

Para consultar la información de **Banca Afirme** y **Banco 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=40&id\\_periodo=49#](https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=49#)

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

### 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 aligmente 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), \$ 3,298,866.80 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 52 Bancos.

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Datos Históricos: 2025 | 2024 | 2023 | 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 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Insignia Sáasit	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)					
Páginas Web Institucionales			<b>Aleria</b>									
Totales del Sector	2	6	7,235,597	34.0	9.02	123	7,340,596	0	1			
			134,046	128.3	6.50		-	S/I	S/I	✓	✗	Ver
			0	0.0	-		-	S/I	S/I	✓	✗	N/A

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_perodo=49#



Condusef

Trámites Gobierno

Inicio





## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: banca afirme

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Consumos vía internet no reconocidos	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	111,375	39.3	9	26,968	12,047	7,493	162,127
 AFIRME	511	41.1	6	94	34	8	1,984
 UBS	-	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrados de un total de 52 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.

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno



Condusef Inicio

**BANCOS** RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO  
Bancos  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Regresar

Muestra 20 registros por página

Dúsqeda banca afirme

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES							
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión RE-DECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal
Totales	232,252	93	94,086	28,333	17,196	5,571	1,176	837	65
	1,306	1	448	398	92	34	6	5	0
	-	-	-	3	-	-	-	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrados de un total de 52 registros)

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#



Condusef

Trámites Gobierno

Inicio





## RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: banca afirme

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	7,124,222	25,131,442,144	3,528	23,258,744,304	10,479,555,212	45
 AFIRME	133,535	216,773,860	1,623	204,330,741	339,692,647	166
 UBS	0	0	-	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrados de un total de 52 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.

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**BANCOS**

**PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**


Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

← Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: banca afirme

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	1,695,636	944,844	685,573
 AFIRME	0	85,685	0
 UBS	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrados de un total de 52 registros)

< 1 >

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**BANCOS** RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF  
Bancos  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: banca afirme

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
	134,646	34,114	31,461	34,026	33,934	147	124	136	102
	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrados de un total de 52 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 (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#





Trámites Gobierno

Inicio



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página			Búsqueda: <input type="text" value="banca afirme"/>	<input type="text" value="x"/>
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	7,235,597	5,213,358	35,401	190,698
	134,046	104,538	572	1,115
	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrados de un total de 52 registros)

< 1 >

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

1.- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF

2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni 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 titular, Consumos no reconocidos, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida 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 celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.

3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni 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 celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.

4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisición).

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#



Trámites Gobierno

Inicio

Condusef





### CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: banca afirme

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	31,419,484,448	22,341,093,714	1,457,344,926	3,847,563,445
	253,214,045	157,922,088	1,054,279	3,364,715
	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrados de un total de 52 registros)

< 1 >

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

1.- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF

2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni 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 titular, Consumos no reconocidos, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida 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 celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.

3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni 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 celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.

4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisición).

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#



Trámites Gobierno



Inicio

Condusef



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página		Búsqueda: banca afirme		
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	11,418,207,256	4,854,584,094	164,432,813	156,663,479
 AFIRME	349,762,911	276,920,064	1,315,433	619,523
 UBS	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrados de un total de 52 registros)

