

Metodología utilizada en la estructuración del Buró de Entidades Financieras, Sector Bancos.

I. Sección Mensual

a) La información se presenta al dar clic en el botón del sector:



Sectores Financieros

Da clic en el botón del Sector para conocer la información:



Importante: Cada sector cuenta con su propia metodología de presentación y evaluación. La información se encuentra conforme a su disponibilidad y no es comparable entre sectores.

b) En la sección mensual se muestra la siguiente información:

1. Reclamaciones ante CONDUSEF:

Inconformidades que han presentado los Usuarios directamente en la CONDUSEF. Se entenderá por Reclamaciones a la suma de los siguientes procesos: asuntos iniciados de los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación del Sistema de Información Operativa (SIO), durante el período reportado.

2. Multas impuestas y firmes

Este segmento muestra las multas impuestas que se encuentran firmes en el período (número y monto), es decir las que fueron pagadas directamente ante esta Comisión Nacional, las enviadas al Servicio de Administración Tributaria y al Banco de México para su cobro coactivo, así como las declaradas válidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

3. Cumplimiento a los Registros

En el cuadro se presenta la evaluación al cumplimiento de los Registros que corresponden al



SHCP
SECRETARÍA DE
HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE SEGUROS Y FIANZAS

sector, considerando para esta evaluación que el cumplimiento de cada uno de los registros tiene el mismo valor sobre una escala de 0 a 10. De manera interna se presenta el "Detalle", con el desglose del cumplimiento.

Para el Sector, se utilizan los siguientes registros, y para determinar si se encuentran en cumplimiento se consideró:

2

1. SIPRES: cumplimiento al registro.

La Institución Financiera cumple con la obligación mensual de presentar la información del mes inmediato anterior a través del PUR, utilizando CICI o CIC, **de la Validación de la información registrada en el SIPRES, en la sección "SIPRES"**.

2. IFIT:

La Institución Financiera cumple con la obligación mensual de presentar la información del mes inmediato anterior a través del PUR, utilizando CICI o CIC, **de Validación de las fichas técnicas del IFIT, en la sección "IFIT"**. Se considera que se ha dado cumplimiento, cuando la institución financiera realiza la generación del acuse de validación de las fichas técnicas de sus productos o servicios financieros en el portal electrónico IFIT.

3. REDECO:

Cumplimiento de la obligación mensual **de presentar la información** del mes inmediato anterior, a través del PUR utilizando CICI o CIC **de las quejas por prácticas de Cobranza y actualización de la información de los Despachos de Cobranza a través del REDECO.**

Se considera cumplimiento cuando dicha institución haya presentado en tiempo y forma el informe mensual del período evaluado. En caso de no haber registrado despachos se considera como No Aplica "N/A".

4. RECO:

Cumplimiento de la obligación mensual **de presentar la información** del mes inmediato anterior, a través del PUR utilizando CICI o CIC **del Registro de su Cartera Total, Vigente y Vencida al mes y Número de Contratos, en la sección "RECO"**.

5. UNE:

Cumplimiento de la obligación mensual **de presentar la información** del mes inmediato anterior, a través del PUR utilizando CICI o CIC **de la validación de la información de datos registrados de la UNE.**

II. Sección Trimestral

El Buró de Entidades Financieras es una herramienta que presenta información trimestral acumulada por año, considerando los siguientes períodos:

Período
Enero - Marzo
Enero - Junio
Enero - Septiembre
Enero - Diciembre

La información se presenta al dar clic en el botón del sector:



Sectores Financieros

Da clic en el botón del Sector para conocer la información:



Importante: Cada sector cuenta con su propia metodología de presentación y evaluación. La información se encuentra conforme a su disponibilidad y no es comparable entre sectores.

COMPORTAMIENTO GENERAL DE LOS BANCOS

Se presenta información de las instituciones que **al corte del período** 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.

Las instituciones que se presentan en el cuadro “Comportamiento General” se encuentran ordenadas de

mayor a menor por el Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos. Se entenderá por Reclamaciones a la suma de los siguientes procesos: asuntos iniciados de los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación del Sistema de Información Operativa (SIO) y Asuntos Registrados (Aclaraciones y Reclamaciones) de las Unidades Especializadas (REUNE) sin considerar aquellos asuntos que fueron recibidos a través del medio de recepción CONDUSEF (Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica).

Se incluye información de algunas Sofomes, E.R. de los Grupos Financieros que ofertan productos de tarjeta de crédito, créditos hipotecarios, personales y de nómina, entre otros.

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 (UDIs), \$2,504,251.20 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 51 Bancos.




[CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS](#)
[RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR](#)

Datos Históricos:
[2018](#) | [2017](#) | [2016](#) | [2015](#) | [2014](#) | [2013](#)

Evaluación por Producto

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Muestra registros por página

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de CONDUSEF	Programas de Educación Financiera	Evaluación de CONDUSEF por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos	Índice de desmembramiento de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector	1,741,641	03.8	NA	512	25,412,432	0	0	9.5		
 InveX Banco	58,343	1,000.0	-	2	28,040	S/I	S/I	10.0	✗	Ver
 Robinson Bursátil	17,656	344.2	-	1	33,645	S/I	S/I	10.0	✗	Ver
 Copa	2,869	111.5	-	4	584,320	S/I	S/I	10.0	✗	Ver

Al dar clic en el logotipo de la entidad financiera se presenta información relativa al domicilio, estatus (situación jurídico administrativa), capital mínimo fijo, etc., datos que representan el mínimo de información que se requiere conocer de la institución financiera para el efecto de saber con quién se está contratando un producto o servicio financiero. Es importante señalar que esta información está al día de la consulta, mientras que la información presentada en el cuadro comparativo corresponde al corte del trimestre que se actualiza, ello puede motivar que el estatus indicado sea diferente al mostrado por la ventana del logotipo activado.

Se incluye la consulta a la información histórica. Vale la pena señalar que no son comparables las cifras de 2020 con respecto a los años anteriores.

DESCRIPCIÓN DE COLUMNAS:

COMPROMISO EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

La CONDUSEF, en atención a su objetivo principal, recoge los elementos esenciales para propiciar una mejor atención a dichas personas dentro del sector financiero, mediante la emisión de los "Principios Básicos a observarse en la Atención de las Personas Adultas Mayores en el Sector Financiero". Con los cuales se busca propiciar para las personas adultas mayores:

1. Un trato digno, con pleno respeto al libre albedrío e integridad personal.
2. Atención igualitaria y libre de discriminación.
3. Atención preferente y prioritaria.

4. Debido acceso a medios de atención.
5. Asistencia y acompañamiento específico.
6. Implementación de trámites simplificados.
7. Educación financiera adecuada.
8. Inclusión financiera.
9. Certeza Jurídica.
10. Protección de datos personales.

