



MÁS de
4 mil
instituciones
registradas

Información para comparar y elegir

El pasado 15 de diciembre de 2014 la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, concluyó el proceso de integración del Buró de Entidades Financieras. ¿Qué significa esto? A continuación te lo explicamos y hacemos un recuento de los aspectos más relevantes de esta herramienta de la Condusef.

El artículo 8 bis de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Finan-

cieros señala la obligación de establecer y mantener un Buró de Entidades Financieras, el cual contendrá información sobre el desempeño de las entidades y la información y características de los productos que ofrezcan.

Como lo hemos señalado en otros artículos de esta revista, los objetivos de establecer el Buró de Entidades Financieras es proporcionar a los usuarios de servicios financieros información que les permita comparar y tomar la decisión que mejor convenga a sus intereses y necesidades en lo

que se refiere a los productos y servicios financieros.

Con el proceso de integración del Buró de Entidades Financieras, ofrecemos una herramienta de consulta que refleja la manera en que las instituciones llevan a cabo los procesos de atención a los usuarios, el nivel de cumplimiento de los registros que por ley tienen ante Condusef, si han sido sancionadas por infringir el marco legal, cuáles son las causas más recurrentes que llevan al usuario a presentar una reclamación, etc.

Con el proceso de integración del Buró de Entidades Financieras concluido, dicha herramienta cuenta con información de 4,364 instituciones, distribuidas en 25 sectores:

N° de Instituciones	Sector Financiero
45	Bancos (Instituciones de Banca Múltiple)
11	Afores (Administradoras de Fondos para el Retiro)
27	Sofom E.R: (Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.)
3,060	Sofom E.N.R (Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.N.R.)
6	Instituciones de Banca de Desarrollo
2	Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo
3	Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)
85	Aseguradoras
9	Aseguradoras Especializadas en Salud
9	Aseguradoras de Pensiones
15	Afianzadoras
133	Socaps (Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo)
2	Sociedades de Ahorro y Préstamo
45	Sofipos (Sociedades Financieras Populares)
1	Sofincos (sociedades Financieras Comunitarias)
35	Casas de Bolsa
9	Operadores del Mercado de Derivados
584	Sociedades de Inversión
10	Sociedades Distribuidoras de Acciones de Sociedades de Inversión
39	Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
19	Almacenes Generales de Depósito
9	Casas de Cambio
24	Sociedades Controladoras
105	Uniones de Crédito
77	Siefores (Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro)

Los sectores que tienen evaluación de productos financieros son los siguientes: Bancos, Sofomes E.N.R., Aseguradoras, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Uniones de Crédito. El Buró de Entidades Financieras muestra la evaluación de 21 productos, representan poco más de 200 millones de contratos y 692 calificaciones.

Conforme haya nuevos productos evaluados, se irá incorporando dicha información al Buró, amén de actualizar aquéllos que sean nuevamente evaluados. Este proceso busca reflejar la información más reciente sobre los aspectos que son supervisados por la Condusef.


EL SECTOR QUE PRESENTA EL PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN FAVORABLE MÁS ALTO PARA EL USUARIO ES EL DE BANCA DE DESARROLLO, CON EL 75.1%. EL PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN MÁS BAJO ES PARA CASA DE BOLSA CON 11.1%.



INSTITUCIONES REPROBADAS EN LOS PRODUCTOS EVALUADOS SECTOR BANCOS¹

Otro aspecto relevante que se refleja en el Buró de Entidades Financieras tiene que ver con las Cláusulas Abusivas que se detectaron en el ejercicio de evaluación y supervisión de las instituciones. En el periodo reportado en el Buró de Entidades Financieras se lograron detectar 241 Cláusulas Abusivas.

¹ Se muestran sólo algunas instituciones, para consultar la información completa entra a www.buro.gob.mx

	CRÉDITO				
	Tarjeta de Crédito	Crédito Personal	Crédito de Nómina	Crédito Hipotecario	Crédito Automotriz
					
	4.5				
			5.78		5.93
					
				5.22	
					
				4.73	
	5.96	5.05		4.17	5.37
	4.16				4.09
	5.03	3.93	5.34	3.9	

COMPORTAMIENTO GENERAL (ENE-SEPT 2014)

Sector	Consultas, Reclamaciones y Controversias			Sanciones			Reso
	ene-jun	ene-sept (nov)	ene-sept (dic)	ene-jun	ene-sept (nov)	ene-sept (dic)	
Bancos	2,079,671		3,278,863	810	-	1,088	72.7
Afores	18,948	17,563	-	53	55	-	81.2
SOFOM E.R.	1,063	1,692	-	69	86	-	54
SOFOM E.N.R.	3,515	5,405	-	236	906	-	38.4
Banca de Desarrollo	-	14,083	-	-	9	-	-
Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	-	294	-	-	5	-	-
Sociedades de Información Crediticia	-	227,977	-	-	5	-	-
Aseguradoras	-	22,378	-	-	548	-	-
Aseguradoras Especializadas en Salud	-	141	-	-	11	-	-
Aseguradoras de Pensiones	-	113	-	-	7	-	-
Afianzadoras	-	132	-	-	21	-	-

	CAPTACIÓN			
	Crédito Simple (PyMES)	Cuenta de Nómina	Cuenta de Ahorro	Cuenta de Cheques
4.25				
5.44				
2.74				
5.12				
			5.48	
	5.22	4.53		
				4.11

Estas cláusulas van en detrimento de los derechos del usuario y de una relación equitativa entre el cliente y la institución, y pueden generar una afectación en el patrimonio del primero. Por ello, se consideró relevante que el usuario pueda conocer dichas cláusulas antes de elegir el producto o servicio financiero que desea contratar.

En este punto, es importante que sepas que se publicaron y están vigentes las disposiciones en materia de Cláusulas Abusivas, las cuales buscan que dichas cláusulas sean suprimidas de los contratos. En caso de que no sea así, la institución puede hacerse acreedora a una sanción por parte de la Condusef.

De los 25 sectores reportados en el Buró de Entidades Financieras, 17 presentaron reclamaciones por parte de los usuarios. En total, dichos sectores acumularon 3 millones 555 mil 773 reclamos, los cuales se concentran en el sector Bancos, en las Sociedades de Información Crediticia y las Aseguradoras.

Por lo que toca a las sanciones, de forma acumulada se tienen 2794 sanciones, las cuales se concentran en tres sectores: Bancos, Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Entidades No Reguladas y Aseguradoras.

Evaluación Favorable		Índice de Atención a Usuarios		
ene-sept (nov)	ene-sept (dic)	ene-jun	ene-sept (nov)	ene-sept (dic)
-	72.5	7.72	-	7.63
73.1	-	7.78	7.91	-
54.4	-	6.11	6.11	-
37.3	-	5.13	5.24	-
75.1	-	-	5.56	-
31.1	-	-	3.63	-
-	-	-	-	-
40	-	-	6.67	-
32.3	-	-	6.08	-
45.5	-	-	5.85	-
14.9	-	-	5.12	-

Un aspecto que tiene mucha importancia para la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, tiene que ver con los programas de educación financiera que implementan las instituciones financieras.

En este proceso de integración de todos los sectores al Buró de Entidades Financieras tenemos 147 instituciones que manejan este tipo de contenidos.

Es necesario recalcar también que a la par de la integración de este Buró, se integró el Catálogo Nacional de Productos y Servicios, el cual contiene información de más de 8 mil productos que han capturado las instituciones.

Te recomendamos que consultes regularmente el Buró de Entidades Financieras, para que consultes la información que te ayude a tomar la decisión que más convenga a tus intereses y necesidades.