



¿Qué es el Buró de Entidades Financieras?

Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurrir, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante para informarte sobre su desempeño.

Con el Buró de Entidades Financieras, se logrará saber quién es quién en bancos, seguros, sociedades financieras de objeto múltiple, cajas de ahorro, afores, entre otras entidades.

Con ello, podrás comparar y evaluar a las entidades financieras, sus productos y servicios y tendrás mayores elementos para elegir lo que más te convenga.

Esta información te será útil para elegir un producto financiero y también para conocer y usar mejor los que ya tienes.

Este Buró de Entidades Financieras, es una herramienta que puede contribuir al crecimiento económico del país, al promover la competencia entre las instituciones financieras; que impulsará la transparencia al revelar información a los usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y que va a facilitar un manejo responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

Lo anterior, podrá derivar en un mayor bienestar social, porque al conjuntar en un solo espacio tan diversa información del sistema financiero, el usuario tendrá más elementos para optimizar su presupuesto, para mejorar sus finanzas personales, para utilizar correctamente los créditos que fortalecerán su economía y obtener los seguros que la protejan, entre otros aspectos.

Fundamento Legal del Buró de Entidades Financieras

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Artículo 8o. Bis.- La Comisión Nacional, establecerá y mantendrá un Buró de Entidades Financieras, el cual se integrará con la información que aquella haya obtenido de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en el ejercicio de sus atribuciones, así como la que le proporcionen las autoridades competentes. Su organización y funcionamiento se sujetará a las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión Nacional.

La información contenida en el Buró de Entidades Financieras se referirá a los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, sus comisiones, sus prácticas, sus sanciones administrativas, sus reclamaciones, y otra información que resulte relevante para informar a los Usuarios del desempeño en la prestación de sus servicios y contribuir así a la adecuada toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.

La Comisión Nacional al establecer el Buró de Entidades Financieras, tomará en consideración la experiencia internacional en materia de calificación de instituciones financieras, con especial énfasis en el riesgo para los Usuarios en la contratación de servicios financieros.

La información del Buró de Entidades Financieras será pública, y la Comisión Nacional deberá difundirla en su portal de internet. Asimismo, la Comisión Nacional emitirá una publicación periódica con información relevante para la toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.

Las Instituciones Financieras deberán publicar a través de su Portal de Internet y en sus sucursales la información que sobre ellas conste en el Buró de Entidades Financieras, en los términos que establezca la Comisión Nacional mediante disposiciones de carácter general que al efecto emita.

Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

XLIII. Las disposiciones de carácter general, ordenamientos y recomendaciones contenidas en las fracciones IX, XV, XVIII, XIX y XLII, deberán ser difundidas a los Usuarios del sistema financiero a través del Buró de Entidades Financieras, y

Artículo 56 Bis.- Los contratos de adhesión que utilicen las Instituciones Financieras para la celebración de operaciones con Usuarios, en adición a los requisitos a los que están sujetos conforme a ésta y, en su caso, otras leyes, no deberán contener cláusulas abusivas.

La Comisión Nacional, mediante disposiciones de carácter general que emita con el acuerdo de su Junta de Gobierno establecerá los casos y supuestos bajo los cuales se considere la existencia de una cláusula abusiva.

Las disposiciones referidas en el párrafo anterior podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones de los contratos de adhesión, excepto tasas de interés, comisiones, o cualquier otro concepto que implique la contraprestación recibida por una Institución Financiera por la operación de que se trate. Dichas disposiciones no podrán oponerse a las demás disposiciones o reglas que emitan otras autoridades en el ejercicio de sus atribuciones.

En los casos de comisiones y otros conceptos que impliquen contraprestación recibida por una Institución Financiera por la operación de que se trate, la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional emitirá opinión sobre éstas, misma que se publicará a través del Buró de Entidades Financieras.

La Comisión Nacional en todo momento podrá ordenar la supresión de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión a que se refiere este artículo y dará publicidad a dichas resoluciones utilizando los medios que estime convenientes. Dicha resolución deberá integrarse en la información contenida en el Buró de Entidades Financieras.