En dicho sentido, el Buró identifica a las Instituciones Financieras que han sido reconocidas, de manera bianual, con la insignia "Compromiso en la atención a las personas adultas mayores", al adoptar dichos principios mediante la emisión de sus "Protocolos de Atención de las Personas Adultas Mayores"; así como, mediante la implementación de las acciones necesarias para garantizar estos.

RECLAMACIONES

Corresponde a las presentadas en CONDUSEF, así como a las reclamaciones reportadas por las propias Instituciones en el REUNE para el sector Bancos.




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), \$2,504,251.20 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 51 Bancos.

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de CONDUSEF	Programas de Educación Financiera Sinergia con CONDUSEF	Evaluación de CONDUSEF por Producto Calificación (0-10)
	Detalle en: La Institución Financiera CONDUSEF			Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10							
Totales del Sector	1,741,641	93.8	NA	512	25,412,432	0	0	9.5		
 InveX Banco	58,343	1,000.0	-	2	28,040	S/I	S/I	10.0	✗	Ver
 AMÉRICA LATINA	17,656	344.2	-	1	33,645	S/I	S/I	10.0	✗	Ver
 CSB	2,869	111.5	-	4	584,320	S/I	S/I	10.0	✗	Ver

El orden de este cuadro, al igual que las tablas internas es por el Índice de Reclamación por institución de mayor a menor.

- **Total de Reclamaciones.** - Es la suma de las reclamaciones registradas en CONDUSEF y las reportadas por la Institución Financiera (REUNE). **El total del sector no necesariamente coincide con la suma directa de la columna**; lo anterior se deriva de aquellas instituciones que dejaron de operar en el período de presentación pero que pudieron tener valores en el período anterior, por lo que se mantiene el número en el total del sector.

- **Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos.** - Es el Total de Reclamaciones en la CONDUSEF y en la Institución Financiera dividido entre el número de contratos de la institución financiera por 10,000:

Fórmula:

$$\text{Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos} = \frac{\text{Total de Reclamaciones de la institución}}{\text{Contratos de la institución}} \times 10,000$$

Esta operación se realiza para cada institución.

Para el total del Sector, se considera la misma operación considerando:

$$\text{Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos} = \frac{\text{Total de Reclamaciones del Sector}}{\text{Contratos del Sector}} \times 10,000$$

Sector	Para obtener los contratos para el índice de reclamación por cada 10,000 contratos se utilizó la suma de:		
Bancos	Crédito Hipotecario	No. de Contratos	Fuente (CNBV)
	Crédito automotriz	No. de Contratos	
	Crédito de nómina	No. de Contratos	
	Crédito Personal	No. de Contratos	
	Crédito simple (PyMES)	No. de Contratos	
	Créditos ABCD	No. de Contratos	
	Cuenta de Nómina	No. de Contratos	
	Cuenta de ahorro	No. de Contratos	
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	No. de Contratos	
	Depósito a la Vista (Antes Cuenta de Cheques)	No. de Contratos	
	Tarjeta de Débito	No. de Contratos	
	Tarjeta de Crédito	Tarjetas emitidas	
	Trans. a través del Tel. Celular	No. de Contratos	
	Banca por Internet	No. de Usuarios	Fuente (BANXICO)

Nota: Si la institución no cuenta con información de Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE) o no cuenta con contratos registrados, no se calcula el Índice de Reclamación.

En aquellos casos en que la información de los Reportes Regulatorios, de los que se toma la información de reclamaciones o contratos no sea congruente, se pondrá No Aplica (NA).

- **Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU).** - El "IDATU" mide la calidad operativa de la atención y servicio de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante esta Comisión Nacional.

A partir del 2T de 2023 se modificó la metodología de cálculo para la determinar el IDATU.

De manera interna: [Detalle del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios](#)

Al dar clic a la calificación IDATU de cada Institución (calificación de 0 a 10), se presenta la calificación del período desglosada por proceso evaluado, así como una gráfica que muestra la evolución histórica por trimestre de cada Institución.

Para conocer la metodología de cálculo del índice podrá revisar el documento en: [Metodología IDATU](#).

De manera interna: [Detalle en la institución financiera](#)

BANCOS

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado	Monto Promedio por Reclamación	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos	Monto Abonado	Abono
	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(%)	
Totales	1,706,468	7,254,342,408	4,251	5,412,318,844	2,321,245,771	43
	57,779	66,474,844	1,151	49,647,548	35,404,278	71
	17,484	55,123,947	3,153	25,634,831	15,611,138	61
	2,711	2,645,054	976	1,926,293	1,777,486	92

- Reclamaciones Totales
- Monto Reclamado (\$)
- Monto Promedio por Reclamación (\$)
- Monto Reclamado de los asuntos concluidos (\$)
- Monto Abonado (\$)
- Abono (%)

Corresponde a la información obtenida del REUNE (Registro de Información de Unidades Especializadas), con relación a las reclamaciones presentadas directamente en la Institución Financiera y que tienen un impacto monetario.

De manera interna: [Principales Causas](#)

BANCOS RECLAMACION EN LA INSTITUCIÓN Bancos ← Regresar

Muestra 20 registros por página Búsqueda:







Instituciones	Consumos no reconocidos	Consumos via internet no reconocidos	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada
Totales	523,637	497,451	93,077
 invex Banco	2,217	24,853	0
 AMERIBAN EXPRESS	16,968	0	0
 Cajero	917	265	0
 Scotiabank	43,163	1	0
 banregio	2,673	8,114	0

Se consideran las 3 causas con mayor número de reclamaciones en el Sector y se ordena de manera similar al presentado en el Detalle de la Institución.

De manera interna: **Detalle en CONDUSEF**

BANCOS RECLAMACIONES EN CONDUSEF Bancos

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	
Totales	35,173	40.8	20	10,857	3,109	2,548	49,527
 invex Banco	504	85.5	25	102	1	180	828
 AMERIBAN EXPRESS	172	34.9	17	75	1	17	3,207
 Cajero	158	69.2	28	28	0	27	163
 Scotiabank	2,043	41.7	27	408	108	100	2,520
 banregio	62	28.0	28	18	3	2	312
 BANDORTE	6,077	21.6	22	2,888	894	227	4,708

- Total de Reclamaciones
- Resolución Favorable
- Tiempo de Respuesta

Se consideran las 3 causas que obtuvieron el mayor número de reclamaciones en el Sector, del cual se presenta el número total por causa.







Derivado de la publicación del sector Sociedades de Información Créditicia, se detectaron reclamaciones a los Burós de Crédito que son imputables a los sectores donde se originó el registro de la reclamación, por lo que se consideró importante el presentar la información de estas reclamaciones en el sector al que corresponden.

