

¿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.

Información de productos y servicios financieros ofrecidos por Banca Afirme, S.A. Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero y Banco de Inversión Afirme, Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Para consultar la información de Banca Afirme y BI Afirme, que figura en el Buró de Entidades Financieras, ingresa en la siguiente liga: https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=40

Comportamiento General de Bancos
 Instituciones que se dedican al capital financiero del público para con ello otorgar crédito y proponer opciones de inversión a los distintos sectores que integran la economía. Su objetivo es captar el ahorro fraccionado depositado en la economía, conjuntarlo y canalizarlo, lográndose en forma de financiamiento hacia individuos o instituciones con proyectos de inversión viables y que generen valor agregado en la economía.
 Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDI's), \$ 2,152,643.60 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.
Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IPAB.
 El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 59 Bancos.
 Periodo: Enero - Diciembre 2023

Instituciones	Comparación en la Atención a sus Personas Adultas Mayores*	RECLAMACIONES*			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (RUE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Calidad por Usuarios
		Total de Reclamaciones (1 mes)	Índice de Reclamaciones por cada 10 mil usuarios (Financiera)	Índice de Reclamaciones de atención e inversión (Financiera)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector	5	6,928,184	21.8	8.87	173	13,628,343	8	0			
AFIRME		94,388	11.8	2.88	-	-	50	50	✓	✗	Yes
UBS		2	-	-	-	-	50	50	✓	✗	NA

CONDUSEF Inicio

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Mostrar 20 registros por página				
Elegir fecha: <input type="text" value="Enero"/>				
Instituciones	Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	41,291,651,408	32,339,638,811	6,383,302,353	6,267,775,916
AFIRME	245,640,471	130,808,611	4,497,559	3,894,825
UBS	35,541	54,141	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrado de un total de 70 registros)

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

- 1- Comprende a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (RELINE) en CONDUSEF.
- 2- Casos de Reclamación considerados: Apertura de cuenta sin autorización, Apertura de cuenta no 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 Banco, Cuentas no reconocidas, Cuentas por teléfono no reconocidas, Cuentas no reconocidas en el historial creditivo, Crédito otorgado sin ser autorizado o autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla 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 otorgado consentimiento con la institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Emisión de tarjeta de crédito no reconocida, Incumplimiento con el pago de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Incumplimiento con el cobro de cargos de depósito sin autorización, Incumplimiento con la emisión de pagares sin autorización, Incumplimiento por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Ahorros, ASES, etc.), Incumplimiento por el monto de un consumo en comercio por internet, Incumplimiento por el monto de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravío de valores, Robo de tarjetas y Transacciones electrónicas no reconocidas.
- 3- Casos de Reclamación considerados: Apertura de cuenta no autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos en el historial creditivo, Crédito otorgado sin ser 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 otorgado consentimiento con la institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e incumplimiento con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario y/o cliente y/o socio.
- 4- Productos considerados: Banca Next to You, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (VR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adyacencia)

CONDUSEF Inicio

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Mostrar 20 registros por página				
Elegir fecha: <input type="text" value="Enero"/>				
Instituciones	Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	6,046,297,471	5,162,332,261	291,556,239	138,875,267
AFIRME	37,797,557	32,822,500	2,304,732	57,364
UBS	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrado de un total de 50 registros)

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

- 1- Comprende a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (RELINE) en CONDUSEF.
- 2- Casos de Reclamación considerados: Apertura de cuenta sin autorización, Apertura de cuenta no 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 Banco, Cuentas no reconocidas, Cuentas por teléfono no reconocidas, Cuentas no reconocidas en el historial creditivo, Crédito otorgado sin ser autorizado o autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla 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 otorgado consentimiento con la institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Emisión de tarjeta de crédito no reconocida, Incumplimiento con el pago de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Incumplimiento con el cobro de cargos de depósito sin autorización, Incumplimiento con la emisión de pagares sin autorización, Incumplimiento por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones Financieras (Ahorros, ASES, etc.), Incumplimiento por el monto de un consumo en comercio por internet, Incumplimiento por el monto de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravío de valores, Robo de tarjetas y Transacciones electrónicas no reconocidas.
- 3- Casos de Reclamación considerados: Apertura de cuenta no autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos en el historial creditivo, Crédito otorgado sin ser 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 otorgado consentimiento con la institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e incumplimiento con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario y/o cliente y/o socio.
- 4- Productos considerados: Banca Next to You, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (VR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adyacencia)

