

Buró de Entidades Financieras



Una guía rápida para mejorar tus finanzas

¿Qué es?

Es un sitio de consulta que contiene diversa información sobre las entidades financieras, su comportamiento y los productos que ofrecen.

Con el Buró de Entidades Financieras podrás saber, en un inicio, quién es quién en bancos, y más adelante quién es quién en seguros, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Afores, entre otras entidades.

¿De dónde se obtiene la información?

La información que puedes consultar en el Buró se integra a partir del acopio, procesamiento y evaluación de datos que proporcionan a la Condusef:

- Entidades Financieras;
- La Comisión Nacional Bancaria y de Valores;
- La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro;
- La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas;
- El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario;
- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- Banco de México

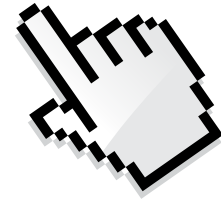
Sin olvidar que también contiene información generada por la Condusef, en el ejercicio de sus facultades legales.



¿Para qué te sirve el Buró de Entidades Financieras?

Promueve el bien social y el crecimiento económico y contiene información relativa a los productos que ofrecen las entidades financieras como es el caso de:

- Comisiones y tasas.
- Reclamaciones de los usuarios.
- Prácticas no sanas en que incurrir.
- Sanciones administrativas que les han impuesto.
- Cláusulas abusivas de sus contratos.
- Información adicional que te permitirá conocer más sobre las entidades, sus productos y servicios.



Con ello, podrás comparar, evaluar y tendrás mayores elementos para elegir lo que te convenga.

Su funcionamiento es muy sencillo:

1

Para acceder a esta información debes entrar a nuestra página www.buro.gob.mx.



Da clic en "Entrar" o en el logotipo de "Buró", donde verás la información del comportamiento general de los bancos, la cual se actualizará cada tres meses.

2



3

Una vez entrando, la página te informa qué es el Buró, las leyes y normas que lo regulan, un glosario, además de que encontrarás una sencilla guía para que sepas cómo usarlo.



4

Da clic al botón “Entrar a Buró”. La primera pantalla contiene información sobre las consultas, reclamaciones y controversias totales de las entidades financieras, así como las sanciones que les han sido impuestas; si han incurrido en prácticas no sanas; si contienen cláusulas abusivas en sus contratos, el nivel de cumplimiento de sus registros ante Condusef y si manejan programas de educación financiera.

Consultas, Reclamaciones y Controversias en la Institución Financiera

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN

Entidad	Total de Reclamaciones por Controversias en Institución		Ente No Resueltas		No Entregó Caratula Satisfactoria	
	Total de Reclamaciones	(%)	Total de Reclamaciones	(%)	Total de Reclamaciones	(%)
Bancomer	162,565	84	14,375	26	36,417	83
Banamex	129,728	75	43,036	62	2	30
Scotiabank	110,810	61	7,267	26	10,022	66
BANORTE	48,443	32	6,128	63	18,163	68
HSBC	39,264	25	1,039	24	374	61
Scotiabank	22,376	42	2,226	29	607	27
BBVA	14,954	34	3,654	18	102	79
Avanza	6,325	67	267	20	792	34
BBVA	15,140	30	0	-	0	-
BanCapital	5,595	71	110	24	1,210	76
AFINAME	1,728	33	94	32	4,041	53

Al dar clic en el detalle de la Institución Financiera o de Condusef, encontrarás entre otros conceptos: el monto promedio por reclamación, el porcentaje de resolución favorable al usuario y el tiempo de respuesta. En esta pantalla, también podrás consultar las principales causas de las reclamaciones, dando clic en el icono respectivo.

Buró de Entidades Financieras

La información que necesitas para no perder

Comportamiento General de Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Marzo 2014

Institución	Total de Reclamaciones		Total de Controversias		SANCIONES		Prácticas No Sanas		Cumplimiento de Registros		Programa de Educación Financiera		Evaluación de Calidad por Usuario
	Total de Reclamaciones	Total de Controversias	Total de Reclamaciones	Total de Controversias	Prácticas No Sanas	Prácticas No Sanas	Cumplimiento de Registros	Cumplimiento de Registros	Programa de Educación Financiera	Programa de Educación Financiera			
Bancomer	162,565	78	5	648	116	3,462,198	2	2	✓	SI	SI	SI	
Banamex	129,728	66	10	6,711	140	3,779,284	2	8	✓	SI	SI	SI	
Scotiabank	110,810	79	9	7,234	13	374,426	0	0	✗	NO	NO	SI	
BANORTE	48,443	76	7	926	20	911,875	1	1	✓	SI	SI	SI	
HSBC	39,264	66	8	749	26	2,160,808	1	91	✓	SI	SI	SI	
Scotiabank	22,376	39	9	733	7	180,536	1	1	✓	SI	SI	SI	
BBVA	14,954	33	11	622	1	26,730	81	81	✓	SI	SI	SI	
Avanza	6,325	65	4	640	0	0	81	81	✓	NO	NO	SI	