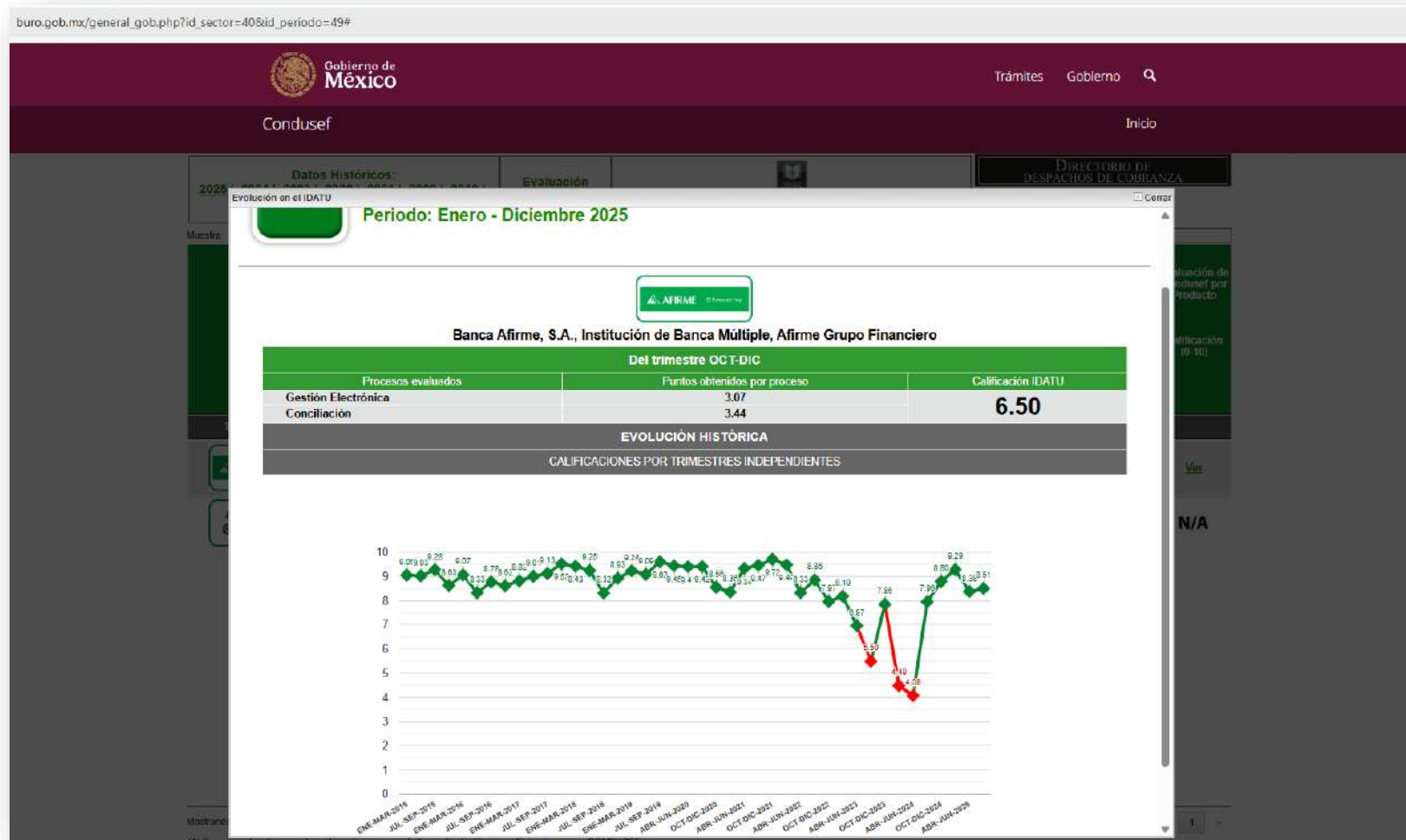
NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

1.- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.

2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni 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 titular, Consumos no reconocidos, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida 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 celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravió de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.

3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni 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 celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.

4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisición).



buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno



Condusef Inicio

**BANCOS**

**SANCIONES EN CONDUSEF**  
Bancos  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda banca afirme

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. 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 Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSE (REDECO) La institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSE (REDECO) La institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros (filtrados de un total de 52 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](#)

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

Datos Históricos: 2025 | 2024 | 2023 | 2018 | 2017

Programa de Educación Financiera

**BANCOS**

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
En sinergia con CONDUSEF  
Bancos  
Enero - Diciembre 2025

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se planean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 5 líneas de acción.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: banca afirm

Instituciones	Material educativo	Consejos para tu bolsillo	Espacio en Página Web	Taller de Formador de Formadores (Réplica)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EFI)	Nivel de sinergia

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

1 estrella: Impresión de material educativo y Consejos para tu bolsillo.  
 2 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo y Espacio en Página Web.  
 3 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web y Taller de "Formador de Formadores" (Réplica).  
 4 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica) e Impresión de material promocional educativo.  
 5 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica), Impresión de material promocional educativo y Educación financiera en tu Institución (EFI).

