

LAS ENTIDADES FINANCIERAS

# BAJO LA LUPA

El BEF: una herramienta en favor del usuario "REVISAR, COMPARAR Y DECIDIR"



**D**entro de las acciones y programas que ofrece la CONDUSEF se encuentra una herramienta que vigila y mantiene bajo la lupa el comportamiento de las entidades financieras, se trata del Buró de Entidades Financieras, creada en favor de los usuarios de los productos y servicios financieros.

Con esta podrás conocer el comportamiento **general** de los bancos, aseguradoras, Afores y demás entidades financieras, pues contiene información relacionada con indicadores elementales, como:

- Las reclamaciones que los usuarios han realizado en la institución y en la CONDUSEF.
- El Índice de Reclamación por Institución, este indicador te permite comparar con base en su número de reclamaciones y sus contratos.
- El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), este dato te permite conocer la calidad operativa de las instituciones financieras y decididas por la mejor opción.
- Multas firmes, son las que fueron pagadas directamente ante esta Comisión Nacional, las enviadas al Servicio de Administración Tributaria y al Banco de México para su cobro coactivo, así como las declaradas válidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

Recientemente **se actualizó el contenido del sitio** del Buró de Entidades Financieras con datos del periodo **enero-diciembre de 2020**, en dicha actualización se implementó una forma rápida de identificar quién es quién en el sector bancos y aseguradoras, con los datos más relevantes de los sectores mencionados.

Para Bancos se muestra información sobre el sector en general, mientras que para seguros se expone información de los ramos: vida, auto y gastos médicos mayores.

**Aquí te dejamos los datos que podrás encontrar en esta nueva consulta:**

**1.** Reclamaciones: muestra las instituciones con más quejas en su contra, realizadas por los usuarios.

**2.** Principales causas de reclamación: muestra las principales causas por las que los usuarios presentan reclamos en la institución financiera involucrada y en la CONDUSEF.

**3.** ¿Cómo te trata la institución si presentas algún reclamo ante la CONDUSEF? Muestra las instituciones con mayor Índice de Desempeño de Atención a Usuarios, este indicador mide la calidad de atención y servicio de las instituciones financieras ante las reclamaciones que los usuarios presentan en la CONDUSEF. La herramienta cuenta con un rango de calificación a la institución financiera que va del 0 al 10.

Dentro del BEF también podrás encontrar el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) de cada institución, este indicador ayuda a identificar qué tan bien o mal atienden las instituciones a las y los usuarios permite comparar una institución frente a otra, por lo que fomenta la competencia y busca promover una mejor atención en la calidad del servicio.

**4.** ¿Qué institución resuelve más a tu favor? Se refiere a qué tan probable es que la institución decida que la reclamación sea a favor del usuario, y para ello se muestran las instituciones que tienen el porcentaje mayor.

**5.** ¿Cuánto tiempo tarda la institución en resolverte? Hace referencia a cuantos días tarda la institución en resolver la reclamación del usuario; se muestran las instituciones con menor tiempo de resolución.

**6.** ¿Qué institución es más probable que registre una reclamación? Muestra las instituciones con mayor índice de reclamación por cada 10 mil contratos, es decir, entre más grande sea el índice de reclamación es más probable que hagas una reclamación con esa institución.

Esta información la puedes consultar al inicio de la página del Buró de Entidades Financieras, ingresando a: <https://www.buro.gob.mx/index.php>; si te interesan otros datos, puedes consultarlos seleccionando la opción del desempeño de los 25 sectores.

Adicional a esta información, también puedes consultar algunas **características de los productos** ofrecidos por las distintas entidades en el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, tales como: tasas de interés, comisiones y requisitos de contratación.

Todos estos datos, en conjunto, sirven para que antes de contratar un servicio o producto financiero puedas compararlo entre las diferentes instituciones y elijas el que mejor te convenga y se adapte a tus necesidades.

**En el BEF encontrarás otras herramientas muy útiles. ¡Haz uso de ellas!**

**Recuerda:** antes de firmar cualquier contrato sobre un producto o servicio, revisalo cuidadosamente y pide que te aclaren cualquier duda que tengas, para que puedas sacarle el máximo provecho posible.

