

La Condusef
te presenta su nueva
HERRAMIENTA para mejorar
tu **futuro**,
úsala a tu favor.

Buró

De Entidades Financieras

www.buro.gob.mx

Este Buró contiene información diversa sobre las entidades financieras, su comportamiento y los productos y servicios que ofrecen, para que puedas elegir la opción que vaya de acuerdo a tus necesidades.

Por ello, en esta nueva sección de la revista te daremos a conocer diversos aspectos importantes del contenido del Buró de Entidades Financieras, destacando lo que pueda ser de especial utilidad para los usuarios de servicios financieros. Conoce la información sobre las Consultas, Reclamaciones y Controversias que han tenido e identifica en qué consiste cada una de éstas.

Consultas

Son las opiniones que solicitan los usuarios a la Condusef para conocer más información sobre un producto o servicio financiero, o aclarar dudas, por ejemplo: el contenido de tu estado de cuenta, cómo comprender mejor tu historial crediticio, qué puedes hacer ante un trato de la institución financiera que consideras no es correcto, entre otros. Generalmente las consultas son el primer contacto que tiene un usuario con la Condusef, y éstas pueden derivar en una reclamación ante la Comisión si como usuario consideras que se han vulnerado tus derechos.

En el Buró de Entidades Financieras hay una sección específica en la que puedes conocer el número de Consultas que tiene cada institución, sólo tienes que dar clic en Detalle en Condusef.

Las consultas te sirven para que resuelvas todas tus dudas sobre los productos y servicios financieros, y a las instituciones financieras para que mejoren el diseño de los productos que ponen en el mercado, y detecten las fallas en sus procesos operativos.

Instituciones Financieras más consultadas en Condusef

POSICIÓN	INSTITUCIÓN	NÚMERO DE CONSULTAS
1	Banamex	18,110
2	BBVA Bancomer	17,818
3	BANORTE IXE	5,597
4	Santander	5,512
5	HSBC	4,283
6	Banco Azteca	3,981
7	Banco Walmart	2,766
8	Scotiabank®	1,748
9	BanCoppel	1,648
10	INBURSA Grupo Financiero	921

TOTAL DE ENERO - MARZO 2014 66,874

¿Qué consultas atiende Condusef?

Las consultas que atiende la Comisión son las relacionadas con el tipo de productos y/o servicios ofrecidos por las instituciones financieras en el país relativas a:

- Las características del producto,
- Su forma de operación,
- Los datos de la Unidad Especializada en la que te puede atender la institución financiera (UNE), y
- Las obligaciones y derechos de cada una de las partes.

Reclamaciones

Son las peticiones o solicitudes de los usuarios de servicios financieros ante alguna entidad financiera, para que ésta rectifique o corrija algo que consideras:

- Incorrecto,
- No apegado a lo contratado,
- Afecta tus intereses por alguna acción realizada por la institución

En el Buró de Entidades Financieras puedes conocer cuántas reclamaciones han presentado los usuarios de productos y servicios financieros ante la Condusef, y ante las propias instituciones financieras.

Para conocer únicamente el número de reclamaciones presentadas en Condusef, sólo tienes que dar clic en Detalle en Condusef

Institución	Total de Consultas	Total de Reclamaciones	Total de Controversias	Total de Reclamaciones y Controversias
Bancomer	16,797	117	19	136
Banamex	15,099	363	16	379
Santander	13,981	316	19	335
BANORTE	13,881	489	16	505
HSBC	13,774	451	19	470
Scotiabank	13,754	483	11	494
Banqueo	13,754	342	10	352
Bank of America	11,000	291	11	302
AFIRME	10,000	316	13	329
AFIRME	10,000	423	10	433
AFIRME	10,000	420	8	428
AFIRME	10,000	303	4	307
AFIRME	10,000	464	10	474
AFIRME	10,000	190	21	211
AFIRME	10,000	188	9	197

Si es de tu interés conocer el número de reclamaciones presentadas en la institución financiera, da clic en Detalle en la Institución Financiera.