Es importante señalar, que la información de las SIC's no forma parte de la suma de reclamaciones totales presentadas en el sector, sólo se deben considerar como datos informativos.

BANCOS RECLAMACIONES POR PROCESO Bancos

Regresar

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusaf (Asesorías)	RECLAMACIONES								
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal	Violaciones Administrativas
Totales	96,296	80	26,599	6,313	8,494	2,938	665	601	263	21
 InveX Banco	1,690	1	472	56	91	8	0	3	0	0
 Banco de México	812	0	126	159	46	12	5	5	2	0
 CST	389	2	121	31	35	9	0	0	0	0
 Scotiabank	5,778	5	1,479	430	559	121	20	18	11	0
 banregio	198	0	33	6	19	2	0	0	0	0
 BANDORTE	14,584	17	4,186	813	1,874	755	270	258	108	14

De manera interna: **Consulta por Proceso**







Se muestran las Asesorías que CONDUSEF ha realizado referente a la institución, así como, las reclamaciones recibidas de acuerdo al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF. Se presenta de manera individual la información correspondiente a Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Gestión REDECO/Gestión Cobranza (proceso que inició derivado de las Reformas Financieras), Dictamen, Arbitraje, Solicitud de Defensoría y Defensoría Legal Gratuita, Asesoría Jurídico Penal, Concurso Mercantil, Liquidación Judicial y Violaciones Administrativas. Cabe mencionar que no necesariamente se cuenta con reclamaciones de todos los procesos en todos los períodos, motivo por el cual sólo se muestran las columnas de los procesos que hayan presentado reclamaciones en el período.

De manera interna: **Alerta**

BANCOS CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO Instituciones de Banca Múltiple

Por Concepto Monto Reclamado Monto Abonado

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	1,741,641	1,263,907	29,829	24,161
 Banamex	379,660	187,328	5,692	79
 BBVA Bancomer	253,628	185,924	1,541	20,417
 Santander	344,334	262,369	710	50
 HSBC	104,183	61,226	1,142	1,719
 BanBajío	9,125	8,850	7	84
 INBURSA	32,230	19,566	733	8

- Reclamaciones Totales

- Monto Reclamado (\$)
- Monto Abonado (\$)

Esta información de reclamaciones se encuentra clasificada con los siguientes criterios:

Para un Posible Fraude

1. Apertura de caja sin autorización
2. Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
3. Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
4. Cargos no reconocidos en la cuenta
5. Cheque pagado no reconocido por el titular
6. Consumos no reconocidos
7. Consumos por teléfono no reconocidos
8. Consumos vía internet no reconocidos
9. Crédito no reconocido en el historial crediticio
10. Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
11. Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
12. Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
13. Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
14. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
15. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
16. Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida
17. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio
18. Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad
19. Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe)
20. Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, Sofom, etc.)
21. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio
22. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet
23. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono
24. Robo o extravió de valores depositados
25. Transferencia electrónica no reconocida

Para un Posible Robo de Identidad (PORI)

1. Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
2. Crédito no reconocido en el historial crediticio
3. Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
4. Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
5. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
6. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
7. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio

Y los Productos considerados para Banca Electrónica y Servicios Electrónicos, son los siguientes:

- 1) Banca Host to Host
- 2) Banca móvil
- 3) Banca por Internet
- 4) Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz)
- 5) Pago móvil
- 6) Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia)
- 7) Pago móvil (este producto se reporta en ambos niveles: Banca Electrónica y Servicios Electrónicos),
- 8) Servicio móvil,
- 9) Servicio por internet y Servicios Electrónicos (términos y condiciones de la plataforma).

Información obtenida del REUNE con relación a las reclamaciones presentadas directamente en la Institución Financiera y que tienen un impacto monetario.

SANCIONES

Este segmento del cuadro de Comportamiento General, muestra el número y monto de las Sanciones firmes que se hubieren impuesto a las Instituciones Financieras por la CONDUSEF en términos de las disposiciones aplicables.

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), \$2,490,652 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 51 Bancos.

[CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS](#)
[RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR](#)

Instituciones	RECLAMACIONES			SANCIONES		Índices: No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector	0	-	NA	-	-	0	0	0.0		
 Banamex Citibanamex	0	-	-	138	5,108,265	S/I	S/I	8.0	✗	NA
 BBVA Bancomer	0	-	-	175	6,179,730	S/I	S/I	8.0	✗	NA

Las sanciones corresponden a un incumplimiento o infracción a las obligaciones establecidas en las siguientes Leyes:

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros
- Ley de Instituciones de Crédito.

- **Total de Sanciones.** - Es la suma del total de las infracciones a las 3 leyes mencionadas. **El total del sector no necesariamente coincide con la suma directa de la columna**; lo anterior se deriva de aquellas instituciones que dejaron de operar en el período de presentación.
- **Monto total de Sanción.** - Es el monto total (\$) de las infracciones. **El total del sector no necesariamente coincide con la suma directa de la columna**; lo anterior se deriva de aquellas instituciones que dejaron de operar en el período de presentación.

12

De manera interna: **Por las Leyes en que fueron impuestas**

BANCOS **SANCIONES EN CONDUSEF**
Bancos

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros						Ley de Instituciones de Crédito		
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67)	Art. 94 f. XV. inciso a) (Cláusulas Abusivas)	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 58 f. VI)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario (Art. 18 Bis)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplen los requisitos de la Ley o las DCO (Art. 11)	Art. 42, f. IV Demandar publicidad que no cumple los requisitos de la Ley o las DCO (Art. 12)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 109 bis 2, f. I, b)- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 bis)
BBVA Bancomer	295	8,711,869	08	-	28	59	91	2,842,158	74	2	4	11	21	283,198	21
Bancomer	318	11,554,470	08	-	81	85	83	3,698,381	35	4	2	22	1	12,952	1
Santander	124	3,681,109	55	-	14	28	29	993,738	24	-	2	3	0	-	-

El reporte se ordena de manera similar al cuadro general y se muestra dividido por las Leyes en que hubo infracciones. La Ley se encuentra dividida por el total de sanciones aplicables, el monto que representan y las 3 principales causas por las que se originaron, adicionando al final "otras causas" con menor número de aplicación.

Ejemplos de acciones por la que se pueden multar respecto de la Ley aplicable:

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:

- Art. 94 f. IV Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).
- Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).
- Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).
- Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).
- Art. 94 f. V. La IF no acredita cumplimiento de convenio (Art. 68 f. IX).
- Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1).
- Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).
- Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).
- Art. 94 f. VIII La IF no constituyó Unidad Especializada
- Art. 94 f. VI a) La IF no constituye la reserva técnica específica (Arts. 68 f. X y 70).

