



¿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.

DISPOSICIÓN en Materia de Registros ante la CONDUSEF.

DE LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL BURÓ

Artículo 146.- La CONDUSEF difundirá la información que contenga el Buró a través del sitio de internet <https://www.buro.gob.mx/>, y en la Página de CONDUSEF. Además, emitirá mensajes y publicaciones periódicas con información relevante del mismo, a través de diversos medios de comunicación y redes sociales.

El Buró contará con un logotipo distintivo que lo identifique.

Las Autoridades Competentes podrán incluir en sus páginas de internet, para consulta del público, una liga al sitio de internet <https://www.buro.gob.mx/>.

Artículo 147.- Las Instituciones Financieras deberán publicar de forma permanente y visible a través de su portal de internet lo siguiente:

- I. El logotipo con el que se identifica al Buró;
- II. La descripción y alcances del Buró, en los mismos términos en los que se incluye en el sitio oficial del Buró;
- III. La información que de ellas conste en el Buró; y
- IV. La indicación de que la información corresponde únicamente a la Institución Financiera de que se trate y que para conocer la información de todo el sector a la que corresponda, se podrá acceder al sitio de internet <https://www.buro.gob.mx/>.

Artículo 148.- Las Instituciones Financieras deberán publicar, de forma permanente y visible en sus sucursales y página de internet, mediante la utilización de carteles, pantallas informativas o cualquier otro medio que estimen conveniente, la siguiente leyenda:

"El Buró de Entidades Financieras contiene información de (Nombre de la Institución Financiera) sobre las características de nuestros productos y nuestro desempeño frente a los Usuarios en la prestación de servicios.

Te invitamos a consultarlo en la página <https://www.buro.gob.mx/> o en nuestra página de internet (Página de la Institución Financiera donde se encuentre su información)".

Las Instituciones Financieras que ofrezcan productos o servicios financieros de otra u otras Instituciones Financieras integrantes del mismo Grupo Financiero, podrán incorporar en su página de internet o por cualquier otro medio que estimen conveniente, la información a que se refiere el presente artículo, incluyendo los logotipos de las Instituciones Financieras respectivas.

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:

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Instituciones		Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales		Alerta										
Totales del Sector		5	6,920,181	31.1	9.07	173	13,028,318	0	0			
			666	50.4	-		-	S/I	S/I	✓	✗ Ver	



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2023



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	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	10.00	★★★★★★	2 de 19
	Depósito a la Vista	8.54	★★★★★	19 de 27
Servicios	Banca por Internet	10.00	★★★★★★	7 de 31

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



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2023
Bancos
Depósito a la Vista

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por institución Financiera.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	1	0.7	-	-	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2023
Bancos
Depósito a la Vista

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	4.2

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento Periodo: Enero - Diciembre 2023

Elige un producto:



Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
2		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00	N/A

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Depósito a la Vista Periodo: Enero - Diciembre 2023

Elige un producto:



Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
19		1	0.7	0	-	4.2	S/I	S/I	3	8.54	N/A



SANCIONES EN CONDUSEF Bancos Periodo: Enero - Diciembre 2023


Muestra 20 registros por página

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los 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 información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. IV.- Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. V.- Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 13)	Otras causas
	0	-	-	-	-	1	0	-	-	-	-	-



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text"/>				
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	6,920,181	4,960,908	33,522	164,951
	666	643	0	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO


Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text"/>				
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	46,291,651,468	33,329,638,811	6,383,302,353	4,267,775,936
	566,416	502,580	-	-



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text"/>				
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	6,506,207,671	5,165,352,061	201,956,299	130,875,087
	382,971	336,769	-	-



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 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
	666	79	169	277	139	1	0	0	1



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	6,796,443	37,756,749,118	5,555	35,934,612,323	5,350,110,873	15
	664	480,416	724	463,644	382,971	83



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2023



Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consumos via internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	1,457,211	975,587	867,336
	618	9	-

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=41

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

"El Buró de Entidades Financieras contiene información de Bansi S.A. Institución de Banca Múltiple sobre las características de nuestros productos y nuestro desempeño frente a los Usuarios en la prestación de servicios.

Te invitamos a consultarlo en la página <https://www.buro.gob.mx/> o en nuestra página de internet <https://www.bansi.com.mx/> donde se encuentre su información".