En consultas, reclamaciones y controversias, la primera columna se refiere al total de reclamaciones que presentan los usuarios ante las instituciones financieras y la Condusef.

Consultas, Reclamaciones y Controversias en la Institución Financiera

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Entidad	Reclamaciones en la Institución Financiera						
	Total de Reclamaciones	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Abonado (\$)	Nivel de Resolución (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días)
Total	996,591	6,263,643,608	6,277	1,294,493,739	25	71.5	8
Bancomer	216,838	3,081,223,446	11,131	305,826,308	30	79.0	5
Banamex	262,962	775,174,972	2,940	305,322,270	39	66.6	12
Scotiabank	154,950	331,895,195	1,799	125,522,018	38	74.0	9
BANORTE	41,364	495,541,917	4,965	300,671,586	66	79.4	7
HSBC	62,774	271,301,300	4,323	144,009,300	53	66.7	6
Scotiabank	22,376	181,362,152	4,565	48,006,164	26	36.6	8
BBVA	15,140	31,739,666	1,529	8,036,648	25	32.6	11
AVANZA	14,954	27,449,662	1,843	8,529,516	21	65.4	4

Los productos que incluye el Buró, en una primera etapa, son:

- Tarjeta de Crédito
- Crédito Personal
- Crédito de Nómina
- Crédito Hipotecario
- Crédito Automotriz
- Cuenta de Nómina
- Cuenta de Ahorro
- Cuenta de Cheques
- Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.

Rank	Entidad	Tipo de Entidad	Calificación	Productos	Calificación por Producto	Calificación Promedio	Calificación por Tipo de Entidad	Calificación Promedio por Tipo de Entidad
1	BBVA Bancomer	Banco	8.85	Tarjetas de Crédito	8.85	8.85	8.85	8.85
2	ATBAM	Banco	8.82	Tarjetas de Crédito	8.82	8.82	8.82	8.82
3	BBVA	Banco	8.81	Tarjetas de Crédito	8.81	8.81	8.81	8.81
4	BBVA Bancomer	Banco	8.79	Tarjetas de Crédito	8.79	8.79	8.79	8.79
5	BBVA Bancomer	Banco	8.78	Tarjetas de Crédito	8.78	8.78	8.78	8.78
6	BBVA Bancomer	Banco	8.77	Tarjetas de Crédito	8.77	8.77	8.77	8.77
7	BBVA Bancomer	Banco	8.76	Tarjetas de Crédito	8.76	8.76	8.76	8.76
8	BBVA Bancomer	Banco	8.75	Tarjetas de Crédito	8.75	8.75	8.75	8.75
9	BBVA Bancomer	Banco	8.74	Tarjetas de Crédito	8.74	8.74	8.74	8.74

Tipo	Producto	Calificación por Producto	Fecha de Evaluación
Categoría de Crédito	Tarjeta de Crédito	8.85	10 de 16
	Crédito Personal	8.88	6 de 12
	Crédito de Nómina	7.88	3 de 15
	Crédito Hipotecario	7.38	9 de 14
	Crédito Automotriz	8.87	9 de 14
	Cuenta de Nómina	8.83	11 de 14

Al dar clic en “Ver” en la columna “Calificación por producto” aparecerán los productos que comercializa esa entidad financiera, así como la calificación derivada de los conceptos evaluados y el lugar que ocupa la institución con respecto a otras.

Si quieres conocer el detalle haz clic en la calificación. También podrás conocer información adicional sobre el producto.



Otra vía para consultar la información por producto, desde la pantalla “Comportamiento General de los Bancos”, es con el icono “Evaluación de Condusef por Producto”.

Navega en el Buró, toma tu tiempo y conócelo a detalle. Recuerda que Condusef construyó el Buró para ti, de modo que así podrás tomar decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero mexicano.

La información del Buró de Entidades Financieras puede mejorar tu futuro. ¡Úsala!