



¿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.

Con el Buró de Entidades Financieras, se logrará saber quién es quién en bancos, seguros, sociedades financieras de objeto múltiple, cajas de ahorro, afores, entre otras entidades.

Con ello, podrás comparar y evaluar a las entidades financieras, sus productos y servicios y tendrás mayores elementos para elegir lo que más te convenga.

Esta información te será útil para elegir un producto financiero y también para conocer y usar mejor los que ya tienes.

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.

CONSULTA DETALLADA DE LOS CONCEPTOS QUE CONFORMAN EL COMPORTAMIENTO GENERAL DEL SECTOR FINANCIERO.

1. Consultas, Reclamaciones y Controversias.

Las columnas de esta sección pueden ser consultadas en detalle, el texto resaltado que dice "Detalle en la Institución Financiera" y "Detalle en Condusef".

A. Detalle en la Institución Financiera. Muestra el total de reclamaciones presentadas por los Usuarios ante la Unidad Especializada de atención de la propia Entidad Financiera, al igual que el porcentaje de asuntos resueltos a favor de los Usuarios, el promedio de días para desahogar la reclamación, entre otros. A su vez, al dar clic en el vínculo Consulta las principales causas, encontrarás los problemas más recurrentes que provocan una reclamación ante la Entidad Financiera.

B. Detalle en Condusef. En la Sección de Consultas, Reclamaciones y Controversias, en "Detalle en Condusef", podrás conocer el número total de reclamaciones presentadas ante la Comisión, el porcentaje de asuntos resueltos de manera favorable para el Usuario, el tiempo promedio de respuesta en el rubro de consultas y el número de asesorías que se brindaron a los Usuarios por cada Entidad Financiera. En el caso de las reclamaciones presentadas en Condusef podrás conocer las cifras por

el tipo de proceso que se sigue conforme a la ley que nos rige y por las principales causas de reclamación, dependiendo de la opción que decidas consultar.

2. Sanciones.

En este rubro puedes consultar el número de sanciones por Entidad Financiera. Como en el caso de la pantalla Comportamiento General de los Bancos, estas sanciones son impuestas por la Condusef. En la opción Detalle, tendrás información sobre las sanciones por cada tipo de ley aplicable a las instituciones, el número de multas y el monto total por institución.

Por ejemplo, la Ley de Condusef establece que las Entidades pueden ser sancionadas por no comparecer a la audiencia de conciliación, que es uno de los mecanismos para resolver las reclamaciones entre las partes (artículo 94, fracción IV). En la Columna de Leyes aplicables, se desagregan el número de sanciones por cada ley infringida. En Motivos, verás una pantalla que te muestra algunos ejemplos de las prácticas que originan dicha sanción.

3. Prácticas No Sanas.

En la cantidad que tiene cada Entidad, verás su descripción y a qué producto se refiere. Con ello podrás saber qué Entidades Financieras tienen prácticas que pueden derivar en problemas futuros para el Usuario.

4. Cláusulas Abusivas.

Despliega una lista de este tipo de cláusulas, aplicables a cada institución por producto. Con ello, podrás conocer de manera sencilla aquellas que pueden provocar un efecto negativo al contratar ese producto. Al dar clic en la cantidad que aparece en cada Entidad Financiera, verás las cláusulas abusivas que se han identificado para cada una.

5. Cumplimiento a los Registros.

Volviendo de nuevo a la pantalla de Comportamiento General del Sector, en Detalle, podrás saber si ha cumplido con cada uno de ellos.

6. Programas de Educación Financiera.

En el caso de que la Entidad Financiera cuente con este tipo de programas, al dar clic en la palabra SI, se despliega una pantalla que te informa el tipo de contenido que maneja la institución, la modalidad y de ser el caso la dirección en internet donde puedes consultarlo. Hasta el momento, la información contenida en este rubro es proveniente de los portales de Internet de las Instituciones Financieras.

La información del Buró de Entidades Financieras puede mejorar tu futuro. ¡Úsala!

PRIMERA ETAPA: El Buró incluye información del sector Banca Múltiple con nueve productos los cuales pueden ser ofertados por el Banco o la SOFOM E.R. del Grupo Financiero. Los demás sectores se incorporarán de forma gradual antes de 365 días naturales a partir de la entrada en vigor de las Disposiciones de Carácter General que regulan el Buró de Entidades Financieras.

En esta primera etapa se incluye información de banca múltiple. Se está trabajando para incorporar todos los sectores, así como sus productos y servicios antes del plazo

señalado que es de 365 días naturales a partir de la entrada en vigor de las Disposiciones de Carácter General que lo regulan.

Se incluirán entre otros, Seguros, Afores, Fianzas y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.

Esta herramienta presenta información sobre las consultas, reclamaciones y controversias totales presentadas ante la Condusef y ante los propios bancos, lo que ofrece una panorámica sobre los problemas que se llegan a presentar en el manejo de los productos y servicios financieros; las sanciones que han sido impuestas a la institución al no cumplir con la normatividad; si ha incurrido en prácticas no sanas que afectan los derechos de los usuarios; si tiene cláusulas abusivas en los contratos, que pudieran tener un efecto negativo en el usuario; el nivel de cumplimiento de los registros que por ley Banco PagaTodo debe tener ante la Condusef, manejo de programas y acciones de educación financiera y una evaluación de Condusef por cada producto.

Para conocer la información de todo el sector se podrá acceder al sitio: <http://www.buro.gob.mx>