

El Buró de Entidades Financieras se renueva

¡Conoce los detalles!



Con la finalidad de mejorar la calidad de la información que se brinda al usuario respecto al desempeño del Sistema Financiero Mexicano a través del Buró de Entidades Financieras (BEF) de la CONDUSEF, se realizaron mejoras y adecuaciones en el primer trimestre de 2019, aquí te las mostramos.

1. Reclamaciones

Por primera vez se obtiene el número de reclamaciones que han hecho los usuarios directamente en las instituciones financieras. Para ello tomamos como fuente los reportes trimestrales de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras, mismos que se entregan a la CONDUSEF a través del sistema de Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE).

A continuación te mostramos un ejemplo.

Comportamiento General de Bancos


Instituciones que se dedican a captar recursos del público para con ello otorgar crédito y proponer opciones de inversión a los distintos sectores que integran la economía. Su objetivo es captar el ahorro fraccionado disperso en la economía, conjuntarlo y canalizarlo ágilmente en forma de financiamiento hacia individuos o instituciones con proyectos de inversión viables y que generen valor agregado en la economía.

Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDI's), \$2,504,251.20 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IPAB.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 51 Bancos.

Periodo: Enero - Marzo 2019

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ²	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector	1,741,641	53.8	8.81	512	25,412,432	0	0	9.5		
	17,656	344.2	9.28	1	33,645	Si	Si	10.0	✓	Yes




Seguramente te preguntas cuál es el beneficio. Una ventaja de tomar la información del REUNE es que las reclamaciones se mostrarán las del trimestre y ello facilita la comparación.

Es importante considerar que el número total de reclamaciones es la suma de las presentadas en la CONDUSEF y las efectuadas en la institución financiera (metodología que ya se seguía en el BEF), únicamente se elimina la referencia al Reporte Regulatorio R27 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

2. Índice de reclamaciones por cada 10 mil casos base:

Dependiendo el sector, en el Índice se calculará de acuerdo al número de: Contratos de la Banca Múltiple, Siniestros en Aseguradoras, Pagos en Pensiones, Servicios en Salud, Socios en Socaps, Clientes en Sofipos, Contratos en Fianzas, Sofomes E.R. y Sofomes E.N.R, entre otros.

Por ejemplo: en el periodo de enero- marzo de 2019, la aseguradora AXA Seguros presentó un índice de Reclamación de 404.2 por cada 10 mil siniestros; mientras que Grupo Nacional Provincial registró 308.7 reclamaciones por el mismo número de siniestros.

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ²	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)	
Totales del Sector	1,741,641	53.8	8.81	512	25,412,432	0
	17,656	344.2	9.28	1	33,645	Si
	2,869		8.84	4	584,320	Si
	73,847		7.38	1	14,608	Si

Este es un cambio significativo, ya que las instituciones ahora se ordenan con respecto al Índice de Reclamación de mayor a menor, como se muestra en la pantalla.

Por ello, te invitamos a conocer la posición de tu institución en el BEF, ¡chécalo!

3. Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

Como parte de los trabajos realizados por la CONDUSEF para facilitar y mejorar la consulta de los usuarios de productos y servicios financieros del BEF, ahora se presenta el IDATU trimestral.

Con ello se busca que el usuario pueda verificar y comparar de manera inmediata y clara, la calidad operativa, atención y servicio de las Instituciones Financieras. También permite conocer su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que los clientes presentan ante la CONDUSEF.

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Detalle en: La Institución Financiera - Condusef			Detalle						
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ²	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales	Alerta								Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	1,741,641	53.8	8.81	512	25,412,432	0	0	9.5		
	17,656		9.28	1	33,645	S/I	S/I	10.0	✓	Ver
	2,869	111.9	8.54	4	584,320	S/I	S/I	10.0	✓	Ver
	73,847	105.3	7.28	1	14,608	S/I	S/I	10.0	✓	Ver

4. Acceso al Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Se incorporó en cada sector el enlace al Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros (CNPSF) para complementar la información del BEF, ya que en dicho Catálogo es posible consultar características, comisiones, costos de contratación y requisitos, entre otros, de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.

Comportamiento General de Bancos
 Instituciones que se dedican a captar recursos del público para con ello otorgar crédito y proponer opciones de inversión a los distintos sectores que integran la economía. Su objetivo es captar el ahorro fraccional disperso en la economía, conjuntarlo y canalizarlo ágilmente en forma de financiamiento hacia individuos o instituciones con proyectos de inversión viables y que generen valor agregado en la economía.
 Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDIs), \$2,504,251.20 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.
Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IRAB.
 El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 51 Bancos.

Periodo: Enero - Marzo 2019

Datos Históricos: 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014
Evaluación por Producto
Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros
RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Muestra 20 registros por página

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Detalle en: La Institución Financiera - Condusef			Detalle						
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ²	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales	Alerta								Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	1,741,641	53.8	8.81	512	25,412,432	0	0	9.5		

Ahora que ya conoces las mejoras del Buró de Entidades Financieras te invitamos a que hagas uso de ellas para tu beneficio, sólo tienes que ingresar a: www.buro.gob.mx