

## 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.

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.

La siguiente Información corresponde únicamente a CREDIAVANCE, S.A. DE C.V. SOFOM ENR., del periodo enero – marzo 2017, la cual consta en el Buró de Entidades Financieras:

Periodo: Enero - Marzo 2017

<a href="#">Comparativo 2016 Vs 2017</a>	<a href="#">Datos Histórico: 2016   2015   2014</a>	<a href="#">Evaluación por Producto</a>	<a href="#">Personas que reclamaron</a> 	<b>OFERTA PÚBLICA</b>
<b>476 SOFOM E.N.R. con información relevante</b>	<b>1,057 SOFOM E.N.R. con información de cumplimiento</b>	<b>118 En proceso de cancelación (no renovadas)</b>	<b>Dejaron de ser SOFOM E.N.R.</b>	<b>CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS</b>
				 <b>CONSULTA EL DETALLE DE LAS COMISIONES COORDINADAS Y OBSERVADAS</b>

**476 SOFOM E.N.R. CON INFORMACIÓN RELEVANTE**

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Afilación gremial	Actividad Preponderante	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
				Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	Seleccionar	Seleccionar		2,492	57.1	24	6.27	902	22,140,706	95	8.8		
	Todas...	Todas...											
<a href="#">Credivance, S.A. de C.V., SOFOM, ENR</a>	PROCESAMIENTO	Credito en Cuenta corriente	<a href="#">Ficha</a>	3	100.0	8	9.95	0	-	S/I	10.0	NO	<a href="#">Ver</a>



**CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF**  
Sofom E.N.R.  
Periodo: Enero - Marzo 2017

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Conducef Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Duros de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Decisión de Cobranza - Decisión REDECO	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Actualización de historial crediticio no realizada	
Totales	2,482	67.1	34	918	240	187	6,481
<u>Crediteam, S.A. de C.V., SOFOM, S.N.C.</u>	2	100.0	0	0	0	0	18

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (extracto de un total de 478 registros)

1



**CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO**  
Sofom E.N.R.  
Periodo: Enero - Marzo 2017

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Conducef (Asesorías)	RECLAMACIONES							
		Decisión Ordinaria	Decisión Electrónica	Decisión REDECO / Decisión Cobranza	Conciliación	Diáriban	Solicitud de Defensa	Defensa Legal Gratuita	Asesoría Jurídica Penal
Totales	6,076	226	344	914	432	68	0	4	1
<u>Crediteam, S.A. de C.V., SOFOM, S.N.C.</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (extracto de un total de 478 registros)

1



**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Marzo 2017**

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes tres variables: el Proceso de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
<a href="#">Crediaiva, S.A. de C.V., SOFOM, ENR</a>	NA	9.92	NA	9.95

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 476 registros)

< 1



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Marzo 2017**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada de Cartera Total y Números Contratos (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1)	Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral (Art. 50 Bis f. V).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTO SF.(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 Bis 2 y 17 Bis 3 LTO SF, Tercera, fracc. III DCGOC)	Art. 41 LTO SF.(REDECO) La Entidad Financiera no realizó la actualización Trimestral de la información de su Despacho de Cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTO SF, Tercera, fracc. II y Novena DCG)	Art. 40. No proporcionar información y/o documentación o proporcionarla de manera extemporánea.	Otras causas
<a href="#">Crediaiva, S.A. de C.V., SOFOM, ENR</a>	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 476 registros)

< 1 >

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](#)



## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Sofom E.N.R.  
Periodo: Enero - Marzo 2017

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 éste Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECA: Registro de Contratos de Adhesión
3. RECO: Registro de Comisiones
4. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
5. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
6. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

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

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	SIPRES	RECA	RECO	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registro Validó Información	Registró contratos NO usa contratos	Registró y/o actualizó información	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
<a href="#">Credilava, S.A. de C.V., SOFOM, ENR</a>	✓	✓	✓	✓	✓	NA	10.0

Para conocer información acerca todo el sector de las SOFOMES entidades no reguladas en el Buró de Entidades Financieras, se podrá acceder al sitio: <http://www.buro.gob.mx>