

## 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), \$ 3,246,662.80 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 - Marzo 2024

<p>Datos Históricos:</p> <p><a href="#">2023</a>   <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></p>	<p>Evaluación por Producto</p>	<p><a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a></p>	<p>DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA</p>
---	--------------------------------	---	--

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	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera Condusef</a>			Detalle						
<a href="#">Páginas Web institucionales</a>		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)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				<a href="#">Sinergia con Condusef</a>	Calificación (0-10)
Totales del Sector	5	1,571,344	29.7	8.89	26	1,098,430	0	0			
		215,968	16.1	9.62	-	-	S/I	S/I	✓	✓	<a href="#">Ver</a>



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2024

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
	215,968	209,332	0	0	0	6,636	0	0	0

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



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

### Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2024

Por Concepto	<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>
--------------	------------------------	----------------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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	1,571,344	1,142,376	8,949	37,739
	215,968	121,589	643	20,420

Mostrando página 1 de 1 con 1 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, Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático 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 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).



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

### Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2024

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

Muestra  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	9,544,054,291	6,532,515,899	244,600,109	827,986,794
	1,720,598,662	1,146,504,240	28,084,361	405,756,911

Mostrando página 1 de 1 con 1 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, Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático 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 adquirencia).



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple  
Periodo: Enero - Marzo 2024

<a href="#">Por Concepto</a>	<a href="#">Monto Reclamado</a>	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página.		Búsqueda: <input type="text" value="BBVA"/>		
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	1,922,691,435	1,572,147,223	41,101,890	23,686,623
	151,531,133	112,962,013	7,544,549	5,346,807

Mostrando página 1 de 1 con 1 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, Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático 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).





**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**

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. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	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).	Otras causas	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.null Proporcionó la información y/o documentación de manera incorrecta (Art. 40)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 62 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](#)

## Principales Productos Ofertados



### EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos  
Periodo: Enero - Marzo 2024

BBVA Bancomer

BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México

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	<a href="#">9.63</a>	★★★★★	1 de 14
	Crédito Personal	<a href="#">9.80</a>	★★★★★	2 de 16
	Crédito de Nómina	<a href="#">9.69</a>	★★★★★	2 de 8
	Crédito Simple para Personas Morales	<a href="#">9.10</a>	★★★★☆	11 de 11
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<a href="#">9.99</a>	★★★★★	3 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<a href="#">8.52</a>	★★★★☆	12 de 19
	Depósito a la Vista	<a href="#">9.45</a>	★★★★★	13 de 27
Servicios	Banca por Internet	<a href="#">9.59</a>	★★★★★	24 de 31

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














## Tarjeta de Crédito

**Bancos**  
**Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito**  
 Periodo: Enero - Marzo 2024

← Regresar

Elije un producto:
→

Muestra  registros por página
Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
1	<b>BBVA</b> Bancomer	52,457	54.7	0	-	10.0	SI	SI	0	9.63

## Tarjeta de Crédito



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**  
**Bancos**  
**Tarjeta de Crédito**

[Ir reclamaciones de la Institución Financiera](#)

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Consumos vía internet no reconocidos
	1,459	1.5	56.3	582	121	195

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 14 registros)

## Tarjeta de Crédito



**SANCIONES**  
 Periodo: Enero - Marzo 2024  
 Bancos  
 Tarjeta de Crédito

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		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	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 14 registros)



Creando Oportunidades

## Tarjeta de Crédito



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
Periodo: Enero - Marzo 2024  
Bancos  
Tarjeta de Crédito

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 14 registros)

## Crédito Personal

← Regresar

### Bancos Evaluación por Producto / Crédito Personal Periodo: Enero - Marzo 2024

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Crédito Simple para Personas Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Bancos por Internet](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
2		433	7.0	0	-	10.0	SI	SI	0	9.80

## Crédito Personal



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**  
**Bancos**  
**Crédito Personal**

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Actualización de historial crediticio no realizada
	131	2.1	15.4	42	17	13

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 18 registros)

## Crédito Personal



**SANCIONES**  
 Periodo: Enero - Marzo 2024  
 Bancos  
 Crédito Personal

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		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	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 16 registros)



Creando Oportunidades

## Crédito Personal



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
Periodo: Enero - Marzo 2024  
Bancos  
Crédito Personal

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc ). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 18 registros)



## Crédito de Nómina

[← Regresar](#)

### Bancos Evaluación por Producto / Crédito de Nómina Periodo: Enero - Marzo 2024

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Crédito Simple para Personas Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Deposito a la Vista](#)



[Banco por Internet](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
2		58	0.2	0	-	8.8	S/I	S/I	2	9.69

## Crédito de Nómina



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2024

Bancos

Crédito de Nómina

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	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
	58	0.2	13.0	21	7	5

## Crédito de Nómina



**SANCIONES**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**  
**Bancos**  
**Crédito de Nómina**

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		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	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
<b>BBVA</b> Bancomer	0	0	-	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)



Creando Oportunidades

## Crédito de Nómina



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
Periodo: Enero - Marzo 2024  
Bancos  
Crédito de Nómina

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc ). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	8.8

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)



Creando Oportunidades

## Crédito de Nómina



**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**  
**Crédito de Nómina**

**BBVA** Bancomer

BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito de Nómina	ESTADO DE CUENTA	No señala el importe y fecha de la operación	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No señala la descripción del cargo	Vigente

