

INSTITUCIONES FINANCIERAS

¿Mal o bien portadas?

El Buró de Entidades Financieras las califica

¿Imaginaste alguna vez que las instituciones financieras podrían ser calificadas y que su comportamiento, bueno o malo, se registre en el Buró de Entidades Financieras (BEF)?

Para empezar te decimos que el BEF es algo similar al Buró de Crédito, pero al revés, registra el comportamiento de las instituciones financieras.

A través de esta herramienta puedes conocer los productos que ofrecen, 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, elementos que te servirán para elegir lo que más te convenga.

Con el Buró de Entidades Financieras se logra saber quién es quién en bancos, seguros, sociedades financieras de objeto múltiple,

cajas de ahorro, afores, entre otras entidades. En México, el BEF tiene poco tiempo de existencia, surge a partir de su aprobación en la Reforma Financiera; en 2014 comenzó su creación e implementación. A la fecha cuenta con la información de 2 mil 902 instituciones que conforman los 25 sectores del sistema financiero mexicano.

El BEF es algo similar al Buró de Crédito, pero al revés, registra el comportamiento de las instituciones financieras





Los indicadores que se muestran dentro del BEF son una herramienta fundamental que miden el buen o mal desempeño en la prestación de servicios de cada entidad financiera. A través del seguimiento de estos indicadores, es posible contar con información relacionada a las reclamaciones y controversias, resoluciones y sanciones, que facilita la toma de decisiones financieras.

Los principales indicadores que aparecen dentro del Buró son los siguientes:

IDATU ¿Qué es?

Significa **Índice de Desempeño de Atención a Usuarios**, y mide la calidad de la atención y servicios de las entidades financieras, su comportamiento y cumplimiento en la gestión de reclamaciones.

¿Cómo se califica el desempeño de las instituciones?

Para su cálculo se consideran tres aspectos principales: la gestión electrónica, gestión ordinaria y conciliación. Cada proceso tiene una evaluación que incluye diferentes criterios con un peso específico.

¿Para qué sirve?

La finalidad es incentivar a las instituciones financieras para que otorguen una mejor atención a las reclamaciones, que eviten las malas prácticas y cumplan cuando se resuelve a favor del usuario.

•••••••• BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS ••••••••

¿En dónde lo puedes encontrar?

Se puede localizar en el Comportamiento General de cada Sector (IDATU General), así como en la evaluación de cada producto y servicio financiero que se oferta (IDATU por Producto).

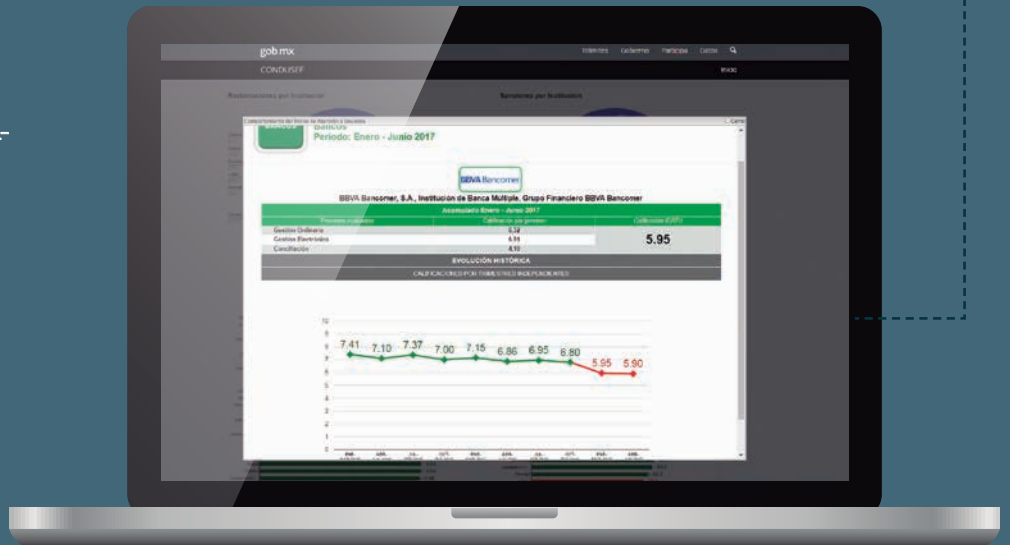
Si quieres conocer más del Comportamiento General de cada Sector sigue estos pasos:

- Ingresa a: www.buro.gob.mx
- Selecciona: Desempeño de los 25 sectores financieros y las 2,902 Instituciones.



- Da clic en algún Sector Financiero

Tip: Si requieres conocer la evolución de su desempeño puedes dar clic sobre el valor numérico de la columna de IDATU General, se desplegará un gráfico que muestra el mismo.



RESOLUCIÓN FAVORABLE

¿Qué es?

Es el porcentaje total de resoluciones a favor de los usuarios en un periodo determinado.

¿Cómo se genera?

Para su cálculo se suman las resoluciones favorables, respecto al total de reclamaciones en algunos sectores.

¿Para qué sirve?

La finalidad es conocer la cantidad de usuarios que tuvieron una resolución favorable a sus intereses en la reclamación que presentaron.



SANCIONES

La sanción es la multa impuesta a cada institución financiera derivada de algún incumplimiento o infracción en obligaciones establecidas en las leyes del sector financiero.

¿Cómo se genera?

Depende del sector, pero de manera general las sanciones derivan de la suma de infracciones de 3 leyes que son:

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros
- Ley de Instituciones de Crédito.

El Monto de Sanción te permitirá conocer la cifra con la que fue multada la institución financiera en un periodo específico.

Recuerda que los indicadores son valores adicionales a las reclamaciones que te permiten contar con un panorama más completo de la situación de las instituciones financieras.

Contar con estos te permite, antes de contratar algún producto con alguna institución financiera, analizar su comportamiento y decidir si es la adecuada para ti.