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros:

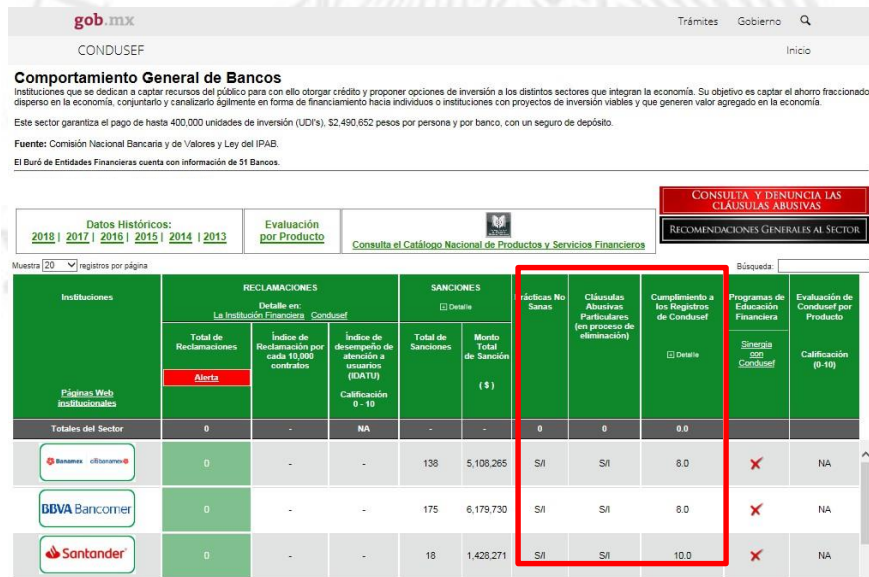
- Art. 40, Proporcionar información de manera extemporánea
- Art. 40, No proporcionar información o proporcionarla de manera extemporánea.
- Art. 41.- No registrar comisiones ante CONDUSEF (RECO) (Art. 6)
- Art. 42, f. I.- No contar con información actualizada de comisiones (Art. 7)

- Art. 42, f. VI.- No enviar los modelos de contratos a CONDUSEF para su inscripción en el RECA (Requerimiento) (Art. 11)
- Art. 43, f. II.- No modificar los Contratos (Art. 11)
- Art. 43, f. VI.- No modificar estados de cuenta (Art. 13)

Ley de Instituciones de Crédito:

- Art. 48 Bis 5.- No realizar las acciones conducentes para dar por terminado, a solicitud del usuario, el contrato celebrado.
- Art. 94 Bis.- Realizar actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de operaciones y servicios financieros (ejemplo: No canalizar por teléfono al Usuario ante la compañía de seguros correspondiente, para la cancelación de un seguro comercializado por la institución de crédito, entre otras)
- Art. 96 Bis.- No dar transparencia a las cuentas propias que las instituciones de crédito abran derivado de catástrofes naturales.

PRÁCTICAS NO SANAS, CLÁUSULAS ABUSIVAS Y CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS



Instituciones	RECLAMACIONES			SANCIONES		Índice de No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Conductas	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Conductas por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDAU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector	0	-	NA	-	-	0	0	0.0		
Banamex Citibanamex	0	-	-	138	5,108,265	SI	SI	8.0	X	NA
BBVA Bancomer	0	-	-	175	6,179,730	SI	SI	8.0	X	NA
Santander	0	-	-	18	1,429,271	SI	SI	10.0	X	NA

PRÁCTICAS NO SANAS

Se muestra en Totales del Sector, las sumas de los incidentes de todas las instituciones y por cada institución de forma particular independientemente del producto en dónde hayan sido identificadas.

La información que se presenta de manera interna corresponde al producto en que se observó la práctica no sana, el documento en qué se encontró la información, una breve descripción de la práctica y la observación que se realizó a la institución. En caso de que sea corregida por la institución, se hará la anotación correspondiente indicando la fecha en que se presentó la evidencia, sin embargo, permanecerá

en el Buró durante un año a efecto de que el público conozca de estas conductas y su posible impacto.

BANCOS
PRÁCTICAS NO SANAS
Bancos



Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte

Producto	Documento	Descripción	Observación
Crédito Hipotecario	OFERTA VINCULANTE	NO SE ENTREGÓ OFERTA VINCULANTE Y DOCUMENTO ENTREGADO NO INCLUYE 8 DE LOS 17 ELEMENTOS QUE ESTABLECE LA NORMA.	EL DOCUMENTO NO CUMPLE CON LO ESTABLECIDO POR LA LEY, LO QUE IMPLICA QUE EL USUARIO NO ESTÉ BIEN INFORMADO PREVIO A CONTRATAR UN CRÉDITO HIPOTECARIO.

En este rubro se incluyen las “Actividades que se apartan de las Sanas Prácticas”, es decir, aquéllas conductas que realiza una Entidad Financiera, en la comercialización y ofrecimiento de un producto o servicio financiero que, sin infringir una norma previamente establecida, dificulta una relación responsable, transparente y respetuosa con sus usuarios.

Como un ejemplo de lo anterior tenemos:

- i) proporcionar información engañosa o que induzca a error;
- ii) incumplir con promociones u ofertas;
- iii) no proporcionar información suficiente que permita conocer el producto o servicio a contratar.

CLÁUSULAS ABUSIVAS

Se muestra en el Total del Sector la suma de Cláusulas Abusivas (en proceso de eliminación) de todas las instituciones y por institución de forma particular independientemente del producto en dónde hayan sido identificadas.

BANCOS
CLÁUSULAS ABUSIVAS
Bancos

[Consulta y Denuncia las Cláusulas Abusivas](#)



Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte

Producto	Número RECA	Supuesto Legal	Descripción	Observación	Estatus
	0351-139-001238/07-03201-0614	Establezcan el cargo de adeudos vencidos en cuentas de depósito, sin que se indique el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo por el supuesto que existan saldos suficientes para ello, el obligado a efectuar dichos cargos, por lo que LA PARTE ACREDITADA no queda eximida de pago frente a EL BANCO.	SE CONSIDERA ABUSIVA CUALQUIER CLÁUSULA QUE NO INDIQUE AL USUARIO CON EXACTITUD CUANTO LA ENTIDAD FINANCIERA CARGARÁ ADEUDOS VENCIDOS A SU CUENTA.	CARGO EN CUENTA DE CHEQUES.- En caso de que LA PARTE ACREDITADA no realice el pago de las obligaciones a su cargo, el día y hora señalado para tal efecto, LA PARTE ACREDITADA autoriza expresamente a EL BANCO, para cargarle en la cuenta de cheques identificada en el apartado I (DATOS DEL (LOS) ACREREDITADO (S) Y COACREDITADO) de la Sección de Datos Generales de este contrato que le lleva la sucursal de EL BANCO, misma que se indica en el referido apartado, o cualquier otra cuenta de cheques o valores que tenga o llegare a tener abierta con EL BANCO, las cantidades correspondientes al importe de los pagos de capital, intereses e importe adicional del crédito, así como al importe de cualquier cargo o contraprestación legal o contractualmente exigible en términos del presente instrumento y de la Ley, en el supuesto que existan saldos suficientes para ello, en la inteligencia de que EL BANCO queda facultado para obligarlo a efectuar dichos cargos, por lo que LA PARTE ACREDITADA no queda eximida de pago frente a EL BANCO.	Vigente
	0351-139-001244/06	Establezcan el cargo de adeudos vencidos en cuentas de depósito, sin que se indique el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo por el supuesto que existan saldos suficientes para ello, el obligado a efectuar dichos cargos, por lo que LA PARTE ACREDITADA no queda eximida de pago frente a EL BANCO.	SE CONSIDERA ABUSIVA CUALQUIER CLÁUSULA QUE NO INDIQUE AL USUARIO CON EXACTITUD CUANTO LA ENTIDAD FINANCIERA CARGARÁ ADEUDOS VENCIDOS A SU CUENTA.	CARGO EN CUENTA DE CHEQUES.- En caso de que LA PARTE ACREDITADA no realice el pago de las obligaciones a su cargo, el día y hora señalado para tal efecto, LA PARTE ACREDITADA autoriza expresamente a EL BANCO, para cargarle en la cuenta de cheques identificada en el apartado I (DATOS DEL (LOS) ACREREDITADO (S) Y COACREDITADO) de la Sección de Datos Generales de este contrato que le lleva la sucursal de EL BANCO, misma que se indica en el referido apartado, o cualquier otra cuenta de cheques o valores que tenga o llegare a tener abierta con EL BANCO, las cantidades correspondientes al importe de los pagos de capital, intereses e importe adicional del crédito, así como al importe de cualquier cargo o contraprestación legal o contractualmente exigible en términos del presente instrumento y de la Ley, en el supuesto que existan saldos suficientes para ello, en la inteligencia de que EL BANCO queda facultado para obligarlo a efectuar dichos cargos, por lo que LA PARTE ACREDITADA no queda eximida de pago frente a EL BANCO.	Vigente

En la parte de “Descripción” se observa una síntesis de las cláusulas correspondientes a un producto en particular que ofrece una institución y que aplican para todas aquellas instituciones que lo comercialicen.

La información que se presenta de manera interna corresponde al producto en que se observó la Cláusula Abusiva, el número de registro del contrato en el RECA (Registro de Contratos de Adhesión) en qué se encontró la información, una breve descripción de la práctica y la observación respecto del posible impacto al usuario.

Se entiende por Cláusula Abusiva a cualquier estipulación, término o condición, establecida en los Contratos de Adhesión, que verse sobre temas distintos a tasas de interés, comisiones o cualquier otro concepto que implique la contraprestación recibida por la Institución Financiera y que cause un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes, en detrimento o perjuicio del Usuario. Lo anterior, salvo que esté permitido en disposiciones legales vigentes.

Para determinar una cláusula como abusiva, se analizan los contratos en el proceso de cada producto a evaluar y se emite la observación correspondiente a la institución para que manifieste lo que a su interés convenga y, en su caso, modifique o elimine la cláusula. Estas cláusulas en adición a la información que se publique en la página web de CONDUSEF se mantendrán en el Buró durante un año a efecto de que el público pueda ejercer su derecho de solicitar que le sea eliminada de un contrato ya celebrado. En caso de que se elimine o modifique, esta situación se indicará en el Buró incluyendo la fecha en la que se realizó el cambio y el número de contrato que se afectó.

Las cláusulas mostradas en el Buró de Entidades Financieras no necesariamente han sido notificadas a las Instituciones Financieras.

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

En el cuadro general, se presenta el cumplimiento que corresponden al sector:

REUNE:

Para determinar el estatus de cumplimiento de una institución ante el REUNE se considera que la institución deberá haber entregado en tiempo y forma a Condusef un informe trimestral diferenciado por producto o servicio identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas y/o reclamaciones.

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El Buró refleja la información que las instituciones proporcionan sobre el Programa de Educación Financiera que desarrollan el cual, a su vez es **revisado** por CONDUSEF para que **cumpla con los siguientes elementos mínimos:**

- 1. Que los objetivos del programa estén presentes en el portal de la institución.**
Las instituciones financieras deben registrar y/o mantener actualizado en el Portal de Ingreso de Fichas Técnicas (iFIT), el nombre del programa de educación financiera desarrollado, la dirección de la página web en el que se pone a disposición del público, y la descripción de dicho programa que incluya los objetivos del mismo, en un lenguaje claro y comprensible para el usuario.

2. **Que el programa tenga una dimensión adecuada con respecto al sector y al tamaño de la institución financiera.**
*La dimensión del sector estará en función del número de: contratos, clientes, socios, servicios, siniestros, pagos, etc. que lo conformen, según sea el caso; dichos sectores se clasificarán en pequeños y grandes. En sectores pequeños se considerará suficiente, para obtener la validación del programa, implementar **al menos una acción de difusión del contenido**; es decir, en caso de contar con página web, la acción deberá consistir en publicar el contenido del programa de educación financiera en el portal. Para sectores grandes se les exigirá **al menos una o dos acciones adicionales -al programa desarrollado en la página web-**, como: conferencias, folletos, redes sociales, tutoriales educativos, talleres, etc.*
3. **Que incluya todos los conceptos relacionados a los productos y servicios que se ofrecen; el programa desarrollado deberá contener definiciones, ejemplos, e información que ayude al usuario a comprender los conceptos financieros para a su vez, entender el funcionamiento de los productos y/o servicios ofertados por la Institución Financiera (interés simple, interés compuesto, comisión por apertura, pagos mínimos, prima, etc.)**
De acuerdo al tipo de productos registrados en el iFIT durante el período de actualización más reciente; se deberá poner información a disposición de los usuarios que les ayude a comprender todas las características de un producto o servicio. La Institución Financiera estará obligada a incluir en su Programa de Educación Financiera, los conceptos financieros que estén relacionados con los productos y servicios que la misma oferte y reporte en el iFIT.
4. **Que el lenguaje del programa sea entendible para las personas, familias y/o empresas.**
La lectura debe ser de fácil comprensión y entendible para el usuario.
5. **Que las acciones se dirijan tanto a clientes como al público en general.**
En este punto se busca lograr que el contenido de su programa de educación financiera, sea difundido no solo a sus clientes, sino que cualquier usuario de productos y servicios financieros pueda acceder al mismo.

