



Buró de Entidades Financieras

¿Qué es y para qué me sirve?


¿Cuántas veces has escuchado hablar de que alguien tiene problemas al contratar un crédito porque “está en el Buró”? En esos casos, de lo que se trata es de un historial crediticio negativo en los registros de las Sociedades de Información Crediticia, que la mayoría conoce como el Buró de Crédito. Ese historial se toma en cuenta por las institucio-

nes que otorgan créditos, al decidir si le otorgan o no uno nuevo a cualquier persona.

Así como ese “Buró” tiene información sobre las personas que han utilizado algún crédito, y de alguna forma las califica para saber si son aptas para contratar y pagar uno nuevo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) cuenta, derivado de

un mandato legal, con un **Buró de Entidades Financieras (BEF)**, el cual contiene información sobre cómo se comportan las instituciones de este sector, en especial en aspectos que tienen un impacto directo en el usuario.

Se trata de una herramienta de difusión y consulta que dicha Comisión construyó en el 2014 pensando en el beneficio de los usuarios de productos y servicios



financieros, ya que facilita el tomar una decisión informada y objetiva sobre qué producto o servicio financiero contratar, y con qué institución.

Aquí vas a encontrar cómo se portan los bancos, SOFOMES, afores, compañías de seguros, cajas de ahorro, entre otros sectores; en productos como crédito personal y de nómina, tarjetas de crédito, cuentas de ahorro, seguros de auto, entre muchos otros.

Así, el Buró te dice de forma muy sencilla, cuántas reclamaciones han recibido las Instituciones Financieras por parte de los usuarios, por qué causas, cuánto se tardan en promedio en resolver y qué tanto resuelven a favor o en contra del usuario, al igual que el monto total de dinero que se deriva de estas reclamaciones, y cuánto se le abona al final a los usuarios de ese total reclamado. También se presenta un **Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)**, que indica qué tan bien atienden las instituciones a los usuarios cuando éstos presentan una reclamación en CONDUSEF.

En el Buró vas a encontrar también el total de las sanciones administrativas que las instituciones reciben por parte de CONDUSEF, cuánto deben pagar por esas multas y las causas por las cuales se les ha impuesto la

sanción, así como si atienden de forma estricta los registros ante la propia CONDUSEF, los cuales sirven para que los usuarios puedan contar con mayor información sobre las instituciones, sus contratos y distintas obligaciones en beneficio de los usuarios, como el Registro de Despachos de Cobranza.

Hay algunos casos de instituciones que incurren en prácticas no sanas, las cuales provocan un impacto negativo en el usuario, por lo cual también esa información se presenta en el Buró, y algo muy relevante: las cláusulas abusivas que las instituciones tienen en sus contratos. Por cierto, CONDUSEF multa a las instituciones cuando encuentra este tipo de cláusulas y las obliga a que se eliminen, por lo que si tú has hallado este tipo de abusos en tus contratos, denuncia en la liga que vas a ver en el propio Buró, y haz valer tus derechos.

Una de las acciones muy valiosas que algunas Instituciones Financieras realizan en beneficio de los usuarios se refiere a la implementación de programas de Educación Financiera. Por ello, el Buró te indica qué instituciones cuentan con este tipo de programas, y en qué consiste cada uno.

Algo también relevante que vas a encontrar en el Buró, es una evaluación que se realiza por producto de cada Institución Financiera, con base en las recla-

maciones y sanciones que reciben y en la labor de supervisión que realiza la propia Comisión.

Adicional a toda esta información, en el Buró vas a encontrar el **Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros**, donde se describen y se presentan las características y requisitos de los productos más utilizados en el sistema financiero, por cada una de las entidades que los ofrecen.

Con toda esa información que ahora puedes conocer al consultar el Buró de Entidades Financieras, podrás revisar de forma sencilla y rápida diversas opciones y elegir la que se ajuste a lo que necesitas, con lo cual se nivela y se hace más justa la relación entre los usuarios y las Instituciones Financieras. ¿Cómo ves? Si piensas que te será útil, visita la página **www.buro.gob.mx** y empieza a usar estos datos en tu beneficio.