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=40&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

Datos Históricos: 2025 | 2024 | 2023 | 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 Evaluación de Condusef por Producto

**BANCOS**

**EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS**  
Bancos  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

**AFIRME** Grupo Financiero

**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 Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	7.91	★★★★☆	10 de 15
	Crédito Personal	7.26	★★★★☆	11 de 15
	Crédito de Nómina	9.95	★★★★★	2 de 8
	Crédito Simple para Personas Morales	10.00	★★★★★	3 de 11
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	9.96	★★★★★	6 de 15
	Depósito a la Vista	9.51	★★★★★	13 de 31
Servicios	Banca por Internet	8.94	★★★★★	25 de 30

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

N/A

## 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=49#](https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=68&id_periodo=49#)

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=68&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

### 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 los 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 toda vez que 11 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 39 Sofom E.R..

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Datos Históricos: 2025 | 2024 | 2023 | 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 20 registros por página

Busqueda: **afirme**

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cédulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector		30,216	62.4	8.89	8	151,958	0			
		0	0.0	-	-	-	S/I	✓	✗	NA

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=68&id\_periodo=49#

Gobierno de México


Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones on Condusef <sup>1</sup> Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Incumplimiento con los términos del contrato	La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	
Totales	1,815	45.9	7	397	270	181	4,445
 AFIRME   Perteneciente	-	-	-	-	-	-	5

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 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.

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=68&id\_periodo=49#


Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**SOFOM E.R.** RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO Sofom E.R. Periodo: Enero - Diciembre 2025 [Regresar](#)

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES			
		Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen
Totales	3,414	1,517	3,152	298	94
	-	-	1	-	-

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

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=688&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**SOFOM E.R.**

**RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA**  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 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
		(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(%)
Totales	28,501	68,155,402	2,391	67,515,394	23,428,068	35
	0	0	-	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 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.

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=68&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**SOFOM E.R.**

**PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**  
 Sofom E.R.  
 Periodo: Enero - Diciembre 2025

← Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	No entrega de saldo a favor	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Totales	21,084	2,730	2,352
 AFIRME Factos	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

< 1 >

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=68&id\_periodo=49#



Trámites Gobierno

Condusef


Inicio



**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2025**

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
 AFIRME	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 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.

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=68&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio


**SOFOM E.R.**

**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO**  
 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.  
 Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	30,316	200	195	0
 AFIRME	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

< 1 >

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=68&id\_periodo=49#

Gobierno de México


Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**SOFOM E.R.** **CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO**  
 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.  
 Periodo: Enero - Diciembre 2025

[Por Concepto](#)
[Monto Reclamado](#)
[Monto Abonado](#)

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	136,770,501	4,864,332	4,814,488	0
 AFIRME	-	-	-	-

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

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=68&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**SOFOM E.R.**

**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO**  
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Muestra 20 registros por página Búsqueda: afirme

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	46,278,026	8,573,194	8,573,194	0
 AFIRME	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=68&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio


**SOFOM E.R.**

**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

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	
	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

< 1 >


[Trámites](#)
[Gobierno](#)

[Inicio](#)



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra  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 información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis I).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 40.- No proporcionó la información y/o documentación requerida (Art. 40)
 AFIRME - Sofom E.R.	0	-	-	-	0	-	-	-	-

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

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=68&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Muestra registros Programa de Educación Financiera

Instituciones

afirme

Programa de Educación Financiera

**SOFOM E.R.**

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
En sinergia con CONDUSEF  
Sofom E.R.  
Enero - Diciembre 2025

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Materiales educativos	Consejos para tu bolsillo	Espacio en Página Web	Taller de Formadores de Formadores (Réplica)	Materiales promocionales educativos	Educación Financiera en tu Institución (EFI)	Nivel de sinergia
No hay registros (filtrados de un total de 1 registros)							

1 estrella: Impresión de material educativo y Consejos para tu bolsillo.  
 2 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo y Espacio en Página Web.  
 3 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web y Taller de "Formador de Formadores" (Réplica).  
 4 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica) e impresión de material promocional educativo.  
 5 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica), impresión de material promocional educativo y Educación financiera en tu institución (EFI).

afirme

Evaluación de Condusef por Producto

Calificación (0-10)

NA

## 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=49#](https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=70&id_periodo=49#)

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

### 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 34 Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión.

Estas instituciones no cuentan con seguro de depósito.

