



REVISA, COMPARA Y DECIDE

¡Haz uso del Buró de Entidades Financieras!

¿Te has preguntado qué institución es la que te conviene para abrir una cuenta de nómina?, ¿Has pensado en cambiarte de Afore? ¿Te ofrecen una tarjeta de crédito, pero no sabes si es la que necesitas?

Antes de contratar un servicio financiero debes saber quién es quién en bancos, seguros, sociedades financieras de objeto múltiple, cajas de ahorro y afores, entre otras entidades financieras.

¿Sabías que dentro de las atribuciones de la CONDUSEF está la parte preventiva, la cual tiene como objetivo

brindar a las y los usuarios información oportuna, así como las herramientas financieras necesarias y contenidos educativos que le sirvan para tomar las mejores decisiones respecto a sus finanzas personales?

Así es, y entre los diversos elementos que conforman las acciones preventivas de la CONDUSEF se encuentra el Buró de Entidades Financieras (BEF).

El Buró de Entidades Financieras, hay que precisarlo, no es el Buró de Crédito que muchos conocen, son dos cosas muy distintas. Nuestro Buró es una he-

herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer qué instituciones cumplen y cuáles no.

Conocer también los productos que ofrecen; las comisiones y tasas de interés que cobran; las reclamaciones de los usuarios; las prácticas no sanas en que incurrir dichas instituciones; las sanciones administrativas que les han impuesto; las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante para informarte sobre su desempeño. Esta información te será útil para elegir un producto financiero y también para conocer y usar mejor los que ya tienes.

Como ves, el BEF contribuye al crecimiento económico del país, al promover la competencia entre las instituciones financieras ya que impulsa la transparencia al revelar información sobre éstas y los productos y servicios que ofrecen, lo que facilita la toma de decisiones informadas y responsables.

Con el BEF es posible comparar diversa información e indicadores como:

- Número de reclamaciones y causas.
- Cláusulas Abusivas en sus contratos.
- Número de sanciones.
- Índice de Atención a Usuarios (IDATU).
- Calificaciones por producto.
- Programas de Educación Financiera, etc.

¿Cómo usar el BEF?

Ingresa a la página oficial del Buró de Entidades Financieras (www.buro.gob.mx) y elige qué quieres consultar:

El Buró en Gráficas (Principales indicadores)

En esta sección es posible consultar el IDATU, las reclamaciones y sanciones de forma gráfica de los principales sectores financieros.

Desempeño de los 25 sectores financieros y las 3,067 instituciones. Aquí se encuentra el detalle completo de cada sector financiero.

Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros.

A través del Buró es posible ingresar a esta otra herramienta comparativa.

Información Resumen de algunas instituciones.

Aquí se muestra información básica de las instituciones financieras, sucursales, cajeros automáticos, participación en el mercado, siniestros, dependiendo del tipo de institución a consultar.

Una de nuestras principales herramientas es el **Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)**, el cual mide, en una escala del 1 al 10, la calidad operativa de la atención y servicio de las Instituciones, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante la CONDUSEF, por ejemplo:

INSTITUCIÓN	Número de reclamaciones	IDATU
Banco Inbursa	89,280	9.79
Banco Azteca	347,166	9.77
HSBC México	356,665	9.64
BBVA Bancomer	517,819	9.76
BanCoppel	482,785	9.12



INSTITUCIÓN	Número de Reclamaciones	IDATU
Patrimonial Inbursa	7,622	9.58
Chubb Seguros México	1,850	9.46
AXA Seguros	4,971	9.36
Zurich Santander Seguros	1,083	9.07
Citibanamex Seguros	11,492	9.06



Banco Invex	86,740	9.01
Scotiabank Inverlat	246,220	8.79
Banamex	731,073	8.41
Banorte	843,700	6.86
Santander	840,512	7.05



HSBC Seguros	4,657	9.01
GNP	8,930	8.90
Quálitas Compañía de Seguros	1,425	8.65
Metlife México	5,334	7.67
Seguros Banorte	978	7.18



En el BEF contamos con el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros. Es una herramienta que contiene el conjunto de fichas técnicas proporcionadas a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en cumplimiento a lo que dispone la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (Ley CONDUSEF) y las Disposiciones que regulan al Buró de Entidades Financieras.

¿Para qué sirve?

- Para comparar a las entidades financieras, así como sus productos y servicios, y con ello proporcionar mayores elementos para elegir mejor.
- Para conocer y usar mejor los productos y servicios que ya se tienen contratados.
- Para manejar responsablemente los productos y servicios financieros, al conocer a detalle sus características.
- Para proporcionar más elementos que permitan optimizar el presupuesto familiar, mejorar las finanzas personales, utilizar correctamente los créditos y seguros contratados o que se planean contratar.
- Para fomentar la competencia entre instituciones, al comparar la oferta de productos entre ellas, e identificar áreas de oportunidad para ofrecer nuevos productos.

Antes de contratar un servicio financiero debes saber quién es quién en bancos, seguros, sociedades financieras de objeto múltiple, cajas de ahorro y Afores, entre otras entidades financieras.



¿Qué contiene?

La información de la oferta de productos y servicios financieros en forma de **fichas técnicas** que te permiten conocer:

1. Tipo de producto o servicio y sus características.
2. Nombre comercial del producto o servicio.
3. Los requisitos de contratación y costos, incluyendo las comisiones a que está sujeto dicho producto o servicio.
4. Beneficios relevantes del producto o servicio ofertado.
5. Las restricciones que pueden aplicar en la contratación, cuyo conocimiento resulte relevante para el potencial usuario.
6. La dirección electrónica en la que se encuentran los programas de educación financiera.

Así que ya lo sabes, antes de contratar un producto o servicio financiero, Revisa, Compara y Decide con el Buró de Entidades Financieras.