## Crédito Simple para Personas Morales

[Regresar](#)

### Bancos Evaluación por Producto / Crédito Simple para Personas Morales Periodo: Enero - Marzo 2024

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Crédito Simple para Personas Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banca por Internet](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> + Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef + Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef + En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
11	<b>BBVA</b> Bancomer	0	-	0	-	6.4	S/I	S/I	S/I	<b>9.10</b>

## Crédito Simple para Personas Morales



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
Periodo: Enero - Marzo 2024  
Bancos  
Crédito Simple para Personas Morales

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable ( % )	
	0	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 11 registros)

## Crédito Simple para Personas Morales



### SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2024

Bancos

Crédito Simple para Personas Morales

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc ). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2023	6.4

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 11 registros)



## Cuenta de Nómina

[Regresar](#)

### Bancos Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina Periodo: Enero - Marzo 2024

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Crédito Simple para Personas Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagare con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Bancos por Internet](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto  Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
3		506	0.4	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.99



Creando Oportunidades

## Cuenta de Nómina



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2024

Bancos

Cuenta de Nómina

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Cargos no reconocidos en la cuenta	Transferencia electrónica no reconocida	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	348	0.3	44.3	107	78	39

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 15 registros)

## Cuenta de Nómina



**SANCIONES**  
 Periodo: Enero - Marzo 2024  
 Bancos  
 Cuenta de Nómina

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		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	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 15 registros)

## Cuenta de Nómina



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
Periodo: Enero - Marzo 2024  
Bancos  
Cuenta de Nómina

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc ). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 15 registros)

## Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

← Regresar

### Bancos Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento Periodo: Enero - Marzo 2024

Elije un producto:



-   
[Tarjeta de Crédito](#)
-   
[Crédito Personal](#)
-   
[Crédito de Nómina](#)
-   
[Crédito Hipotecario](#)
-   
[Crédito Automotriz](#)
-   
[Crédito en Cuenta Corriente](#)
-   
[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)
-   
[Crédito Simple para Personas Morales](#)
-   
[Cuenta de Nómina](#)
-   
[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)
-   
[Depósito a la Vista](#)
-   
[Bancos por Internet](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto  Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
12	<b>BBVA</b> Bancorner	46	1.8	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.52

## Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2024

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

[Ir reclamaciones de la Institución Financiera](#)

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida	Solicitud de entrega de recursos no atendida	Incumplimiento con los términos del contrato
	31	1.2	18.2	7	7	7



Creando Oportunidades

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento



### SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2024

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		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	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 19 registros)



Creando Oportunidades

## Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento



### SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2024

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc ). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 19 registros)

< 1 >



## Depósito a la Vista

[← Regresar](#)

### Bancos Evaluación por Producto / Depósito a la Vista Periodo: Enero - Marzo 2024

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Crédito Simple para Personas Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagare con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Bancos por Internet](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto  Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
13		15,444	4.9	0	-	8.6	S/I	S/I	1	9.45

## Depósito a la Vista



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
Periodo: Enero - Marzo 2024  
Bancos  
Depósito a la Vista

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable ( % )	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	468	0.1	24.6	207	46	60

## Depósito a la Vista



**SANCIONES**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**  
**Bancos**  
**Depósito a la Vista**

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		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	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
<b>BBVA Bancomer</b>	0	0	-	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

## Depósito a la Vista



### SUPERVISIÓN DE CONDUSEF Periodo: Enero - Marzo 2024 Bancos Depósito a la Vista

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc ). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

**Elementos evaluados:** Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	8.6

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)



Creando Oportunidades

## Depósito a la Vista



**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**  
**Depósito a la Vista**



BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Depósito a la Vista	CARATULA	No establece el concepto y monto de las comisiones o método de cálculo de las comisiones relevantes, así como su cláusula.	Vigente

## Banca por Internet

← Regresar

### Bancos Evaluación por Producto / Banca por Internet Periodo: Enero - Marzo 2024

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Crédito Simple para Personas Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banca por Internet](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> ⊕ Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef ⊕ Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef ⊕ En General	Calificación General por Producto  Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio ( \$ )					
24	<b>BBVA Bancomer</b>	153	0.6	0	-	8.5	S/I	S/I	<u>1</u>	<b>9.59</b>



Creando Oportunidades

## Banca por Internet



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2024

Bancos

Banca por Internet

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable ( % )	Transferencia electrónica no reconocida	Transferencia electrónica no aplicada	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	31	0.1	34.2	21	9	1

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 31 registros)

< 1 >

## Banca por Internet



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Marzo 2024**  
**Bancos**  
**Banca por Internet**

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc ). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2023	8.5

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 31 registros)





Creando Oportunidades

## Banca por Internet



### OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2024

Banca por Internet

BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Banca por Internet	PÁGINA DE INTERNET	No incluye el Listado Vigente de comisiones	Vigente



## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Sector: Bancos

Mes: Mayo del 2024

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Validación de la información registrada en el SIPRES
2. UNE: Validación de la información de datos registrados de la UNE
3. REDECO: Quejas por prácticas de Cobranza y actualización de la información de los Despachos de Cobranza
4. IFIT: Validación de las fichas técnicas del IFIT

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del mes de consulta

Datos históricos anuales: [Enero](#) || [Febrero](#) || [Marzo](#) || [Abril](#) || [Mayo](#) || [2023](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
<a href="#">BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México</a>	2,271	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

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