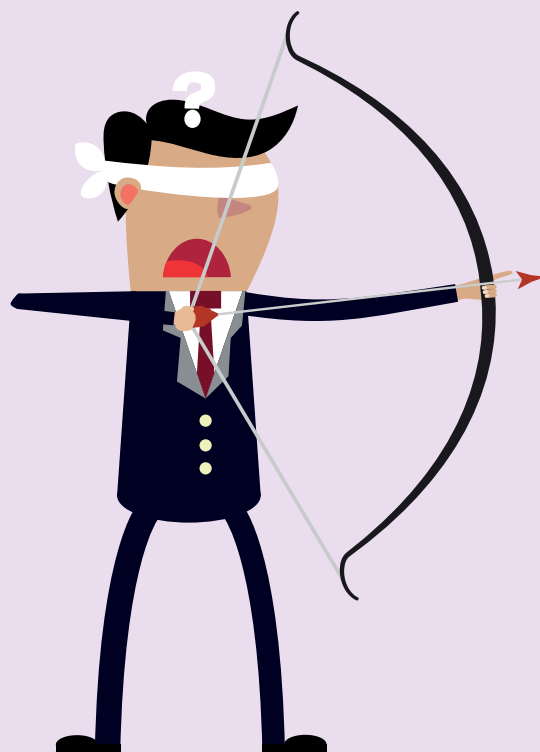
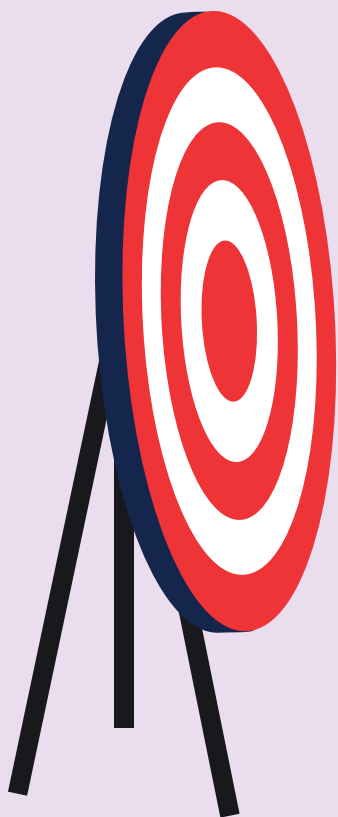


NO TOMES UNA DECISIÓN FINANCIERA A CIEGAS

Utiliza el Buró de Entidades Financieras



Si vas a abrir una cuenta de nómina, seleccionar o cambiarte de Afore, solicitar una tarjeta de crédito o contratar un seguro y no sabes cuál te conviene, no tomes decisiones a ciegas, utiliza el Buró de Entidades Financieras (BEF) y hazlo de manera informada.

El BEF, desde su creación, se ha ido transformando hasta convertirse en una herramienta de consulta muy útil.

A través de ésta podrás allegarte de información sobre el desempeño de las instituciones financieras, ya sean Bancos, Sofomes, Afores, Aseguradoras o Cajas de ahorro, entre otras.

Además, cuenta con datos estadísticos sobre:

- El número de reclamaciones y causas.
- Sanciones.
- Calificaciones por producto o servicios
- Si tienen cláusulas abusivas en sus contratos
- Si son o no confiables
- Si cumplen con lo que ofrecen
- Si están legalmente registradas
- Si son fraudulentas.

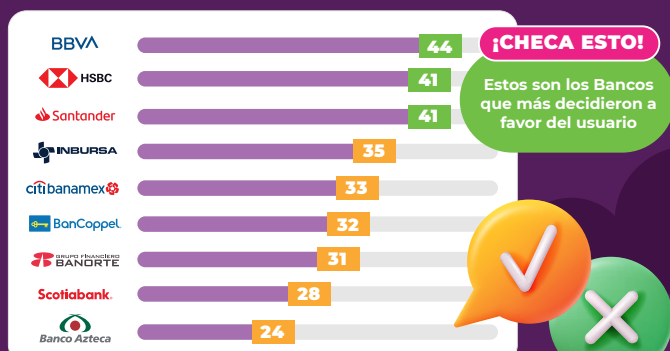
Sector	Total de Reclamaciones	Sanciones		IDATU	Cláusulas Abusivas
		Total de Sanciones	Monto (\$)		
Total	4,728,557	1,360	50,566,011	7.23	3
Bancos	4,230,477	386	26,175,015	9.24	-
Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)	218,456	0	-	7.97	-
Sofom E.N.R.	122,601	577	11,358,961	6.26	2
Bancos de Desarrollo	54,515	5	294,544	6.69	-
Sofom E.R.	42,278	48	882,595	8.39	-
Aseguradoras	37,378	68	2,307,333	8.86	-
Sociedades Financieras Populares	7,563	114	2,522,551	8.09	-
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	7,138	67	2,446,886	5.09	1
Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES)	5,893	9	316,152	8.65	-
Otros Sectores	2,258	86	4,261,974	-	-

Al hacer uso del BEF estarás bien informado sobre quién es quién en créditos personales, de nómina, hipotecarios, de autos, tarjetas de crédito, cuentas de ahorro, seguros, etc.

Una de nuestras principales herramientas es el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), el cual mide la calidad de la atención y servicio de las Instituciones hacia los usuarios, su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones, por ejemplo:



En porcentaje ¿Cuántas quejas se resuelven a favor?



Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable (PRF) al Usuario del sector para el 3er trimestre de 2022 es 35.
Fuente: CONDUSEF.

En días hábiles ¿Cuánto tiempo tarda el Banco en dar respuesta?



Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 3er trimestre de 2022 es 14.
Fuente: CONDUSEF.

Al BEF no debes confundirlo con el Buró de Crédito, ese que muchas personas conocen y al que tanto le temen, sobre todo, cuando tienen un mal historial crediticio.

No obstante, el Buró de Entidades Financieras de Crédito de la CONDUSEF opera casi de la misma manera que el Buró de Crédito, pero en este caso, califica a las instituciones financieras, no a los usuarios.

Recuerda: El BEF está diseñado para facilitarte información realmente importante, para que tomes decisiones financieras bien informadas y responsables.

¿Cómo usar el BEF?

- Ingresa a su página oficial: (www.buro.gob.mx) y elige lo que quieres consultar:
 - El Buró en Gráficas (Principales indicadores) En esta sección hallarás las reclamaciones y sanciones, de forma gráfica, de los principales sectores financieros.
 - Desempeño de los sectores financieros y las 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.

Para mayor referencia de cómo utilizar el BEF, se recomienda consultar la *Guía de consulta*, que se encuentra en la pestaña Contenido. Da clic en la opción: *¿Cómo se usa?*