CONDUSEF Inicio

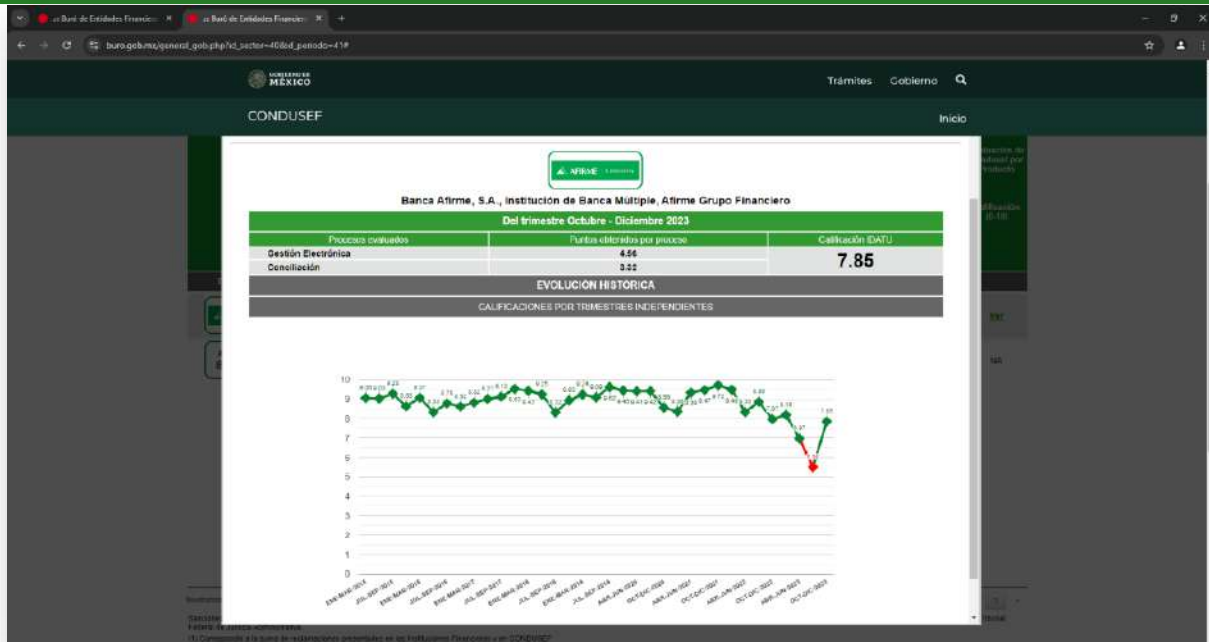
SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2023

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 (\$) [1]	Art. 54 (L. 18) [1] a [6] que se presenta documentación incompleta o información repetitiva (Art. 57).	Art. 54 (L. 18) [1] a [6] no se proporciona información relativa al tema de controversia (Art. 51, 58 y 52 Bis 1).	Art. 42 (L. 18) [1] a [6] incumplimiento con la información de cancelación (Art. 48 L. 18).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$) [1]	Art. 42 (L. 18) [1] a [6] incumplimiento con la información de cancelación de la Ley o las DCC (Art. 11).	Art. 42 (L. 18) [1] a [6] incumplimiento con la información de cancelación de la Ley o las DCC (Art. 11).	Art. 42 (L. 18) [1] a [6] incumplimiento con la información de cancelación de la Ley o las DCC (Art. 11).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$) [1]	Art. 108 Bis 2, 1, 1 incisos 3), 4) y 5), conductas que no apartan de las bases previstas (Art. 94 Bis).
AFIRME	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-
UBS	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrado de un total de 30 registros)

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 emitidos a sanción. Los rubros en verde se pueden consultar en el [Portal de Publicación de Sanciones](#)



BANCOS PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Bancos
Enero - Diciembre 2023

Para otorgar el nivel de sinergia de cada institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantearon 5 niveles de calificación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en la línea de acción:

Instituciones	Material educativo	Consejos para la bolsillo	Español en Página Web	Taller de Formador de Formadores (Realidad)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EF)	Nivel de sinergia

No hay registros (filas de un total de 4 registros)

1 estrella: Impresión de material educativo y Consejo para la bolsillo.
 2 estrellas: Impresión de material educativo, Consejo para la bolsillo y Español en Página Web.
 3 estrellas: Impresión de material educativo, Consejo para la bolsillo, Español en Página Web y Taller de "Formador de Formadores" Realidad.
 4 estrellas: Impresión de material educativo, Consejo para la bolsillo, Español en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" Realidad e Impresión de material promocional educativo.
 5 estrellas: Impresión de material educativo, Consejo para la bolsillo, Español en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" Realidad, Impresión de material promocional educativo y Educación Financiera en la Institución EF.

