

Buró de Entidades Financieras




¿Qué es el Buró de Entidades Financieras?

Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurrir, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante para informarte sobre su desempeño.

Este Buró de Entidades Financieras, es una herramienta que puede contribuir al crecimiento económico del país, al promover la competencia entre las instituciones financieras; que impulsará la transparencia al revelar información a los usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y que va a facilitar un manejo responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

Lo anterior, podrá derivar en un mayor bienestar social, porque al conjuntar en un solo espacio tan diversa información del sistema financiero, el usuario tendrá más elementos para optimizar su presupuesto, para mejorar sus finanzas personales, para utilizar correctamente los créditos que fortalecerán su economía y obtener los seguros que la protejan, entre otros aspectos. Para lo cual se proporciona la siguiente información:

Periodo: Enero – Septiembre 2022

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 Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales	Alerta									
Totales del Sector	4,230,477	32.1	9.24	386	26,175,015	0	0	9.5		
	111	5.8	9.76	3	716,960	S/I	S/I	7.5	X	Ver

Sanciones(*): Multas Firmes. 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.

(1) Corresponde a la suma de reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras y en CONDUSEF

NA: No aplica en aquellos casos en que la información de los reportes regulatorios de los que se toma la información no sea congruente.

(2) Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos.- Es el Total de Reclamaciones en la Condusef y en la Institución Financiera dividido entre el número de contratos de la institución financiera por 10,000

Se consideró la información de las SOFOM, E.R. de los Grupos Financieros que cuentan con una SOFOM para la comercialización de sus productos.

Sin Identificar (S/I)

NA: Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). En el caso de la Evaluación de Condusef no cuenta con productos evaluados.

Bancos

Reclamaciones por trimestre: Institución financiera / Condusef

Periodo: Enero – Septiembre 2022


Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Condusef			
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
	111	61	33	10	0	3	3	1	0

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.

Bancos

Reclamaciones en Condusef por proceso

Periodo: Enero – Septiembre 2022

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES							
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal
Totales	431,462	109	69,693	19,229	15,103	6,104	1,966	1,190	118
	20	0	6	0	1	1	0	0	0

Bancos

Reclamaciones en la institución financiera

Periodo: Enero – Septiembre 2022


Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
	104	781,279	7,512	781,279	408,171	1

¹ Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE).

Bancos

Principales causas de reclamación en la institución financiera


Periodo: Enero – Septiembre 2022

Instituciones	Consumos no reconocidos	Consumos via internet no reconocidos	Consumo no reconocido, no presencial, por internet
	13	-	-

Instituciones de Banca Múltiple

Clasificación de las reclamaciones / Por concepto


Periodo: Enero – Septiembre 2022

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
	111	92	0	0

Instituciones de Banca Múltiple

Clasificación de las reclamaciones / Por monto reclamado

Periodo: Enero – Septiembre 2022

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
	111	92	0	0


Instituciones de Banca Múltiple Clasificación de las reclamaciones / Por monto abonado Periodo: Enero – Septiembre 2022

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
	408,173	408,171	-	-

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

- 1.- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.
- 2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta, Cargos no reconocidos en la cuenta, Cheque pagado no reconocido por el titular, Consumos no reconocidos, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.
- 3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.
- 4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisición).

Bancos Sanciones en Condusef Periodo: Enero – Septiembre 2022

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					Ley de Instituciones de Crédito			
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF. (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 40.- No proporcionó la información y/o documentación requerida (Art. 40)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso b). Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 34 Bis)
	0	-	-	-	-	-	3	716,960	-	1	-	2	0	-	-

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: Portal de Publicación de Sanciones

Bancos

Cumplimiento a los registrados

Periodo: Enero – Septiembre 2022

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registro Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✗	NA	7.5

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante este Organismo.

Obligaciones de ley:

SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros

RECA: Registro de Contratos de Adhesión

REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)

IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas


REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Bancos

Evaluación de Condusef en los principales productos ofertados

Periodo: Enero – Septiembre 2022


Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Captación de Recursos	Depósito a la Vista	<u>9.29</u>		6 de 27

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).


Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
6		1	2.4	0	-	7.4	S/I	S/I	<u>2</u>	9.29	N/A

Deposito a la Vista

Bancos
Evaluación por producto / Depósito a la vista
Periodo: Enero – Septiembre 2022

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>☐ Detalle</small>		SANCIONES <small>☐ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>☐ Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>☐ En General</small>	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
6		1	2.4	0	-	7.4	S/I	S/I	2	9.29	N/A


Bancos
Depósito a la Vista
Reclamaciones en Condusef
Periodo: Enero – Septiembre 2022

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	1	2.4	0.0	-	-	1

Bancos
Sanciones
Reclamaciones en Condusef
Periodo: Enero – Septiembre 2022

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

Bancos
 Depósito a la Vista
 Supervisión de Condusef
 Periodo: Enero – Septiembre 2022

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	7.4

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Bancos
 Depósito a la Vista
 Observación de Condusef
 Periodo: Enero – Septiembre 2022

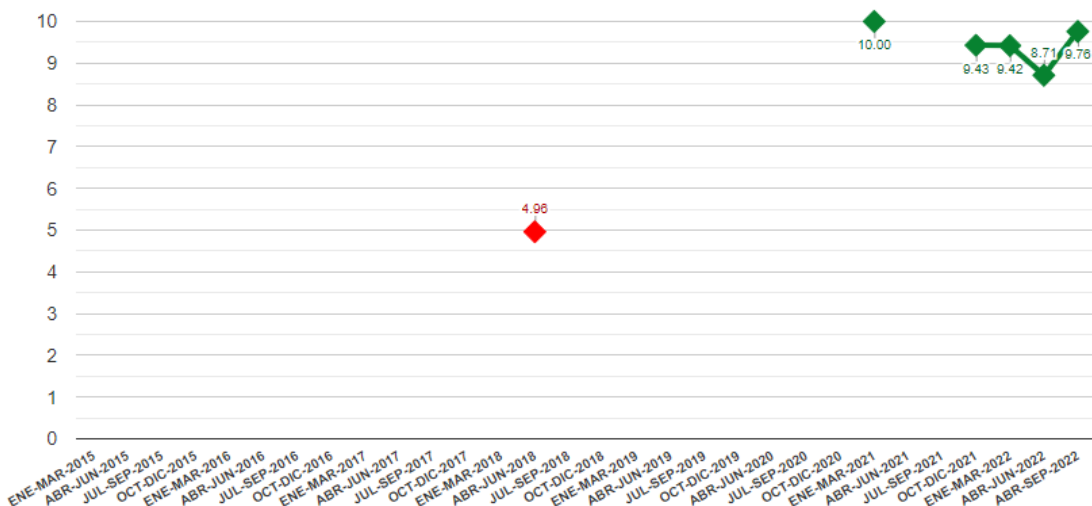
Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Depósito a la Vista	CONTRATO	No establece los requisitos para realizar la consulta de saldos, transacciones y movimientos.	Vigente
	PAGINA WEB	No se±ala la informaci3n que de la Instituci3n Financiera consta en el Bur3 de Entidades Financieras.	Vigente

Bancos

Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)

Periodo: Enero – Septiembre 2022

Del trimestre Julio - Septiembre 2022		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	9.76
Gestión Electrónica	9.60	
Conciliación	NA	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



(1) Corresponde a la suma de reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras y en CONDUSEF

Nota: Algunos productos son ofertados por la SOFOM E.R. del Grupo Financiero.

Sin Evaluar (SE)

No Disponible (ND)

Sin Identificar (S/I)

* "Estas cláusulas fueron detectadas en los ejercicios de evaluación en materia de transparencia financiera 2013, previo a la entrada en vigor de la reforma financiera, por lo que deben considerarse como una recomendación de esta Comisión Nacional. Sin embargo, una vez emitidas las disposiciones correspondientes se podrá ordenar, en su caso, que se eliminen de los contratos."

NA: Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). En el caso de la Evaluación de Condusef no cuenta con productos evaluados.

Si requiere conocer la información de esta entidad y todo el sector, puedes consultar el sitio de internet del Buró de Entidades Financieras.

<https://www.buro.gob.mx/>