Las Instituciones Financieras a petición de un Usuario deberán modificar los contratos de adhesión que hubiera celebrado con éste, a fin de eliminar las cláusulas que en términos de este artículo la Comisión Nacional haya ordenado suprimir.

Artículo 94.- La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:

II. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información o la documentación que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 49, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

Artículo 97 Bis.- Para tutelar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública gubernamental, la Comisión Nacional deberá hacer del conocimiento del público en general, a través del Buró de Entidades Financieras, las sanciones que al efecto imponga, por infracciones a las leyes que regulan a las Instituciones Financieras o a las disposiciones que emanen de ellas.

Disposiciones de Carácter General que emite la CONDUSEF para la Organización y Funcionamiento del Buró de Entidades Financieras.

Reformas y adiciones a las disposiciones de carácter general para la

organización y funcionamiento del buró de entidades financieras.

CONSULTA GENERAL AL BURÓ

1. Consultas, Reclamaciones y Controversias.

La información inicial que contiene la sección de Consultas, Reclamaciones y Controversias se refiere a las quejas que presentan los Usuarios ante la Institución Financiera y ante la Condusef. Podrás conocer cuáles son las Entidades Financieras con mayor número de quejas, en qué porcentaje se resuelven a favor del Usuario, cuántos días en promedio tardan en responder y cuál es su índice de desempeño. Este índice mide varios aspectos relativos a la calidad de la atención por parte de las Entidades al Usuario.

Con ello, puedes saber cuáles son las instituciones con mayores quejas, cómo se portan con el Usuario y qué tan eficientes son en la atención que otorgan.

2. Sanciones

Las sanciones son consecuencia de las acciones que llevan a cabo las instituciones en contra del marco regulatorio y que vulneran los derechos de los Usuarios. Como consecuencia del incumplimiento a dicha norma, se puede imponer una reprimenda económica, lo que se conoce como multa. La información contenida en este apartado, corresponde a sanciones impuestas por la Condusef.

3. Prácticas No Sanas.

Se refiere a los criterios y políticas que tienen las Entidades Financieras, que se alejan de los estándares de atención al Usuario, que afectan los derechos de los usuarios. Aquí podrás ver el número de prácticas que se han detectado por cada Entidad.

4. Cláusulas Abusivas.

Conocerás por Entidad Financiera el número de cláusulas que contienen sus contratos que pudieran tener un efecto negativo en los Usuarios. Las cláusulas abusivas se definen como cualquier estipulación, término o condición establecida en los Contratos de Adhesión, que causa un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes, en detrimento o perjuicio del Usuario.

5. Cumplimiento a los Registros.

Las normas obligan a las Entidades Financieras a incorporarse y mantener actualizados una serie de registros que posibilitan un control adecuado de aspectos tales como: información corporativa, principales funcionarios, los contratos de adhesión de cada producto, y los datos de contacto de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios. Esta columna indica si la institución atiende adecuadamente estas obligaciones.

En el caso de la información corporativa, la puedes consultar al dar clic en el logotipo de la Institución en cualquiera de las pantallas que lo muestren.

6. Programas de Educación Financiera.

La educación financiera se refiere al proceso por el que se difunde la información y las herramientas que mejoran la comprensión de las personas acerca de los productos y servicios financieros y sus riesgos, con lo cual se desarrollan habilidades y se concientiza a la población para que pueda tomar mejores decisiones con respecto a su bienestar financiero y conocer sus derechos. Esta columna indica si la Entidad Financiera cuenta con acciones o programas en este rubro.

En el corto plazo, la Condusef revisará también la calidad de los mismos, así como la participación y colaboración en los programas y acciones de educación financiera que impulsará la Comisión dentro de sus atribuciones.

A continuación, se presenta la información de Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple, misma que se muestra en el Buró de Entidades Financieras:

Comportamiento General de Bancos

Instituciones que se dedican a captar recursos del público para con ello otorgar crédito y proponer opciones de inversión a los distintos sectores que integran la economía. Su objetivo es captar el ahorro fraccionado disperso en la economía, conjuntarlo y canalizarlo ágilmente en forma de financiamiento hacia individuos o instituciones con proyectos de inversión viables y que generen valor agregado en la economía.

Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDI's), \$2,490,652 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IPAB.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 51 Bancos.