Institución	Total de Consultas	Total de Reclamaciones	Total de Controversias	Total de Reclamaciones y Controversias
Bancomer	16,797	117	19	136
Banamex	15,099	363	16	379
Santander	13,981	316	19	335
BANORTE	13,881	489	16	505
HSBC	13,774	451	19	470
Scotiabank	13,754	483	11	494
Banqueo	13,754	342	10	352
Bank of America	11,000	291	11	302
AFIRME	10,000	316	13	329
AFIRME	10,000	423	10	433
AFIRME	10,000	420	8	428
AFIRME	10,000	303	4	307
AFIRME	10,000	464	10	474
AFIRME	10,000	190	21	211
AFIRME	10,000	188	9	197

Conocer cuáles son las instituciones financieras más reclamadas, te dará un panorama general de los niveles de insatisfacción de los usuarios de sus productos y servicios financieros, podrás evaluar su desempeño en los servicios que prestan y fomentar la sana competencia entre éstas. Te mostramos cuáles son las instituciones más reclamadas:

POSICIÓN	BANCO	TOTAL DE RECLAMACIONES
1	BBVA Bancomer	287,605
2	Banamex	273,992
3	Santander	187,517
4	BANORTE IXE	94,271
5	HSBC	64,552
TOTALES DE ENERO - MARZO 2014		907,937

Controversias

Son las quejas que presentan los usuarios ante la Condusef que, a diferencia de las reclamaciones, tienen como finalidad encontrar una solución rápida, y no involucran abogados ya que buscan convenir los intereses de ambas partes, amigablemente.

Éstas se integran de dos subprocesos: Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica, conoce cada una de ellas:

- Gestión Ordinaria: es el proceso mediante el cual se solicita por escrito a la Institución Financiera que proporcione información necesaria para la resolución del asunto.
- Gestión Electrónica: es el proceso mediante el cual los asuntos son canalizados a las Instituciones Financieras vía electrónica (con las cuales se tiene firmado un Convenio de Colaboración), para su solución.

El total de Controversias en el Buró de Entidades Financieras corresponde a la suma de ambos subprocesos –Gestión Electrónica y Gestión Ordinaria-, y para conocerlo sólo tienes que ingresar a la página del Buró (www.buro.gob.mx), dar clic en Detalle en Condusef, consultar por proceso y verificar el total de Gestiones Ordinarias y Electrónicas.



Institución	Gestión Ordinaria		Gestión Electrónica		Total	Resolución (%)	Satisfacción (%)	Atención (%)
	Resolución (%)	Satisfacción (%)	Resolución (%)	Satisfacción (%)				
Bancomer	8,280	88	2,188	96	10,468	72	281	88
Bancomix	4,000	40	1,836	39	5,836	74	281	77
Scotiabank	2,480	85	864	26	3,344	78	48	88
BBANORTE	2,280	91	910	24	3,190	80	80	76
HSBC	1,600	44	959	16	2,559	79	64	88
Capital	1,451	88	240	38	1,691	88	37	78
Comercio	876	88	100	29	976	79	76	78
BankCapital	375	88	75	33	450	76	2	88
Bank	304	82	40	33	344	80	18	88
Bank Mexico	233	44	40	19	273	77	1	100
América	200	41	37	38	237	78	2	100
Bank	181	48	10	33	191	78	8	88
Bank	181	48	37	33	218	78	1	100

Antes de elegir un producto o servicio financiero, infórmate a detalle, invierte tiempo y evalúa las opciones que te ofrecen las diversas entidades financieras, recuerda que el Buró de Entidades Financieras está de tu lado.

Necesitas presentar una reclamación*

Condusef defiende tus derechos como usuario de productos y servicios financieros, lo único que requieres es:

Elaborar un escrito dirigido a la Condusef y enviarlo a la delegación más cercana a tu domicilio, éste debe contener:

- Tu nombre y domicilio, o nombre y domicilio del representante o persona que promueva en tu nombre, así como el documento en que conste dicha atribución (carta poder simple).
 - La descripción del servicio que reclamas y una relación de los hechos que la motivan.
 - Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación.
- Anexar al escrito dos copias simples del mismo, y de la documentación que ampara la contratación del servicio que origina tu reclamación. Mantente al pendiente del envío del citatorio a una Audiencia de Conciliación.

*No olvides que también puedes acudir a presentar tu reclamación ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de tu institución financiera.

Condusef resuelve tus dudas, preséntalas:

- Vía telefónica, llamando al **01 800 999 8080 o 53 400 999,**
- Enviando un correo electrónico a: **asesoria@condusef.gob.mx**
- En la oficinas centrales de Condusef, o en cualquiera de las delegaciones.