



Ciudad de México, 6 de diciembre de 2021  
Comunicado No. 127

## ¿Quieres cambiar tu auto este fin de año?

- **Compara antes de contratar, puedes ahorrar mucho dinero.**
- **CONDUSEF da a conocer la calidad del servicio que proporcionan los bancos.**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) presenta un comparativo sobre el costo del crédito para adquisición de un auto económico nuevo y la evaluación del desempeño de algunos de los bancos que lo ofrecen, con el propósito de que las y los usuarios puedan elegir entre varias alternativas la que mejor se ajuste a sus necesidades y recursos. Desde luego hay en el mercado muchos otros oferentes con los que puedes comparar; lo importante es utilizar mejor tu dinero y pagar menos por algo igual.

Las 7 Instituciones Financieras incluidas en el comparativo son: BBVA, Scotiabank, Cibanco, Banorte, Afirme, HSBC e Inbursa, a través de su SOFOM E.R, las cuales concentran al primer semestre de este año el 57% del saldo de la cartera de crédito automotriz, de acuerdo con datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

El crédito automotriz es un préstamo a través del cual, las Instituciones Financieras entregan a los clientes una cantidad de dinero para la adquisición de un automóvil, dejando en prenda la factura del vehículo adquirido, por lo que siempre es conveniente pagar puntualmente la mensualidad correspondiente.

Al contratar un crédito de auto, es muy importante comparar los costos inherentes al mismo, tales como el enganche, la tasa de interés o las comisiones que pueden cobrarte como la de apertura, así como el pago mensual del crédito para que esté conforme a tu posibilidad de pago. Recuerda que estos costos son determinantes para el monto total que se va a pagar. Es importante ejercer tu derecho de elegir.

En el ejemplo, se considera un auto marca: NISSAN, Submarca: VERSA, Modelo: SENSE TM; con valor de \$ 276,900, enganche de \$55,380 y monto del crédito por \$ 221,520, a plazo de 48 meses (4 años) con seguro financiado. Así, este ejercicio muestra que pudieras estar pagando más de sesenta mil pesos adicionales, entre la opción más barata y la más cara, es decir, un 19% extra.

Se recomienda verificar a cuánto asciende el desembolso inicial, ya que, en la mayoría de los casos, éste considera el enganche, la comisión por apertura y hay casos donde la institución puede incluir algunos gastos de ratificación. Es importante que se tome en cuenta el costo del seguro de auto y si es





GOBIERNO DE  
MÉXICO

HACIENDA  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



financiado, como es el caso del ejemplo, así como identificar si el crédito que vas a contratar incluye el seguro de vida en el financiamiento, o si se requiere para poder contratar el producto.

En el ejemplo, el ahorro entre el crédito más caro y el más barato sería de poco más de 62 mil pesos y la mensualidad podría disminuir alrededor de 1,094 pesos, un 13.6%.

En cuanto a calidad del servicio, el comparativo da respuesta a la pregunta: ¿en qué Banco es más probable que debas presentar una reclamación? En este sentido, destaca Scotiabank con 95 reclamaciones por cada 10 mil contratos, en el periodo entre abril y junio de 2021, seguido de BBVA con 41 reclamaciones y Cibanco con 20 reclamaciones.

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) refleja los Bancos que mejor te tratan cuando presentas una reclamación en la CONDUSEF, relacionada con un crédito de auto; el resultado es el siguiente: Inbursa con 9.9 sobre una calificación máxima de 10; seguido de HSBC con 9.4 y BBVA con 9.2. La calificación más baja la obtuvo Scotiabank con 7.4.

Los bancos que resolvieron más asuntos a favor del usuario fueron: HSBC con 44%, Afirme con 40% y Scotiabank con 33%. El que obtuvo la menor resolución a favor del usuario fue Cibanco con 11 de cada 100 asuntos que se concluyeron en el periodo de análisis.

Los bancos que menos tardan en resolver una queja son: Cibanco 20 días, Afirme con 15 y HSBC 13 días.

La CONDUSEF te recomienda tomar en cuenta lo siguiente:

- Antes de contratar un crédito debes estar seguro de que se satisfaga tus necesidades y requerimientos.
- Siempre compara el plazo del crédito y el pago que harás mensualmente.
- Si comparas distintas opciones para determinar cuál es la que te conviene en términos de costo, podrías ahorrar por el mismo monto del crédito.
- Pregunta qué comisiones te pueden cobrar, tales como contratación o apertura del préstamo.
- Considera que al final del año es cuando suelen existir promociones para adquirir un auto, en ese sentido, no es mala idea comprar en esas fechas, además se cuenta con ingresos extra, como el aguinaldo o la caja de ahorro.

Para cualquier duda o consulta, comunícate a la CONDUSEF al teléfono del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos 55 53 400 999, o bien visita nuestra página de Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx). También nos puedes seguir en *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial y *Youtube*: CondusefOficial.

--oOo--