Periodo: Enero - Diciembre 2018

[CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS](#)
[RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR](#)

Comparativo 2017 Vs 2018		Datos Históricos: 2017 2016 2015 2014 2013				Evaluación por Producto		Personas que reclamaron		RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR			
Instituciones	Grupo de Bancos	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
			Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector			9,397,972	77.0	14	8.39	1,511	66,912,449	0	0	9.6		
vuestra <input type="text" value="20"/> registros por página													
Búsqueda: <input type="text"/>													
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div> <p>G-Comercial</p> <p>Ficha</p> <p>316</p> <p>58.3</p> <p>11</p> <p>10.00</p> <p>3</p> <p>386,446</p> <p>S/I</p> <p>S/I</p> <p>10.0</p> <p>✗</p> <p>Ver</p> </div> </div>													



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018



Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Captación de Recursos	Depósito a la Vista	8.18	★★★★★	10 de 25

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

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. RECA: Registro de Contratos de Adhesión
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
5. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

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

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registro Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó Información	Registró y/o actualizó Información	
	✓	✓	✓	✓	NA	10.0



SANCCIONES EN CONDUSEF
Bancos
 Período: Enero - Diciembre 2018

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros						Ley de Instituciones de Crédito					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III, a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III, c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Art. 94 f. III, b) La IF que no presenta informe (Art. 88 f. II, III, IV y V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumple los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 41 L.TOSF. (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 L.TOSF; Tercera, tracc.	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso a).- Incumplir con el proceso de terminación de operaciones activas (Art. 48 Bis 5)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso a).- Terminar contratos sin cumplir requisitos de Ley o de las DCG (Art. 48 Bis 5)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso b) LIC.- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 Bis)	
	0	-	-	-	-	-	3	386,446	-	1	-	2	0	-	-	-	-	

Evolución en el IDATU



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
 Período: Enero - Diciembre 2018



Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple

Acumulado Enero - Diciembre 2018

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	9.99	10.00
Gestión Electrónica	NA	
Conciliación	NA	

BANCOS

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
Bancos
 Período: Enero - Diciembre 2018

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera								
	Consulta las principales causas								
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	
Totales	9,241,587	29,074,655,267	3,146	26,510,014,187	12,911,587,654	49	77.5	14	
	313	336,787	1,076	309,142	235,673	76	57.9	11	



CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2018

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
Totales	156,385	50.4	25	38,576	23,741	11,602	193,291
	3	100.0	1	0	2	0	3



PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2018

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	No Entrega Cantidad Solicitada	Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)
	257	33	0



CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2018

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES								
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal	Violaciones Administrativas
Totales	390,595	421	84,292	23,728	31,127	11,322	2,453	2,226	738	78
	102	1	0	2	0	0	0	0	0	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2018

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Resolución Usuario			
Muestra 20 registros por página Búsqueda:						
Instituciones	Reclamaciones por Concepto					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	9,241,587	7,300,575	67,401	215,398	4,154,415	1,941,012
	313	264	0	0	217	49



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2018

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Resolución Usuario			
Muestra 20 registros por página Búsqueda:						
Instituciones	\$ Monto Reclamado					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	29,074,655,267	18,909,260,086	2,288,473,296	6,071,563,484	5,281,153,418	10,165,395,181
	336,787	240,586	-	-	200,712	96,201



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2018

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Resolución Usuario			
Muestra 20 registros por página Búsqueda:						
Instituciones	\$ Monto Abonado					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	12,911,687,654	8,781,839,598	1,021,310,831	1,713,910,398	3,993,799,893	4,129,748,056
	235,673	153,148	-	-	130,043	82,525



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR RESPUESTA FAVORABLE AL USUARIO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2018

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Resolución Usuario			
Muestra 20 registros por página Búsqueda:						
Instituciones	% de Respuesta Favorable al Usuario					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	77.5	79.8	51.2	11.7	91.1	69.1
	57.9	51.9	-	-	54.3	85.7

Para mayor información respecto a la información de Bansi, S.A., Institución de Banca Múltiple publicada en el Buró de Entidades Financieras, consulte la siguiente dirección:

https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=21

Para obtener la información de todo el sector, ingresa a la dirección:
www.buro.gob.mx