En caso de que se cumpla con los criterios anteriores, en el cuadro de comportamiento general del sector que incluye la columna de **Programas de Educación Financiera**, se mostrarán las Instituciones que cuentan con un programa de educación financiera y que proporcionaron su información ante CONDUSEF.

Al darle clic en "SI" se despliega la información respecto al nombre del programa, su descripción y su liga de consulta.

De manera interna: **Detalle**

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 (UDIs), \$2,490,652 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 51 Bancos.

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS
RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Datos Históricos: 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013
Evaluación por Producto
Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Muestra registros por página

Instituciones	RECLAMACIONES <small>Detalle en: La Institución Financiera, Condusef</small>			SANCIONES <small>Detalle</small>		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef <small>Detalle</small>	Programas de Educación Financiera <small>Sinergia con Condusef</small>	Evaluación de Condusef por Producto <small>Calificación (0-10)</small>
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) <small>Calificación 0 - 10</small>	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción <small>(\$)</small>					
Totales del Sector	0	-	NA	-	-	0	0	0.0		
Banamex Citibanamex	0	-	-	138	5,108,265	S/I	S/I	8.0	✗	NA
BBVA Bancomer	0	-	-	175	6,179,730	S/I	S/I	8.0	✗	NA
Santander	0	-	-	18	1,428,271	S/I	S/I	10.0	✗	NA

BANCOS

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Bancos

Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.

Programa	Descripción	Portal(es)
EDUCACIÓN FINANCIERA CITIBANAMEX	El programa tiene como misión impulsar la calidad de vida de los mexicanos a través de la promoción de la cultura financiera y económica. Está dirigido a niños, niñas, jóvenes, adultos, emprendedores, empresarios y organizaciones de la sociedad civil. La oferta educativa se integra por más de 254 materiales didácticos, 107 estrategias de capacitación y 16 espacios educativos beneficiando a más de 14 millones de personas.	https://www.banamex.com/compromisocial/educacion-financiera.htm

Sinergia con CONDUSEF.-

Con la finalidad de incrementar la participación de las Instituciones financieras en la promoción y difusión de la Educación Financiera en el país, CONDUSEF ha instrumentado una estrategia de colaboración denominada "Sinergia de Educación Financiera", en el cual se les invita a las Instituciones a participar de forma voluntaria. Para distinguir el nivel de colaboración de cada Institución financiera, se plantean 5 niveles de participación (estrellas) de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción.

Líneas de acción:

1. Patrocinio del material impreso: La Institución Financiera patrocina la impresión de cuadernos y material educativo elaborado por la CONDUSEF, a fin de distribuirlos en las actividades y eventos de Educación Financiera que organiza la CONDUSEF o la propia Institución Financiera.
2. Consejos para tu Bolsillo: La Institución Financiera recibe semanalmente por correo electrónico, el boletín "Consejos para tu Bolsillo" elaborado por la CONDUSEF, a fin de replicarlo a sus clientes y contactos a través del mismo medio de difusión. En caso de contar con espacio de Educación Financiera en su página web la Institución Financiera coloca el material en dicho espacio.

3. Espacio en Página Web: La Institución Financiera incluye un banner en su página web el cual está vinculado al micrositio de Educación Financiera de la CONDUSEF "Educa tu Cartera".
4. Taller Formador de Formadores en Educación Financiera: Un grupo de personal de la Institución Financiera habilitado como capacitadores mediante el Taller Formador de Formadores en Educación Financiera impartido por la CONDUSEF, replica los talleres de Educación Financiera a clientes, trabajadores y público en general.
5. Patrocinio del material promocional educativo: La Institución Financiera patrocina material promocional educativo, a fin de distribuirlo en las actividades y eventos de Educación Financiera que organiza la CONDUSEF o la propia Institución Financiera.
6. Educación Financiera en tu Institución: La Institución se une al Programa Educación Financiera en tu Institución, a fin de replicar cada semana, el material electrónico enviado por CONDUSEF a través de sus canales de comunicación interna a sus colaboradores.

Niveles de sinergia:

De acuerdo al nivel de sinergia se le asignará un número de estrellas a cada Institución:

- 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).

Acción		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1	Impresión de material educativo	✓	✓	✓	✓	✓
2	Consejos para tu bolsillo	✓	✓	✓	✓	✓
3	Espacio en Página Web		✓	✓	✓	✓
4	Taller de "Formador de Formadores" (Réplica)			✓	✓	✓
5	Impresión de material promocional educativo				✓	✓
6	Educación financiera en tu Institución (EFI)					✓

De manera interna: **Detalle del PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA. En sinergia con CONDUSEF**



Al darle clic en la liga **"Sinergia con CONDUSEF"** que se encuentra en el encabezado de la columna de Programas de Educación Financieras del cuadro de Comportamiento General del Sector, se muestran las Instituciones que participaron con CONDUSEF en el "Programa de Educación Financiera", las líneas de acción en las cuales participan y su nivel de sinergia.

ASEGURADORAS

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Aseguradoras

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

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
 GENERAL DE SEGUROS	✓	✓	✓	✓			★ ★ ★ ★ ★
 Seguros Azteca	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★ ★ ★ ★ ★

Mostrando página 1 de 1 con 2 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).

EVALUACIÓN DE CONDUSEF POR PRODUCTO

CONDUSEF, desarrolló un procedimiento de evaluación del comportamiento de las instituciones respecto a 4 conceptos en los 12 productos con mayor número de reclamaciones.

Hay dos formas de acceder a la información:

- Por el cuadro resumen por Institución para el cual hay que dar clic en la palabra "Ver" de la columna "Evaluación de CONDUSEF por Producto"**

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), \$2,490,652 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 51 Bancos.

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS



RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Datos Históricos: 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013

Evaluación por Producto

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Muestra 20 registros por página

Instituciones	RECLAMACIONES			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web Institucionales										
Alerta										
Totales del Sector	0	-	NA	-	-	0	0	0.0		
 Banamex Citibanamex	0	-	-	138	5,108,265	S/I	S/I	8.0	✗	NA
 BBVA Bancomer	0	-	-	175	6,179,730	S/I	S/I	8.0	✗	NA



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos



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

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, de 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	4.14	☆☆☆☆☆	14 de 14
	Crédito Personal	6.26	☆☆☆☆☆	6 de 7
	Crédito de Nómina	6.22	☆☆☆☆☆	4 de 6
	Crédito Hipotecario	3.92	☆☆☆☆☆	9 de 9
	Crédito Automotriz	6.53	☆☆☆☆☆	6 de 7
	Crédito en Cuenta Corriente	8.38	☆☆☆☆☆	6 de 7
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	7.56	☆☆☆☆☆	3 de 7
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	5.58	☆☆☆☆☆	7 de 8
	Depósito a la Vista	4.49	☆☆☆☆☆	27 de 27
Servicios	Banca por Internet	5.73	☆☆☆☆☆	16 de 17
	Banca Móvil	6.75	☆☆☆☆☆	2 de 2

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

Se muestra la evaluación de los 12 productos:

La **calificación del producto** va de 0 a 10 y está en función de 4 conceptos evaluados por producto.

