



## ¿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 incurren, 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 que ofrece

El BEF concentra información de más de **3,000 instituciones de 25 sectores financieros**, incluyendo bancos, aseguradoras, SOFOM, AFORES, sociedades de inversión, casas de cambio y fintechs. Entre los datos que proporciona se encuentran:

- **Reclamaciones de usuarios:** número de quejas por cada 10,000 contratos, eficiencia en la resolución y calidad de atención (IDATU).
- **Sanciones administrativas** impuestas por la CONDUSEF a las instituciones que incumplen normas de protección al usuario.
- **Cláusulas abusivas** detectadas en contratos y productos financieros.
- **Comisiones y tasas** aplicadas por los productos financieros.
- **Calificaciones por producto** y programas de educación financiera ofrecidos por las instituciones.
- **Alertas de posible fraude** y observaciones de la CONDUSEF

## Cómo usarlo

1. Accede a la plataforma oficial en **[www.buro.gob.mx](http://www.buro.gob.mx)**
2. Selecciona el sector financiero de interés y la institución que deseas consultar.
3. Revisa los indicadores de desempeño, reclamaciones, sanciones y calificaciones de productos.
4. Compara entre distintas instituciones para tomar decisiones informadas sobre productos financieros

## Beneficios para los usuarios

- Facilita decisiones financieras responsables al conocer el comportamiento de las instituciones.
- Permite comparar productos y servicios para elegir los más convenientes.
- Promueve la transparencia y competencia en el sistema financiero.
- Contribuye a un mejor manejo de finanzas personales, optimización de presupuestos y uso adecuado de créditos y seguros





**RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Marzo 2026**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CREDIAVANCE

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	167,780	75,902,783	452	43,041,926	26,405,114	61
Credivance, S.A. de C.V., SOFOM, ENR	-	-	-	-	-	-



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Marzo 2026**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CREDIAVANCE

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Incumplimiento con los términos del contrato	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	1,978	53.3	11	442	297	261	12,675
Credivance, S.A. de C.V., SOFOM, ENR	-	-	-	-	-	-	5



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Marzo 2026**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CREDIAVANCE


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 informaci?n relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la informaci?n necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Instituci?n Financiera no realiz? o realiz? de manera extempor?nea la actualizaci?n mensual de la informaci?n de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Instituci?n Financiera no rindi? o rindi? de manera extempor?nea el informe mensual de quejas relacionadas con la gesti?n de los Despachos de Cobranza
Credivance, S.A. de C.V., SOFOM, ENR	0	-	-	-	-	0	-	-	-



**EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Marzo 2026**

**Crediavance, S.A. de C.V., SOFOM, ENR**

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 Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Crédito de Nómina	<u>10.00</u>		38 de 107

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

El BEF se actualiza de forma **trimestral**, por lo que los usuarios pueden acceder a información reciente sobre el desempeño de las instituciones y sus productos financieros. 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>