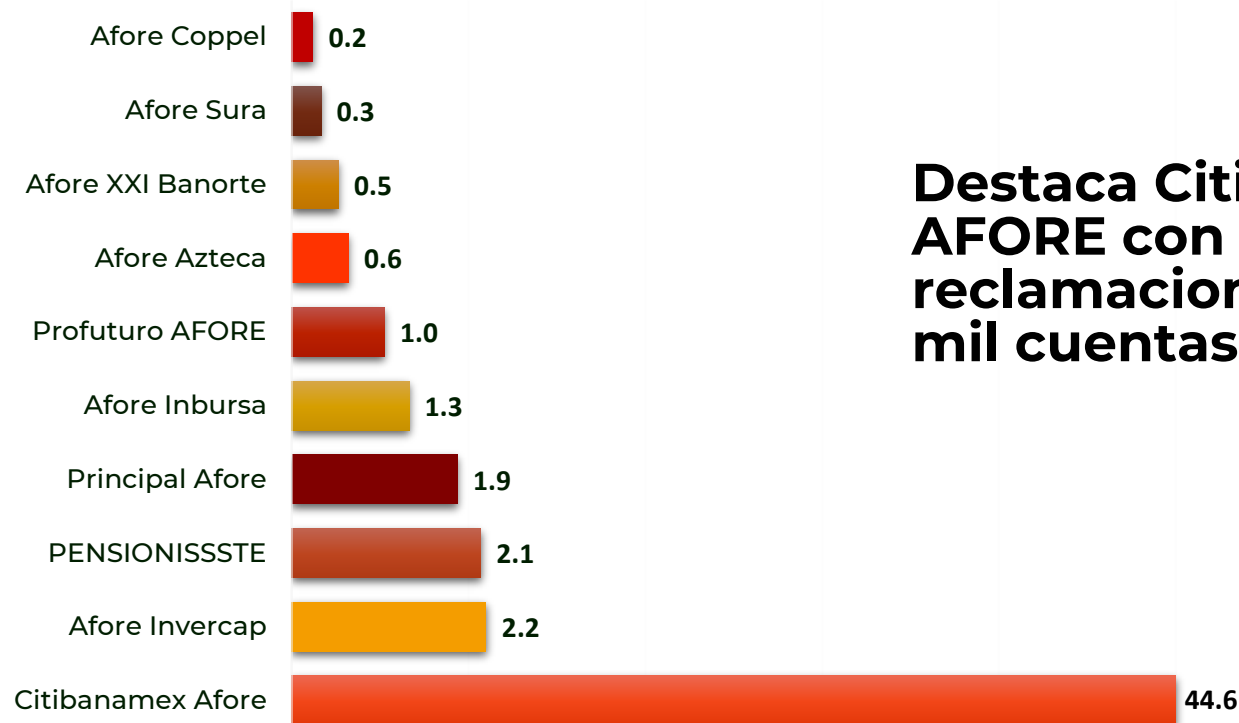
Destaca Citibanamex Afore, ya que agrupa 69% de las reclamaciones del sector.



Instituciones	Reclamaciones REUNE + CONDUSEF	Reclamaciones CONDUSEF			Reclamaciones REUNE
		Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Tiempo de respuesta (días)	Total de reclamaciones
Total	11,120	3,154	52.4	20.0	7,966
Citibanamex Afore	7,639	404	51.1	18.4	7,235
Afore Azteca	775	373	74.6	14.4	402
Afore XXI Banorte	654	654	23.3	15.9	
Principal Afore	410	351	70.7	23.1	59
PENSIONISSSTE	348	302	36.2	28.1	46
Profuturo AFORE	335	293	38.1	19.8	42
Afore Coppel	327	312	74.1	22.3	15
Afore Sura	223	209	65.6	27.6	14
Afore Invercap	223	180	78.0	18.2	43
Afore Inbursa	186	76	32.9	14.7	110

ÍNDICE DE RECLAMACIONES EN AFORES

El Índice de Reclamación del sector por cada 100 mil cuentas administradas por las AFORES fue de 8.1.



Destaca Citibanamex AFORE con 44.6 reclamaciones por cada 100 mil cuentas administradas.