El **Nivel de Calificación** considera un máximo de 5 estrellas, y cada estrella de izquierda a derecha vale dos puntos.

El **Lugar respecto de las Instituciones que ofertan el producto**, muestra a partir de la calificación obtenida su ranking en relación a las demás instituciones en el cuadro comparativo, así como el total de instituciones con las que se está comparando.

2. En la parte superior derecha del cuadro comparativo se encuentra un botón "Evaluación por Producto" donde podrá elegirse en la siguiente lámina el producto que se quiere comparar.

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), \$2,490,652 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 51 Bancos.

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Instituciones	RECLAMACIONES			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamaciones por cada 10,000 contratos	Índice de desatención de atención a usuarios (DAU) Calificación 0-10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector	0	-	NA	-	-	0	0	0.0		
BBVA Bancomer	0	-	-	138	5,108,265	SI/	SI/	8.0	✗	NA

PANTALLA INTERNA: EVALUACIÓN POR PRODUCTO

Se muestra el cuadro comparativo del producto elegido (12 productos) con el detalle de cada institución sobre algunos conceptos y la calificación obtenida en el producto a partir de la evaluación de 4 conceptos.

21

Productos:
Banca por Internet
Crédito Automotriz
Crédito de Nómina
Crédito en Cuenta Corriente
Crédito Hipotecario
Crédito para Pensionados y Jubilados
Crédito Personal
Crédito Simple para Personas Morales
Cuenta de Nómina
Depósito a la Vista
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Tarjeta de Crédito

El cuadro comparativo se encuentra ordenado a partir de la calificación general obtenida por el producto.

DESCRIPCIÓN DE COLUMNAS:

RECLAMACIONES por producto

El contenido de la información es similar al presentado en el cuadro general, considerando únicamente las Reclamaciones que hayan sido aplicables al producto que se evalúa.

RECLAMACIONES es un concepto utilizado para la evaluación del producto, y la información de la columna **ÍNDICE DE RECLAMACIÓN** es utilizada para obtener la calificación del concepto, con la siguiente metodología:

Metodología de Cálculo del Concepto: **RECLAMACIONES**

Se calcula el índice de Reclamación del producto por Institución:

$$(Total\ de\ reclamaciones\ de\ CONDUSEF + Total\ de\ reclamaciones\ en\ la\ Institución\ Financiera) / (Total\ de\ contratos\ del\ producto^*) * 10,000$$

Se multiplica por 10,000 para considerar el índice de reclamaciones por cada 10,000 contratos.

Con el total de valores de las instituciones que forman parte del comparativo se aplica la siguiente regla:

Información

Índice de reclamación

Criterio	0.00	Máximo valor obtenido
Calificación	10	0

Por lo que aquella institución que tiene el mayor índice de reclamación del producto tendrá 0 de calificación y a partir de este valor se obtienen las calificaciones para las otras instituciones.

Para aquellas instituciones que no tengan reclamaciones y por lo tanto el índice de reclamación sea 0, la calificación será **"10"**.

Existen instituciones con las que la CNBV no reporta número de contratos a pesar de que se cuenta con reclamaciones, a estas instituciones se les calificó con **"0"**.

*Para Tarjeta de Crédito se considera el número de tarjetas reportadas por la CNBV.

Razón: A mayor índice de reclamación menor calificación.

Esta calificación será ponderada para la calificación final con un 40%.

Relación de variables utilizadas para calcular el Índice de Reclamación:

Productos evaluados en el Buró	Para obtener las reclamaciones y sanciones se utilizaron los siguientes productos (SIO):	Para obtener los índices de reclamación se utilizaron	Para obtener los contratos, siniestros, números, etc. se utilizaron los siguientes productos (descripción según fuente):
Crédito Automotriz	Crédito al Auto	No. de créditos (Fuente CNBV)	Créditos automotrices
Crédito de Nómina	Crédito de Nómina	No. de créditos (Fuente CNBV)	Créditos de nómina
Crédito Hipotecario	Crédito Hipotecario	No. de créditos (Fuente CNBV)	Cartera de Vivienda
Crédito para pensionados y jubilados	Crédito para Adultos Mayores (pensionados y jubilados)	No. de créditos (Fuente CNBV)	Créditos personales
Depósito a la Vista (Antes Cuenta de Cheques)	Cuenta de cheques (Con chequera, Sin chequera, con tarjeta de débito u otro medio de disposición)	Número de Contratos de cuentas: de ahorro, transaccionales y depósitos a plazo por institución (Fuente CNBV)	Modalidad: Mercado Abierto (Tipo de cuenta: Cuentas Transaccionales Nivel 1, 2, 3 y Cuentas Transaccionales Tradicionales)

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	Número de Contratos de cuentas: de ahorro, transaccionales y depósitos a plazo por institución (Fuente CNBV)	Modalidad: Mercado Abierto (Tipo de cuenta: Cuentas de Depósito a Plazo)
Tarjeta de Crédito	Tarjeta de Crédito	No. de Tarjetas de Crédito (Fuente CNBV)	No. de Tarjetas de crédito
Crédito en Cuenta Corriente	Crédito en Cuenta Corriente (ABCD) y (PYME)	No. de créditos (Fuente CNBV)	Créditos ABCD + Número de créditos (Tamaño de empresa: Micro, Pequeña y Mediana)
Cuenta de Nómina	Cuenta de Nómina	Número de Contratos de cuentas: de ahorro, transaccionales y depósitos a plazo por institución (Fuente CNBV)	Modalidad: Nómina (Tipo de cuenta: Cuentas Transaccionales Tradicionales)
Crédito Personal	Crédito Personal	No. de créditos (Fuente CNBV)	Créditos personales
Crédito Simple para Personas Morales	Crédito Simple para Personas Morales	No. de créditos (Fuente CNBV)	Crédito Simples para Personas Morales

SANCIONES por producto

El contenido de la información es similar al presentado en el cuadro general, considerando únicamente las Multas Impuestas que se encuentran Firmes que hayan sido aplicables al producto que se evalúa.