BANCOS EVALUACION DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respetado de los Institutos que Otorgan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	8.52	★★★★★	13 de 14
	Crédito Personal	9.07	★★★★★	5 de 16
	Crédito de Nómina	9.67	★★★★★	3 de 8
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	9.95	★★★★★	4 de 15
	Depósito a la Vista	9.86	★★★★★	8 de 27
Servicios	Banca por Internet	9.30	★★★★★	18 de 31

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

**Información de productos y servicios financieros ofrecidos por Arrendadora Afirme S.A. de C.V.,
SOFOM, ER, Afirme Grupo Financiero y Factoraje Afirme, S.A. de C.V., SOFOM, ER, Afirme Grupo
Financiero.**

Para consultar la información de Arrendadora Afirme y Factoraje Afirme, que figura en el Buró de Entidades

Financieras, ingresa en la siguiente liga:

https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=68&id_periodo=40

Comportamiento General de Sofom E.R.

Son las instituciones financieras cuyo objeto social es otorgar crédito, celebrar operaciones de arrendamiento o factoraje financiero. Es importante mencionar que no pueden captar recursos del público; estas entidades tienen un vínculo patrimonial con instituciones de Crédito o Sociedades Controladoras de Grupos Financieros de las que forman parte las instituciones de Crédito.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y leyes respectivas.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 28 instituciones totaliza que 11 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 29 Sofom E.R.

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Calificación de Entidad (INECIF)	Programas de Educación Financiera (INECIF)	Evaluación de Crédito por Previsión
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de Oportunidad de Atención a Atención (Trimestral) (Índice de Calificación 0-10)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)			
Totales del Sector	34,058	183.3	8.68	66	1,532,361	9		
AFIRME	0	-	-	-	-	No	✓	X

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta las particulares causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Resuelto (\$)	Monto Promovido por Reclamación (\$)	Monto Resuelto de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Aprobado (\$)	Aprobado (%)
Totales	53,734	298,612,190	5,267	283,376,294	189,895,673	67
AFIRME	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrar de un total de 26 registros)

¹ Corresponden a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras; a base de los Listados Trimestrales de Atención a Usuarios (LTAU). Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (RIEUE), CONDUSEF.

CONDUSEF Inicio

RECLAMACIONES EN CONDUSEF Sofom E.R. Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por las Horas de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las erogaciones	Incumplimiento con los términos del contrato	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	
Total	1,265	34.9	15	208	195	1%	4,101
AFIRME	0	-	-	-	-	-	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 registros).
¹Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante el CONDUSEF, mediante los procesos de Decisión Ordinaria, Decisión Inmediata y Conciliación.

CONDUSEF Inicio

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF Sofom E.R. Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Institución	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Condusef			
		Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	
AFIRME	0	0	0	0	0	0	0	0	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 registros).
 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 (SRPFS), con lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Cuentas Liquidadas, Transformadas, entre otras.

CONDUSEF Inicio

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R. Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Denuncia Electrónica y Servicio Electrónico ⁴
Total	54,999	21,680	1,671	0
AFIRME	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 registros).

CONDUSEF Inicio

SOFOM E.R. CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Pondero Fondeo ²	Pondero Ratio de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	211,524,274	291,263,574	15,626,526	0
AFIRME	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 20 registros)

CONDUSEF Inicio

SOFOM E.R. CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Pondero Fondeo ²	Pondero Ratio de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	136,709,516	179,335,133	8,774,327	0
AFIRME	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 20 registros)

CONDUSEF Inicio

SOFOM E.R. ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Diciembre 2023

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 dos variables: Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
AFIRME	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 20 registros)

CONDUSEF

SANCIONES EN CONDUSEF

Sofom E.R.
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra: 23 registros por página

