

## Comportamiento General de Casas de Bolsa

Periodo: Enero - Diciembre 2016

[Comparativo 2015 Vs 2016](#)
[Datos históricos](#)

 Muestra  registros por página

 Búsqueda: 

| Instituciones   | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS |                      |                     |  | SANCIONES          |                        | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera |
|---|---------------------------------|--|----------------------|---------------------|--|--------------------|------------------------|--|-----------------------------------|
|   |                                 | Total de Reclamaciones                   | Resolución Favorable | Tiempo de Respuesta | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción |  |                                   |
|   |                                 | Detalle en Condusef                      |                      |                     |  | Detalle            |                        | Detalle                                  |                                   |
|   |                                 |  | ( % )                | ( días )            | Calificación 0 - 10                                |                    | ( \$ )                 | Calificación 0 - 10                      |                                   |
| <b>Totales del Sector</b>   |                                 | 122                                      | 10.8                 | 36                  | 6.06   | 26                 | 669,919                | 9.3                                      |                                   |
| <a href="#">Merrill Lynch México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa</a> | <a href="#">Ficha</a>           | 0  | -                    | -                   | NA   | 0                  | -                      | 10.0                                     | NO                                |



## CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

### Casas de Bolsa

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Muestra  registros por página

Búsqueda:  x

| Instituciones   | Reclamaciones en Condusef<br>Consulta <a href="#">por proceso</a> |                          |                            | Principales Causas                                      |  |  |
|---|---|--------------------------|----------------------------|---|--|--|
|   | Total de Reclamaciones  | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Inconformidad con el saldo reportado por la Institución | Incumplimiento con los términos del contrato | Inconformidad con los intereses y/o rendimientos |
| <b>Totales</b>  | 122   | 10.8                     | 36                         | 23  | 20   | 14   |
| <a href="#">Merrill Lynch México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa</a> | 0   | -                        | -                          | 0   | 0  | 0  |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

< 1 >

CASAS DE  
BOLSA

## CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO

Casas de Bolsa

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: Merrill Lynch

| Instituciones   | Consultas en Condusef (Asesorías) | RECLAMACIONES     |                     |              |          |                         |                           |                         |
|---|-----------------------------------|-------------------|---------------------|--------------|----------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|
|   |                                   | Gestión Ordinaria | Gestión Electrónica | Conciliación | Dictamen | Solicitud de Defensoría | Defensoría Legal Gratuita | Asesoría Jurídico Penal |
| Totales   | 213                               | 35                | 9                   | 43           | 23       | 10                      | 1                         | 1                       |
| <a href="#">Merrill Lynch México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa</a> | 1                                 | 0                 | 0                   | 0            | 0        | 0                       | 0                         | 0                       |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

&lt; 1 &gt;



## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Casas de Bolsa

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes tres variables: el Proceso de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra  registros por página

Búsqueda:  x

| Instituciones   | Criterios evaluados          |                                |                         | Calificación Final<br>(0 - 10) |
|---|------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|   | Proceso de Gestión Ordinaria | Proceso de Gestión Electrónica | Proceso de Conciliación |                                |
| <a href="#">Merrill Lynch México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa</a> | NA                           | NA                             | NA                      | NA                             |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

< 1 >



## SANCIONES EN CONDUSEF

Casas de Bolsa

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros |            |  |  |  |              |
|---|---|------------|--|--|--|--------------|
|   | Total de Sanciones  | Monto (\$) | Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67). | Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1). | Art. 94 f. VIII. La IF no da respuesta al usuario (Art. 50 Bis f. IV). | Otras causas |
| <a href="#">Merrill Lynch México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa</a> | 0   | -          | -  | -  | -  | -            |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

<  >

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)



## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Casas de Bolsa

Periodo: Enero - Diciembre 2016

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante éste Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
3. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | SIPRES                                | REUNE                       | IFIT                               | Calificación |
|---|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------|
|   | Actualizó Registró Validó Información | Presentó Informe Trimestral | Registró y/o actualizó información |              |
| <a href="#">Merrill Lynch México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa</a> | ✓                                     | ✓                           | ✓                                  | 10.0         |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

<  >

## Comparativo de Datos Generales Casas de Bolsa Enero - Diciembre 2015 - 2016

[Regresar](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:  x

| Selección                | INSTITUCIONES   | RECLAMACIONES          |                        |               | Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)<br>Calificación 0-10 |                        | SANCIONES              |                        |               | MONTO DE SANCIÓN       |                        |               |
|--------------------------|---|------------------------|------------------------|---------------|---|------------------------|------------------------|------------------------|---------------|------------------------|------------------------|---------------|
|                          |   | Enero - Diciembre 2015 | Enero - Diciembre 2016 | Variación (%) | Enero - Diciembre 2015  | Enero - Diciembre 2016 | Enero - Diciembre 2015 | Enero - Diciembre 2016 | Variación (%) | Enero - Diciembre 2015 | Enero - Diciembre 2016 | Variación (%) |
|                          | Totales del Sector  | 132                    | 122                    | -7.6          | 5.23  | 6.06                   | 6                      | 26                     | 333.3         | 95,467                 | 669,919                | 601.7         |
| <input type="checkbox"/> | <a href="#">Merrill Lynch México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa</a> | 0                      | 0                      | -             | NA  | NA                     | 0                      | 0                      | -             | -                      | -                      | -             |