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Datos Históricos: 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (RELINE)	Programas de Educación Financiera
	Total de Reclamaciones	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción		
	<input type="checkbox"/> Detalle	<input type="checkbox"/> Detalle	<input type="checkbox"/> Detalle	<input type="checkbox"/> Detalle		
	<b>Alerta</b>	Calificación 0 - 10		(\$)		
<b>Totales del Sector</b>	28	NA	7	123,276		
Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V. - Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Afirme Grupo Financiero	0	-		-	✓	✗

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

SOCIEDADES OPERADORAS DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> Consulta por proceso			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Incumplimiento con los términos del contrato	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	Solicitud de traspaso de valores no aplicado
Totales	24	15.0	18	8	3	2
Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Afirme Grupo Financiero	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 34 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.

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**SOCIEDADES OPERADORAS DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN**

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO**  
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES	
		Gestión Electrónica	Conciliación
Totales	70	21	3
Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Afirme Grupo Financiero	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 34 registros)

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**SOCIEDADES OPERADORAS DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN**

**RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA**  
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 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>	4	10,948,114	2,737,029	10,948,114	2,256,000	21
<a href="#">Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Afirme Grupo Financiero</a>	0	0	-	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 34 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.

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**SOCIEDADES OPERADORAS DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN**

**PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**  
 Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión  
 Periodo: Enero - Diciembre 2025

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda

Instituciones	Solicitud de traspaso de valores no aplicado	Venta de valores sin autorización	Venta de valores en condiciones distintas a las estipuladas por el Usuario, cliente y/o socio
<b>Totales</b>	4	0	0
Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Afirme Grupo Financiero	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 34 registros)

< 1 >

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_periodo=49#



Condusef

Trámites Gobierno

Inicio



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión  
Período: Enero - Diciembre 2025

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
<a href="#">Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Afirme Grupo Financiere</a>	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 34 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.

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_perodo=49#



**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO**  
 Sociedades operadoras de sociedades de inversión  
 Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	28	3	0	0
<a href="#">Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V. Sociedad Operadora de Fondos de Inversión Afirme Grupo Financiero</a>	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 34 registros)

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**SOCIEDADES OPERADORAS DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN**

**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO**  
Sociedades operadoras de sociedades de inversión  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Muestra 20 registros por página Búsqueda: afirme

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	26,066,236	5,277,295	0	0
Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Afirme Grupo Financiero	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 34 registros)

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_periodo=49#



Trámites Gobierno

Condusef

Inicio



**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO**  
 Sociedades operadoras de sociedades de inversión  
 Periodo: Enero - Diciembre 2025

<a href="#">Por Concepto</a>	<a href="#">Monto Reclamado</a>	<a href="#">Monto Abonado</a>
------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	9,080,023	0	0	0
<a href="#">Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Afirme Grupo Financiero</a>	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 34 registros)

< 1 >

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

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

Periodo:

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	
No se encontraron resultados...			

No hay registros

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=70&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Tramites Gobierno

Condusef Inicio

**SOCIEDADES OPERADORAS DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN**

**SANCIONES EN CONDUSEF**  
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, I. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).
Fondos de Inversión Afirme, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Afirme Grupo Financiero	0	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 34 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](#)

## 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=49#](https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=22&id_periodo=49#)

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=22&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

### 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 2025

Datos Históricos: 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014


Evaluación por Producto

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: afirme

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES <sup>1</sup> Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programa de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Insignia Sásil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones (Quejas del usuario) <input type="checkbox"/> Detalle	Índice Reclamación por cada 100 mil Riesgos Asegurados <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	2	5	47,047	4.7	9.29	74	2,092,085	0			
			2,070	26.1	8.74		-	S/I	✓	✗	Ver

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=22&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno


Condusef Inicio

**ASEGURADORAS**

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página


Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> Consulta por proceso			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Negativa en el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Solicitud de cancelación del contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada
Totales	30,725	17.0	9	10,718	4,596	3,247
	531	18.2	13	175	90	29

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

[buro.gob.mx/general\\_gob.php?id\\_sector=22&id\\_periodo=49#](#)
Trámites Gobierno


Inicio

**Condusef**

**ASEGURADORAS**


**RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO**

Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2025

← Regresar

Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES					
		Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal
Totales	191,100	24,017	6,708	1,977	181	9	1
	5,438	376	155	42	2	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 58 registros) < 1 >

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=22&id\_perodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**ASEGURADORAS**

**RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2025**

Muestra 20 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 (%)
Totales	16,322	461,102,922	28,250	210,209,008	96,366,873	46
	1,539	0	-	0	0	0

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

buero.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=22&id\_periode=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**ASEGURADORAS**

**PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**  
**Aseguradoras**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2025**

← Regresar

Muestra 20 registros por página Búsqueda: afirme

Instituciones	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización		Inconformidad con el monto de la indemnización
Totales	3,534	1,595	1,336
	81	0	740

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

< 1 >

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=22&id\_periodo=49#



Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef

Inicio



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2025

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
	2,070	399	193	542	405	158	131	141	101

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


buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=22&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

**ASEGURADORAS** **CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO**  
Instituciones de seguros  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página <span style="float: right;">Búsqueda: <input type="text" value="afirme"/></span>				
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	47,047	0	0	0
	2,070	0	0	0

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

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=22&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno


Condusef Inicio

**ASEGURADORAS**

**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO**  
Instituciones de seguros  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Muestra 20 registros por página Búsqueda: afirme

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	3,991,309,906	0	0	0
	41,435,406	-	-	-

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

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=22&id\_perodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno


Condusef Inicio

**ASEGURADORAS**

**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO**  
Instituciones de seguros  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Muestra 20 registros por página Búsqueda: afirme

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	524,548,071	0	0	0
	3,321,077	-	-	-

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

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=22&id\_perodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno


Condusef Inicio

**ASEGURADORAS**

**SANCIONES EN CONDUSEF**  
Aseguradoras  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

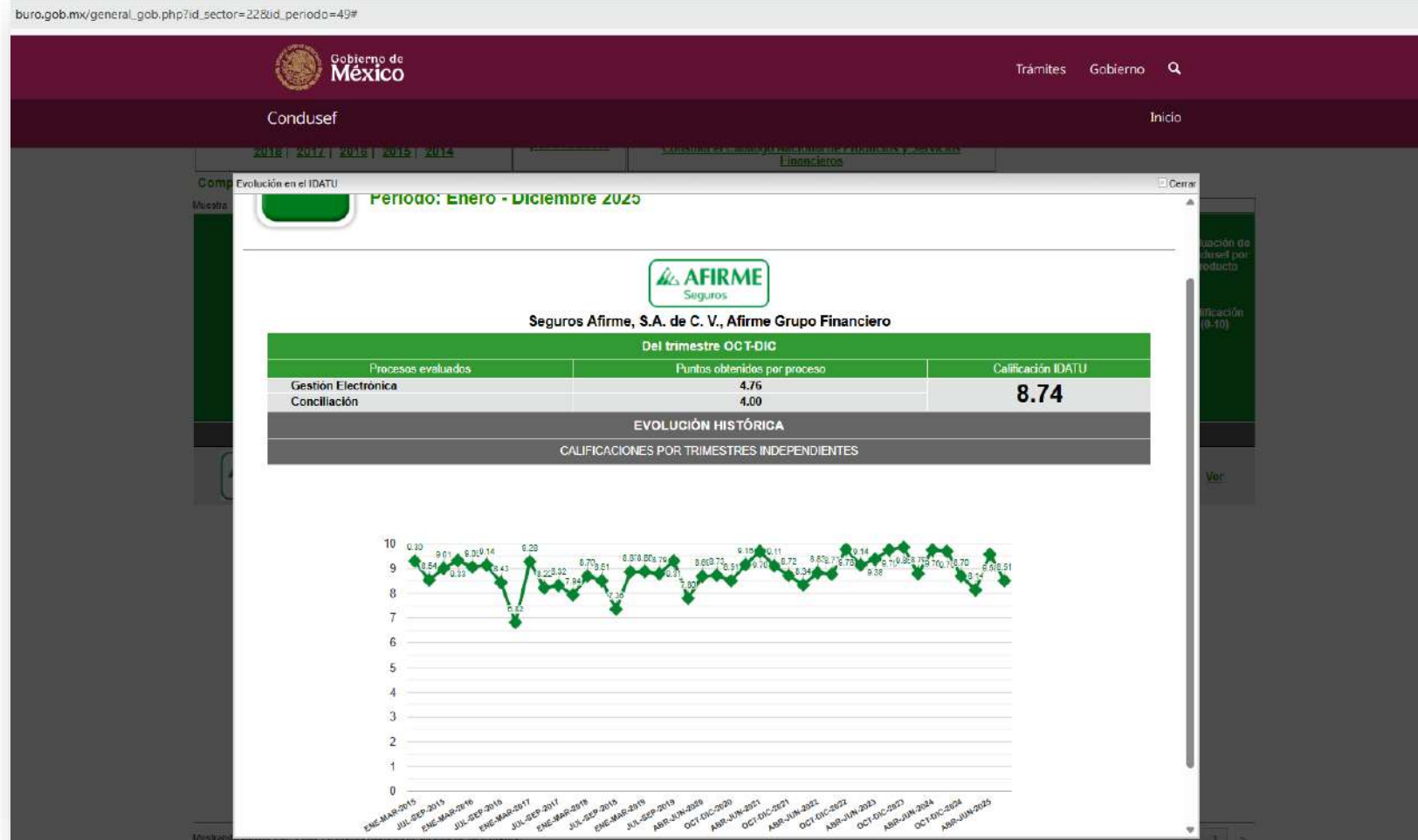
Muestra 20 registros por página

Búsqueda

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, f. II. La IF no proporciona informaci?n relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o informaci?n espec?fica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-

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



buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=228&id\_periodo=49#

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef Inicio

Financieros

Programa de Educación Financiera

Programa de Educación Financiera

**ASEGURADORAS**

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
En sinergia con CONDUSEF  
Aseguradoras  
Enero - Diciembre 2025


Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 5 líneas de acción

Muestra 20 registros por página Búsqueda: afirme

Instituciones	Material educativo	Consejos para tu bolsillo	Espacio en Página Web	Taller de Formador de Formadores (Réplica)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EFI)	Nivel de sinergia
No hay registros (filtrados de un total de 4 registros)							

1 estrella: Impresión de material educativo y Consejos para tu bolsillo  
 2 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo y Espacio en Página Web.  
 3 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web y Taller de "Formador de Formadores" (Réplica).  
 4 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica) e Impresión de material promocional educativo.  
 5 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica), Impresión de material promocional educativo y Educación financiera en tu Institución (EFI).

buro.gob.mx/general\_gob.php?id\_sector=22&id\_periodo=49#


Gobierno de México
Trámites Gobierno

Condusef
Inicio

Compra por Fondo: [VIG](#) | [Declaración](#) | [AUIO](#) | [Gastos de Cobro y Abonos de Pensiones](#)
Búsqueda:

Muestra registros por página:
Evaluación de Condusef por Producto


Totales
Ver

ASEGURADORAS

### EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

#### Aseguradoras

Periodo: Enero - Diciembre 2025



**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 (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Seguros	Seguro de Desempleo	8.45	★★★★☆	2 de 3
	Seguro de Vida (relacionado con Crédito Hipotecario)	10.00	★★★★★	5 de 9
	Seguro de Casa Habitación	4.60	★★★☆☆	15 de 15
	Seguro de Daños (relacionado con Crédito Hipotecario)	8.00	★★★★☆	7 de 8
	Seguro de Automóvil Residentes	6.00	★★★★☆	23 de 25
	Seguro de Transporte Público	9.62	★★★★★	8 de 10
	Seguro de Camiones	6.39	★★★★☆	13 de 14

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

## 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!**