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Multa (\$)	Art. 94 I, L.I. II no proporciona la información relativa al Dato de Crédito Financiero (Art. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 I, L.I. II no proporciona información relativa al Dato de Crédito Financiero (Art. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 I, L.I. II no proporciona información relativa al Dato de Crédito Financiero (Art. 53, 58 y 92 Bis 1).	Total de Sanciones	Multa (\$)	Art. 41 L.T.O.F. (BIDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea a la solicitud presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobros. (Párr. 17 Bis 1, 17)	Art. 41 L.T.O.F. (BIDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea el informe mensual de gastos relacionados con la gestión de los Desperdicios de Cobros.	Art. 41 L.T.O.F. (BIDECO) La Institución Financiera no obtuvo su alta en el BIDECO o la número de muestra extemporánea.	Otras
AFIRME	0					0					

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 23 registros).

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. Los rubros en firme se pueden consultar en el [Portal de Publicación de Sanciones](#)

CONDUSEF

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

En sinergia con CONDUSEF
Sofom E.R.
Enero - Diciembre 2023

Para distinguir el nivel de sinergia de cada institución en el área "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantearon 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 3 líneas de acción:

Muestra: 23 registros por página

Instituciones	Materiales educativos	Consejos para la educación	Esquemas en Páginas Web	Taller de Formación de Formadores (Replica)	Materiales promocionales educativos	Educación Financiera en su Institución (E-F)	Nivel de sinergia
No hay registros (filtrados de un total de 3 registros)							

1 actividad: Impresión de material educativo y Consejo para la familia.
 2 actividades: Impresión de material educativo, Consejo para la familia y Espacio en Página Web.
 3 actividades: Impresión de material educativo, Consejo para la familia, Espacio en Página Web y Taller de Formación de Formadores (Replica).
 4 actividades: Impresión de material educativo, Consejo para la familia, Espacio en Página Web, Taller de Formación de Formadores (Replica) e Impresión de material promocional educativo.
 5 actividades: Impresión de material educativo, Consejo para la familia, Espacio en Página Web, Taller de Formación de Formadores (Replica), Impresión de material promocional educativo y Educación Financiera en su Institución (E-F).

Información de productos y servicios financieros ofrecidos por Seguros Afirme, S.A. de C.V.,

Afirme Grupo Financiero.

Para consultar la información de Seguros Afirme, que figura en el Buró de Entidades Financieras, ingresa en la siguiente liga: https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=22&id_periodo=40

Comportamiento General de Aseguradoras
Instituciones financieras que cubren los riesgos a los que puede estar sujeta una persona, institución, empresa u objeto a cambio del cobro de una prima.

Fuente: ABC Financiero, CONDUSEF.
El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 88 Aseguradoras.

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Compara por ramo: Vida | Daño sin auto | Auto | Gastos Médicos y Accidentes personales

Instituciones	Comprende o es la Atención a los Consumidores Adultos Mayores?	RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución, Consulta Consulta			SANCIONES Detalle en: Sanciones		Clasificación Aprobada Particularmente (en procesos de inhabilitación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Detalle en: Consulta	Evaluación de Conducta por Producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones (Cuentas del usuario) Detalle	Índice de Reclamación por cada 100 mil Seguros Asegurados* (El mes anterior)	Índice de Resquepido de atención a usuarios (mensual) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	5	53,992	7.3	936	230	7,010,397	0			
AFIRME Seguros		4,400	14.9	936	10	378,800	0	✓	✗	9.99

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta los principales casos					
	Reclamaciones Totales	Monto reclamado (\$)	Monto Ponderado por Reclamaciones (\$)	Monto Reclamado de los Asegurados Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	22,482	656,271,812	29,191	903,536,354	252,367,940	47
AFIRME Seguros	9,067	3,500,700	967	3,566,700	-	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 88 registros).

¹ Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UAU). Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.

CONDUSEF

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Reclamación Satisfactoria (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Negativa en el pago de la indemnización	Incurrididad con el tiempo para el pago de la indemnización	Incurrididad con el tiempo para la reparación del bien afectado
Totales	31,190	97.8	16	12,470	4,670	3,418
AFIRME Seguros	763	22.8	21	394	113	113

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filas) de un total de 00 registros.

¹ Correspondiente a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

CONDUSEF

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

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
AFIRME Seguros	4,466	1,293	1,216	6	1,194	243	105	195	148

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filas) de un total de 00 registros.

