

MÉXICO PRESENTA CONDUSEF

ACTUALIZACIÓN DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

prospecta

Aumentan las reclamaciones en 22% en el Sector Banca Múltiple durante el primer trimestre del año.

por CONDUSEF

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) dio a conocer la actualización de los 25 sectores que conforman el Buró de Entidades Financieras (BEF), al primer trimestre del 2015.

El BEF muestra año un universo de 1 millón 280 mil 333 reclamaciones en contra de Bancos, Aseguradoras, Afores, Despachos de Cobranza (6,940) que forman parte de las reclamaciones ante CONDUSEF, entre otras. Asimismo, la evaluación de 40 productos en 6 sectores: Banca Múltiple (10), Sofomes E.N.R. (8), Aseguradoras (8), Socaps (6), Sofipos (6) y Uniones de Crédito (2).

Durante el período que se actualiza (enero-marzo), se impusieron 1,095 sanciones por un monto de 31.8 millones de pesos. Por sector destaca el de Sofomes ENR (611); Banca Múltiple (368) y Aseguradoras (71), que concentraron el 95% de las sanciones impuestas.

Es conveniente señalar que en el Buró se muestran 185 cláusulas abusivas que, como resultado de la Reforma Financiera, la CONDUSEF ha detectado y ha ordenado su supresión. Asimismo, se incorporaron una serie de herramientas que buscan facilitar al usuario la consulta de la información. Estas son:

Buscador de instituciones financieras donde se muestra información básica de las instituciones de 5 sectores: Bancos, Afores, Sociedades Financieras

Populares, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y Aseguradoras. Agrupación de Bancos en función sí son bancos de consumo, inversión consumo y comercial, además del llamado G-7. Filtros por ramo en el sector Aseguradoras, que permite consultar las instituciones que concentran su operación en un ramo específico.

Banca

Las reclamaciones de los usuarios contra la banca múltiple ascendieron al primer trimestre del año a 1 millón 260 mil 901, cifra superior en 22.2% con respecto al primer trimestre de 2014, lo que representa 229 mil 529 reclamaciones más.

Múltiple

El monto total reclamado a las instituciones bancarias fue de 3 mil 620 millones de pesos y el monto abonado fue de 1 mil 351 millones de pesos, lo que representó el 37% del total. Cabe señalar que el llamado G-7 concentró el 94% del monto reclamado. Los bancos con el mayor número de reclamaciones fueron: Banamex (378,927), BBVA Bancomer (319,574); Santander (216,627) y; Banorte (123,124), en conjunto concentraron el 82.3% del total.

Sin embargo, si consideramos a las instituciones con más de 1000 reclamaciones, llaman la atención por su crecimiento porcentual respecto del primer trimestre de 2014: Banco Invex (186%), Bancoppel (129%), Inbursa (50%), Banamex (38%), Azteca (36%), Bajío (31%) y Banorte (30%).

Por lo que se refiere al índice de resolución favorable al usuario se ubicó en 73.7% y mostró un incremento de 2.5 puntos porcentuales con relación al primer trimestre de 2014. El total de sanciones asciende a 368 con un monto de 9.4 millones. Destacan Banamex y BBVA Bancomer que concentraron el 80% de las sanciones impuestas.

Aseguradoras

El total de reclamaciones del sector Asegurador ascendió a 7 mil 585 durante el primer trimestre de 2015, es decir, 3.3% más que en el primer trimestre de 2014. El Ramo con más reclamaciones es Auto (3,061) seguido por Vida (2,897). 5 aseguradoras de un total de 84, concentran el 47.8% de las reclamaciones, las cuales son: Metlife (850), Seguros Bancomer (836), GNP (830), Quálitas (582) y Axxa (558).

El índice de desempeño de atención a usuarios del sector es 7.40. La aseguradora con el índice más alto correspondió a Aseguradora Patrimonial Daños (9.9) y el más bajo a Protección Agropecuaria Compañía de Seguros (3.3).

El Seguro de Casa Habitación fue el producto que obtuvo el promedio de calificación más alto de 25 instituciones evaluadas, al registrar 8.6. Por el contrario, el producto de Seguro por Desempleo obtuvo el menor promedio de calificación de 16 instituciones evaluadas, con 7.2. Respecto a las sanciones del sector, hubo un total de 71, por un monto de 1 millón 620 mil pesos. Seguros Banamex (9) es la que más sanciones tuvo, seguida de Zurich Santander (8) y Seguros Monterrey New York Life (7).