

## HAZ UNA ELECCIÓN FAVORABLE CON EL APOYO DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CONDUSEF.

Con el BEF podrás conocer datos sobre cómo se comportan las instituciones financieras que te serán útiles al decidir qué producto o servicio financiero contratar y con qué institución hacerlo.

Juan se encontró a Pepe en el centro comercial cuando estaba por entrar a un café internet.

Hola Pepe, ¿qué andas haciendo?

Aquí Juan, dando la vuelta para despejar un poco la mente. Fijate que está por vencerse el seguro de mi carro y no me fue muy bien con mi aseguradora, entonces no sé si renovar la póliza con ellos o buscar otra opción.



Te entiendo Pepe, es medio complicado elegir sin contar con la información, pero afortunadamente la CONDUSEF nos apoya con alguna de sus herramientas financieras, por ejemplo el Buró de Entidades Financieras (BEF).

Usando el BEF encontré datos que me sirvieron para elegir un crédito personal y salir de un apuro. Ven vamos al café internet y te ayudo a usarlo. Hay que ingresar a la página [www.buro.gob.mx](http://www.buro.gob.mx) y elegir el sector aseguradoras.

**¡Vamos a echarle un ojo!**

Te cuento que en el Buró de Entidades Financieras hay información sobre el número de quejas que reciben, cómo se comportan las entidades financieras en el proceso de atención a sus usuarios, qué tan apegados son a la norma los contratos, los estados de cuenta y la publicidad de sus productos.

Oye Juan, pues suena bastante bien, pero el problema que yo tuve con mi aseguradora es que se tardaron muchos días en reparar mi coche cuando choqué, además de que no lo dejaron bien y tuve que meter una queja.





Mira Pepe, aquí en el BEF podemos revisar dos indicadores que te pueden servir para elegir la aseguradora que más te convenga, uno es el porcentaje de resolución favorable al usuario y el otro es el tiempo de respuesta cuando hay una reclamación ante CONDUSEF.

### Aseguradoras con mayor Resolución Favorable

Institución	Resolución Favorable (%)
<b>Totales del Sector</b>	<b>39.3</b>
<b>Principal Seguros</b>	<b>100</b>
<b>Metlife México</b>	<b>64</b>
<b>Seguros Banamex</b>	<b>59.5</b>
<b>Patrimonial Inbursa</b>	<b>57.9</b>

Si tomamos la decisión de elegir una aseguradora basándonos en el porcentaje de resolución favorable, se debe elegir aquella que tenga el porcentaje más alto, ya que ello incrementa la posibilidad de que si llegamos a tener un problema, éste sea resuelto a nuestro favor, siempre y cuando se determine que la razón nos asiste.

En el caso del tiempo de respuesta, este indicador mide el número de días en promedio que las aseguradoras se tardan en atender la reclamación del usuario. Obviamente este tiempo varía en función de cada aseguradora, por lo que en los casos en que esta cifra sea menor, significa que las áreas de atención de la queja son más eficientes para atenderla.

En el caso de Pepe, al revisar estos dos indicadores en el Buró de Entidades Financieras, puede darse una idea de cuál es la aseguradora que más le conviene contratar para renovar su póliza de seguro de auto.