

### ¿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 subsidiarias de Monex Grupo Financiero, S.A. de C.V.

El Buró de Entidades Financieras contiene información sobre el desempeño frente a los Usuarios por la prestación de productos y servicios de **Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero; Banco Monex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Monex Grupo Financiero y Monex Operadora de Fondos, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero** y consta de lo siguiente:

- **Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero:**

#### Comportamiento General de Casas de Bolsa

Instituciones financieras que invierten recursos del público en empresas que emiten acciones y otros instrumentos que cotizan en la Bolsa de Valores, otorgando rendimientos con un cierto nivel de riesgo.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y ABC Financiero, Condusef.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 36 Casas de Bolsa.

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Datos Históricos: <a href="#">2022</a>   <a href="#">2021</a>   <a href="#">2020</a>   <a href="#">2019</a>   <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a>		 <a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>				
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página		Búsqueda: <input type="text" value="monex"/>				
Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef		<input type="checkbox"/> Detalle			
	Total de Reclamaciones	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción		
	<input type="checkbox"/> Detalle				(\$)	
	<b>Alerta</b>					
Totales del Sector	270	8.12	29	655,041		
<a href="#">Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V.</a> <a href="#">Monex Grupo Financiero.</a>	5	7.00		-	✓	✓



**RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA**  
Casas de Bolsa  
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra  registros por página Búsqueda:

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 (%)
<b>Totales</b>	139	118,239,084	850,641	81,155,402	53,184,739	66
<u>Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.</u>	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

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



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
Casas de Bolsa  
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas		
	Consulta por proceso			Incumplimiento con los términos del contrato	Negativa a la entrega de valores	Inconformidad con el saldo reportado por la Institución
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)			
<b>Totales</b>	131	10.9	22	35	20	10
<u>Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.</u>	5	0.0	19	0	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

<sup>1</sup> Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.



**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF**  
Casas de Bolsa  
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra  registros por página Búsqueda:

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
		<u>Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.</u>	5	0	0	0	0	0	1

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 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 (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Casas de Bolsa  
Período: 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  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.	3.00	4.00	7.00

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros) < 1 >



## SANCIONES EN CONDUSEF

Casas de Bolsa  
Período: Enero - Diciembre 2023

Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 50 Bis f. V). (Sistema)	Otras causas
Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 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](#)

### • Banco Monex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Monex Grupo Financiero:

#### Comportamiento General de Bancos

Instituciones que se dedican a captar recursos 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 disperso en la economía, conjuntarlo y canalizarlo ágilmente 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), \$ 3,192,640.80 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

**Fuente:** Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IPAB.

El Buro de Entidades Financieras cuenta con información de 50 Bancos.

Período: Enero - Diciembre 2023

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

Evaluación por Producto

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA

Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
		Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10							
<b>Totales del Sector</b>		5	6,920,181	31.1	9.07	173	13,028,318	0	0		
		84	0.8	-	-	1	20,748	S/I	S/I	✓	✓



## RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA Bancos Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: monex x

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	6,796,443	37,756,749,118	5,555	35,934,612,323	5,360,110,873	15
	57	24,370,414	427,551	23,178,175	1,045,508	5

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >

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



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF Bancos Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: monex x

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
Totales	123,738	40.9	16	23,378	22,425	8,315	149,807
	27	10.7	17	1	16	1	83

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >

<sup>1</sup> Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF Bancos Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: monex x

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
	84	12	39	2	4	7	16	3	1

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >

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 (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



## SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos  
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página Búsqueda: monex

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 (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buró de Entidades Financieras (Arts. 53, 56 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. IV.- Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. V.- Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 13)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso b).- Realizar actividades que se apartan de las buenas prácticas (Art. 94 Bis)
	0	-	-	-	-	-	1	20,748	-	-	-	1	0	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 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](#)

- Monex Operadora de Fondos, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero:**

**Comportamiento General de Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión**  
 Instituciones financieras que se dedican a administrar las carteras de valores de las sociedades de inversión, con la finalidad de obtener rendimientos para los inversionistas.

**Fuente:** Comisión Nacional Bancaria y de Valores y leyes respectivas.  
 El Buró de Entidades Financieras cuenta con información 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](#)

[Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros](#)

Muestra 20 registros por página Búsqueda: monex

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef		Detalle			
	Total de Reclamaciones	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) [Detalle] Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)		
<b>Totales del Sector</b>	38	9.21	17	446,345		
<a href="#">Monex Operadora de Fondos, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.</a>	0	-	-	-	✓	✗



## RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

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

Muestra 20 registros por página Búsqueda: monex

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 (%)
<b>Totales</b>	6	0	0	0	0	0
<a href="#">Monex Operadora de Fondos, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.</a>	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 37 registros) < 1 >  
<sup>1</sup> Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE).  
 Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.



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

Muestra  registros por página Búsqueda

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas		
	Consulta por proceso			Incumplimiento con los términos del contrato	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato	Inconformidad con el saldo reportado por la Institución
Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	32	21.4	20	9	7	5
Monex Operadora de Fondos, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.	0	-	-	-	-	-

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

<sup>1</sup>Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.



**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF**  
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión  
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra  registros por página Búsqueda

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
Monex Operadora de Fondos, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 37 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 (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



**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  registros por página Búsqueda

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Monex Operadora de Fondos, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.	-	-	-

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



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

Muestra  registros por página Búsqueda

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros				
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 50 Bis f. V). (Sistema)	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).
Monex Operadora de Fondos, S.A. de C.V. Monex Grupo Financiero.	0	-	-	-	-

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](#)

La anterior información corresponde únicamente a las Entidades Financieras mencionadas, para conocer la información de todo el sector de Casas de Bolsa, Bancos y Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión, se podrá acceder al sitio <http://www.buro.gob.mx>.