Note: 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 (SRPFS), por lo que no se consideran aquellos con estatus: En Liquidación, Quiebra, Liquidados, Transformados, entre otros.

CONDUSEF

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto | Monto Reclamado | Monto Abonado

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
AFIRME Seguros	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filas) de un total de 00 registros.

CONDUSEF Inicio

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Mostrar 20 registros por página

Instituciones	Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
AFIRME Seguros	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrado de un total de 55 registros)

CONDUSEF Inicio

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Instituciones de seguros
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Mostrar 20 registros por página

Instituciones	Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	0	0	0	0
AFIRME Seguros	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrado de un total de 55 registros)

CONDUSEF Inicio

AFIRME Seguros

Seguros Afirme, S.A. de C.V., Afirme Grupo Financiero

Del trimestre Octubre - Diciembre 2023

Proceso evaluado	Puntuación obtenida por proceso	Calificación DATU
Defensa Electrónica	849	9.86
Conciliación	460	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES

Periodo	Calificación
Oct-2013	9.2
Jan-2014	8.8
Apr-2014	8.5
Jul-2014	8.9
Oct-2014	8.7
Jan-2015	8.6
Apr-2015	8.4
Jul-2015	8.8
Oct-2015	8.5
Jan-2016	8.7
Apr-2016	8.3
Jul-2016	8.6
Oct-2016	8.4
Jan-2017	7.5
Apr-2017	8.2
Jul-2017	8.5
Oct-2017	8.3
Jan-2018	8.6
Apr-2018	8.4
Jul-2018	8.7
Oct-2018	8.5
Jan-2019	8.8
Apr-2019	8.6
Jul-2019	8.9
Oct-2019	8.7
Jan-2020	8.5
Apr-2020	8.8
Jul-2020	8.6
Oct-2020	8.9
Jan-2021	8.7
Apr-2021	8.5
Jul-2021	8.8
Oct-2021	8.6
Jan-2022	8.9
Apr-2022	8.7
Jul-2022	9.0
Oct-2022	9.2
Jan-2023	9.1
Apr-2023	8.9
Jul-2023	9.0
Oct-2023	9.86

CONDUSEF

SANCIONES EN CONDUSEF Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 23 registros por página

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					Otras causas
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 F. IV y V: No atender las disposiciones de carácter general que la CONDUSEF emita (Arts. 56 y 57)	Art. 94 F. I, II, III y VI: no proporcionar información relativa al Fideicomiso de Entidades Financieras (Arts. 53, 55 y 92 Bis 1)	Art. 94 F. I, II, III y VI: no proporcionar información relativa al Fideicomiso de Entidades Financieras (Arts. 53, 55 y 92 Bis 1)	
AFIRME Seguros	10	379,520	9	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 0 registros).

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de causas asociadas a dichas. Las multas en forma se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)

CONDUSEF

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA En sinergia con CONDUSEF Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 23 registros por página

Instituciones	Material educativo	Cursos para tu bolsillo	Espacio en Páginas Web	Taller de Formación de Formadores (RFPFA)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu institución (EF)	Nivel de sinergia
							1
No hay registros (filtrados de un total de 3 registros)							

1 entrada: Impresión de material educativo y Cursos para tu bolsillo.
 2 entradas: Impresión de material educativo, Cursos para tu bolsillo y Espacio en Páginas Web.
 3 entradas: Impresión de material educativo, Cursos para tu bolsillo, Espacio en Páginas Web y Taller de Formación de Formadores (RFPFA).
 4 entradas: Impresión de material educativo, Cursos para tu bolsillo, Espacio en Páginas Web, Taller de Formación de Formadores (RFPFA) e Impresión de material promocional educativo.
 5 entradas: Impresión de material educativo, Cursos para tu bolsillo, Espacio en Páginas Web, Taller de Formación de Formadores (RFPFA), Impresión de material promocional educativo y Educación Financiera en la institución (EF).

