

Evaluación Buró de Entidades Financieras



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 información contenida, corresponde únicamente a Citibanamex Seguros. Para conocer la información de todo el sector, puede acceder al sitio <http://www.buro.gob.mx>

Comportamiento General Período Enero-Diciembre 2017

Consultas, Reclamaciones y Controversias. IDATU. Sanciones.

Instituciones	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS Detalle en Condusef				SANCIONES Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef
		Total de Reclamaciones (Quejas del usuario)	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		42,901	37.1	26	7.70	260	7,705,995	0	9.3	
	Ficha	2,096	47.3	24	6.58	2	51,079	S/I	7.5	✓

Evaluación de Condusef por Producto



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS Aseguradoras Periodo: Enero - Diciembre 2017



Seguros Banamex, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Banamex

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
Seguros	Seguro de Desempleo	7.05	★★★★★	9 de 16
	Seguro Básico Estandarizado de Vida	7.40	★★★★★	29 de 32
	Seguro de Casa Habitación	5.50	★★★★★	25 de 25
	Seguro de Automóvil Residentes	6.47	★★★★★	20 de 27
	Seguro Básico Estandarizado de Automóvil	6.92	★★★★★	22 de 23

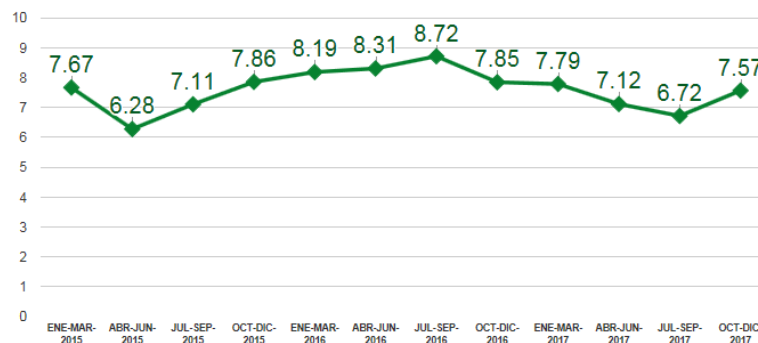
* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).

Índice de Atención a Usuarios (IDATU)



Seguros Banamex, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Banamex

Acumulado Enero - Diciembre 2017		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	6.58
Gestión Electrónica	6.05	
Conciliación	7.38	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



Seguro de Desempleo

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
9		21	5.042	1	32,380	5.1	S/I	S/I	7.05	8.77

Seguro Básico Estandarizado Vida

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
29		37	8.884	0	-	0.5	S/I	24	7.40	7.87


Seguro de Vida Sin Fondos de Administración

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
7		201	48.260	1	32,380	10.0	S/I	S/I	8.16	7.35

Seguro de Casa Habitación

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
25		104	416.333	0	-	8.0	S/I	S/I	5.60	5.85

Seguro de Automóvil Residentes

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
20		65	11.118	1	18,699	4.9	S/I	11	6.47	7.72

Seguro Básico Estandarizado de Automóvil

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small>[+] Detalle</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil siniestros	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	<small>[+] Detalle</small> Calificación 0 - 10			Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
22		172	29.420	0	-	3.1	S/I	30	6.92	8.17

Programa de Educación Financiera



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA Aseguradoras Enero - Diciembre 2017



Seguros Banamex, S.A. de C.V., Integrante del Grupo Financiero Banamex

Programa	Descripción	Portal(es)
SABER CUENTA - EDUCACIÓN FINANCIERA BANAMEX	El programa tiene como misión impulsar la calidad de vida de los mexicanos a través de la promoción de la cultura financiera y económica. Está dirigido a niños, niñas, jóvenes, adultos, emprendedores, empresarios y organizaciones de la sociedad civil. La oferta educativa se integra por más de 250 materiales didácticos, 101 estrategias de capacitación y 15 espacios educativos, beneficiando a más de 13 millones de personas.	https://www.banamex.com/compromisosocial/educacion-financiera.htm