



## **¿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.

Periodo: Enero - Diciembre 2021

ATENCIÓN Y PROTECCIÓN  
AL ADULTO MAYOR

DIRECTORIO DE  
DESPACHOS DE COBRANZA


CONSULTA Y DENUNCIA LAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

|   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
| Datos Históricos:<br>2020   2019   2018   2017   2016   2015   2014 | Evaluación<br>por Producto | <br>Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios<br>Financieros |
|---|----------------------------|--|

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | RECLAMACIONES <sup>1</sup>                     |  |   | 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 |
|---|--|--|---|--------------------|--------------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
|   | Detalle en: La Institución Financiera Condusef |  |   | Detalle            |                                |                    |   |  |                                   |                                     |
| Páginas Web institucionales   | Total de Reclamaciones<br>Detalle              | Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup><br>(Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios<br>Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción<br>(\$) |                    |   | Detalle                                  | Sinergia con Condusef             | Calificación (0-10)                 |
| Totales del Sector  | 5,995,703                                      | 35.9   | 9.16  | 592                | 37,143,695                     | 0                  | 0   | 9.5                                      |                                   |                                     |
|  | 375  | 47.1   | NA  | 1                  | 15,098                         | S/I                | S/I   | 10.0                                     | X                                 | Ver                                 |

| Instituciones   | RECLAMACIONES <sup>1</sup>                     |  |   | 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 |
|---|--|--|---|--------------------|--------------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
|   | Detalle en: La Institución Financiera Condusef |  |   | Detalle            |                                |                    |   |  |                                   |                                     |
| Páginas Web institucionales   | Total de Reclamaciones<br>Detalle              | Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup><br>(Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios<br>Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción<br>(\$) |                    |   | Detalle                                  | Sinergia con Condusef             | Calificación (0-10)                 |
| Totales del Sector  | 5,995,703                                      | 35.9   | 9.16  | 592                | 37,143,695                     | 0                  | 0   | 9.5                                      |                                   |                                     |
|  | 375  | 47.1   | NA  | 1                  | 15,098                         | S/I                | S/I   | 10.0                                     | X                                 | Ver                                 |



## EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2021



### 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<br>(0 a 10) | Nivel de Calificación  | Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto |
|-----------------------|--|---------------------------------------|--|---|
| Captación de Recursos | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | 7.08                                  |  | 22 de 28  |
|                       | Depósito a la Vista                              | 8.18                                  |  | 14 de 29  |

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

**BANCOS**

**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**  
**Bancos**  
 Período: Enero - Diciembre 2021

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 este 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 28 registros por página

Búsqueda

| Instituciones   | SIPRES                                     | RECA                                     | REUNE                          | IFIT                                     | REDECO                                   | Calificación |
|---|--|--|--------------------------------|--|--|--------------|
|   | Actualizó Registro<br>Verificó Información | Registró contratos o<br>NO una contratos | Presentó<br>Informe Trimestral | Registró<br>y/o<br>actualizó información | Registró<br>y/o<br>actualizó información |              |
|  | ✓  | ✓  | ✓                              | ✓  | NA                                       | 100          |

**SANCIONES EN CONDUSEF**

**BANCOS**

**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Bancos**  
 Período: Enero - Diciembre 2021

Muestra 28 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. 341, B. a) La F que no presenta documentos, información o información específica (Art. 57) | Art. 341, V) La F no acredita o no acredita su tiempo la constitución de la reserva técnica específica (Arts. 381, X y 73) | Art. 341, B. b) La F que no presenta informe (Art. 381, I, B, II y 9) | Otras causas | Total de Sanciones  | Monto (\$) | Art. 42, I, IV) Utilidad pública que no cumple los requisitos de la Ley o Ley DCG (Art. 1) | Art. 42, I, III) Empleo indebido de cobranza que no cumple con los requisitos de Ley o Ley DCG (Art. 1) | Art. 41 LITOSI, REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea a la queja presentada por el usuario involucrado con la gestión de cobranza. (Art. 17 Bis 1, 17) | Otras causas | Total de Sanciones              | Monto (\$) |
|  | 1   | 15,000     | -   | -  | -   | -            | -   | -          | -  | -   | -  | -            | -                               | -          |

**BANCOS**

**RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA**  
**Bancos**  
 Período: Enero - Diciembre 2021

Muestra 20 registros por página

Búsqueda

| Instituciones   | Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup> |                      |                                     |  |                    |           |
|---|---|----------------------|-------------------------------------|--|--------------------|-----------|
|   | Consulta las principales causas                         |                      |                                     |  |                    |           |
|   | Reclamaciones Totales                                   | Monto Reclamado (\$) | Monto Promedio por Reclamación (\$) | Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$) | Monto Abonado (\$) | Abono (%) |
| Totales   | 5,678,855   | 26,708,947,482       | 4,543                               | 24,382,280,460                                 | 8,712,667,620      | 36        |
|  | 374   | 286,744              | 767                                 | 278,386  | 231,487            | 83        |



BANCOS

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2021

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda

| Instituciones   | Consumo no reconocido | Consumo vía internet no reconocido | Consumo no reconocido, no presencial, por internet |
|---|-----------------------|------------------------------------|--|
| Totales   | 1,465,530             | 1,188,079                          | 509,587  |
|  | -                     | 309                                | -  |

BANCOS


RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2021

Muestra 20 registros por página

Búsqueda

| Instituciones   | Total de Reclamaciones | En la Institución |           |           |           | En Condusef |           |           |           |
|---|------------------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|
|   |                        | Ene - Mar         | Abr - Jun | Jul - Sep | Oct - Dic | Ene - Mar   | Abr - Jun | Jul - Sep | Oct - Dic |
|  | 375                    | 18                | 123       | 14        | 119       | 0           | 1         | 0         | 0         |

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2021


Por Concepto

Monto Reclamado

Monto Abonado

Muestra 20 registros por página

Búsqueda

| Instituciones   | Reclamaciones por Concepto         |                             |  |                                |
|---|------------------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------|
|   | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>2</sup> | Banca Electrónica <sup>2</sup> |
| Totales   | 5,095,003                          | 4,280,048                   | 7,832                                  | 127,045                        |
|  | 375                                | 340                         | 0                                      | 1                              |



**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO**  
Instituciones de Banca Múltiple  
Periodo: Enero - Diciembre 2021

| Por Concepto                    | Monto Reclamado                    | Monto Abonado               |  |                                |
|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------|
| Mostrar 20 registros por página |                                    |                             |  |                                |
| Búsqueda                        |                                    |                             |  |                                |
| Instituciones                   | \$ Monto Reclamado                 |                             |  |                                |
|                                 | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica <sup>4</sup> |
| Totales                         | 27,175,612,121                     | 21,982,707,415              | 967,104,968                            | 16,571,236,488                 |
|                                 | 286,744                            | 215,585                     |  |                                |



**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO**  
Instituciones de Banca Múltiple  
Periodo: Enero - Diciembre 2021

| Por Concepto                    | Monto Reclamado                    | Monto Abonado               |  |                                |
|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------|
| Mostrar 20 registros por página |                                    |                             |  |                                |
| Búsqueda                        |                                    |                             |  |                                |
| Instituciones                   | \$ Monto Abonado                   |                             |  |                                |
|                                 | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica <sup>4</sup> |
| Totales                         | 9,593,195,264                      | 6,282,176,943               | 294,514,126                            | 297,490,202                    |
|                                 | 221,487                            | 176,972                     |  |                                |

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=33](https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=33)

Para obtener la información de todo el sector, ingresa a la dirección:  
[www.buro.gob.mx](http://www.buro.gob.mx)