CONDUSEF

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Seguros Afirme, S.A. de C.V., Afirme Grupo Financiero

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (p.e. 10)	Nivel de Calificación	Logro Respecto de los Avances para Ocumir al Producto
Seguros	Seguro de Desempeño	2.55	☆☆☆☆☆	3 de 3
	Seguro de vida (relacionado con Crédito Hipotecario)	6.67	☆☆☆☆☆	6 de 6
	Seguro de Cheq. Habitación	5.26	☆☆☆☆☆	10 de 15
	Seguro de Caídas (relacionado con Crédito Hipotecario)	8.00	☆☆☆☆☆	6 de 8
	Seguro de Automóvil Residentes	6.00	☆☆☆☆☆	23 de 25
	Seguro de Transporte (Educo)	3.54	☆☆☆☆☆	9 de 11
	Seguro de Camiones	6.22	☆☆☆☆☆	13 de 14

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

Información de productos y servicios financieros ofrecidos por Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Afirme Grupo Financiero.

Para consultar la información de Fondos de Inversión Afirme, que figura en el Buró de Entidades Financieras, ingresa en la siguiente liga: https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=70&id_periodo=40

Comportamiento General de Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
 Instituciones financieras que se dedican a administrar los valores de inversión con la finalidad de obtener rendimientos para los inversionistas.
Punto: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y leyes respectivas.
El Buró de Entidades Financieras cuenta con RECLAMACIONES de 37 Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión.
 Estas instituciones no cuentan con seguro de depósito.

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Datos Históricos: 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014

Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle en LA INSTITUCIÓN FINANCIERA - CONDUSEF		SANCIONES 31 Datos		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Total de Reclamaciones 31 Datos	Índice de devoluciones de atención a usuarios (Financiera) - Condusef Cálculo: (A-B)/10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)		
Totales del Sector	38	9.28	17	446,345		
Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	0	-	-	-	✓	✗

SOCIEDADES OPERADORAS DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
 Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
 Periodo: Enero - Diciembre 2023

Mostrar 20 registros por página

Instituciones	Reclamaciones en la institución financiera ¹					
	Reclamaciones Totales	Monto Resuelto (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Declarado de los Acreditados Conclusión (\$)	Monto Abonado (\$)	Aprobado (%)
Totales	6	0	0	0	0	0
Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	-	-	-	-	-	-

Mostramos página 1 de 1 con 1 registros (total de un total de 37 registros).
¹ Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención al Usuario (AUA).
 Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE); CONDUSEF.

CONDUSEF Inicio

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 27 registros por página

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días)	Incumplimiento con los términos del contrato	Inconformidad con la ejecución de los términos del contrato	Inconformidad con el saldo reportado por la institución
Totales	37	21.4	20	9	7	5
Compañía de Inversión Abanca, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	1	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros).

¹Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante el proceso de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

CONDUSEF Inicio

RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO

Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 27 registros por página

Instituciones	Comercios en Condusef (Abancas)	RECLAMACIONES			
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen
Totales	116	2	23	7	1
Compañía de Inversión Abanca, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	0	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros).

CONDUSEF Inicio

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 27 registros por página

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
Compañía de Inversión Abanca, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros).

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 Proveedores de Servicios Financieros (SRPFS), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Quiebra, Liquidada, Transformadas, entre otras.

CONDUSEF

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Sociedades operadoras de sociedades de inversión
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	28	4	0	0
Fondos de Inversión Afirma, S.A. de C.V. Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrado de un total de 27 registros)

CONDUSEF

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Sociedades operadoras de sociedades de inversión
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	4,037,777	14,740	0	0
Fondos de Inversión Afirma, S.A. de C.V. Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrado de un total de 27 registros)

CONDUSEF

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Sociedades operadoras de sociedades de inversión
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	160,989	47,096	0	0
Fondos de Inversión Afirma, S.A. de C.V. Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrado de un total de 27 registros)

SANCIONES EN CONDUSEF
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Total de Sanciones	Monto (\$)	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		
			Art. 94, F. II, La B no proporciona información relativa al Buró de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 59 Bis 1).	Art. 94 I, VIII, La B no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 50 Eba f. VI), (Sistema)	Art. 94 I, I, La B no proporciona la información necesaria para el SEPRE-5 (Art. 47)
Cadena de Inversión México, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	3	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 37 registros)

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](#)

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
Periodo: Enero - Diciembre 2023

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 dos variables: Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final II - III
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Cadena de Inversión México, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 37 registros)

Información del Sector

Para conocer la información de todo el sector, podrás acceder al sitio del Buró de Entidades Financieras que se encuentra en la siguiente liga: <http://www.buro.gob.mx>

La información del Buró de Entidades Financieras es una herramienta para mejorar tu futuro. ¡Úsala a tu favor!