SANCIONES es un concepto utilizado para la evaluación del producto, y la información de la columna **MONTO DE MULTA PROMEDIO** es utilizada para obtener la calificación del concepto, con la siguiente metodología:

Metodología de Cálculo del Concepto: **SANCIONES**

Se calculan dos indicadores:

- 1) el Monto de multa promedio del producto por Institución:

$$(Monto\ total\ de\ sanción) / Total\ de\ sanciones$$

Con el total de valores de las instituciones que forman parte del comparativo se aplica la siguiente regla:

Información

Monto de multa promedio

Criterio	0.00	Máximo valor obtenido
Calificación	10	0

Por lo que aquella institución que tiene el mayor monto de multa promedio del producto tendrá 0 de calificación y a partir de este valor se obtienen las calificaciones para las otras instituciones.

2) El índice de frecuencia de sanción:

$$(Número\ de\ Sanciones) / Total\ de\ sanciones$$

Con el total de valores de las instituciones que forman parte del comparativo se aplica la siguiente regla:

Información	Índice de frecuencia de sanción	
Criterio	0.00	Máximo valor obtenido
Calificación	10	0

Por lo que aquella institución que tiene el mayor monto de multa promedio del producto tendrá 0 de calificación y a partir de este valor se obtienen las calificaciones para las otras instituciones. Se promedian las dos calificaciones obtenidas para obtener la calificación final de Sanciones:

$$Calificación\ del\ monto\ promedio\ por\ sanción + Calificación\ del\ índice\ de\ frecuencia\ de\ sanción / 2$$

Para aquellas instituciones que no tengan, la calificación será **"10"**.

Esta calificación será ponderada para la calificación final con un 35%.

SUPERVISION DE CONDUSEF por producto

Se muestra la evaluación ponderada de los dos tipos de supervisión que se tienen en CONDUSEF:

Evaluación del Producto:

- Se solicita a las instituciones, la información sobre contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, web, etc.
- Se realiza la Dictaminación del producto a fin de que las instituciones realicen los cambios ordenados.
- Se analiza y se obtiene el grado de cumplimiento de la institución en donde se otorga una calificación que va de 0 a 10 puntos, siendo 10 la máxima calificación.
- Se publican los resultados.







Evaluación por Supervisión:



- Se solicita a las instituciones seleccionadas previamente, casos reales de clientes a fin de verificar que los cambios realizados hayan sido permeados a través de su red de sucursales.
- Se analiza cada uno de ellos y se obtiene una calificación por expediente.
- Se publica como resultado de la supervisión, aquel caso que haya sido el más bajo de los evaluados.


Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito

Regresar



Elige un producto:




Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle	Prácticas o Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedi (\$)						
1		44,966	306.4	0	-	10.0	S/I	S/I	S/I	9.31	N/A
2		2,955	632.2	0	-	10.0	S/I	S/I	S/I	8.88	N/A
3		5,218	522.5	0	-	7.6	S/I	S/I	2	8.23	N/A

La metodología para la ponderación de la calificación es la siguiente:

$$\text{Evaluación general} = \% \text{ Evaluación del producto} + \% \text{ Evaluación de supervisión}$$

Los porcentajes de ponderación varían dependiendo del año de evaluación del producto. Existen instituciones y/o productos que no han sido evaluados por CONDUSEF en el producto y/o en la supervisión, por lo que se muestra las siglas "SE" para los casos individuales o bien "Sin Evaluar" cuando es en ambos conceptos, como se muestra en el detalle interno.

De manera interna: **Detalle**

BANCOS SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

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, limitaciones, 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 formalizará entre las instituciones financieras al que emiten la información que generan y perfeccionan la relación con sus clientes.

Excentos evaluados: Contratos de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e Información.

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2017	10.0
	2017	10.0

Se muestra el desglose de las evaluaciones y la calificación ponderada, así como el año de evaluación.

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF es un concepto utilizado para la evaluación del producto, y la información de la columna **EVALUACIÓN GENERAL** es utilizada para obtener la calificación del concepto, con la siguiente metodología:

Metodología de Cálculo del Concepto: **SUPERVISIÓN**

Se calcula la Evaluación General del producto por Institución:

$$\% \text{ Evaluación del producto} + \% \text{ Evaluación de supervisión}$$

Al ser una calificación la que se obtiene, sólo se deberá de considerar:

Para aquellas instituciones que sólo se cuenta con una evaluación, esta no será ponderada y se mantendrá dicha calificación como Evaluación General.

En el caso de no haberse evaluado en ninguno de los dos conceptos, no se considerarán los puntos ponderados en este concepto y serán distribuidos en los tres restantes:

Reclamaciones	Sanciones	Prácticas No Sanas
45%	40%	15%

Esta calificación será ponderada para la calificación final con un 25%.

Se informa que a partir de enero - septiembre de 2021 solo se presentan las evaluaciones a partir de 2018.

CLÁUSULAS ABUSIVAS, OBSERVACIONES DE CONDUSEF por producto

El contenido de la información es similar al presentado en el cuadro general, considerando únicamente las Prácticas no Sanas, Cláusulas Abusivas y Observaciones que hayan sido aplicables al producto que se evalúa.

CLÁUSULAS ABUSIVAS (por producto)

Con la emisión de las **DISPOSICIONES de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión**, forman parte de la evaluación de los productos en el Buró de Entidades Financieras. Para conocer el detalle de estas cláusulas abusivas se encuentra el micrositio a través de la liga: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/consulta-y-denuncia-las-clausulas-abusivas>

CLÁUSULAS ABUSIVAS se restarán 2 puntos a la calificación final obtenida en el producto a aquellas instituciones que presenten una o más cláusulas abusivas y se encuentren vigentes.

OBSERVACIONES DE CONDUSEF (por producto)

Se muestra la información para aquellas instituciones que en el producto seleccionado se hayan

encontrado observaciones a la información de sus productos al haberse realizado la Evaluación de CONDUSEF, ya sea del producto o de la supervisión.

Al igual que en Prácticas no Sanas y en Cláusulas Abusivas, existen Instituciones y/o Productos que no han sido evaluados, para los cuales aparecen las siglas "S/I" (Sin Identificar), sin embargo, existen instituciones que fueron evaluadas y no presentan ninguna observación para las cuales se puso el "0" que representa que no cuentan con observaciones al haber sido evaluadas.

Para aquellas instituciones en donde se encontraron observaciones se presenta la información al dar clic en el número con el detalle del producto que se está comparando, el tipo de observación y la descripción de la misma.

Como observación se consideran aquellas cuestiones particulares aplicables a un producto de determinada institución que se considera que puede afectar al Usuario.



BANCOS OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Tarjeta de Crédito

Consurbanco, S.A. Institución de Banca Múltiple

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Tarjeta de Crédito	CONTRATO	No contiene la mención de que en tanto no sean liquidados los adeudos, no surtirán efectos la cancelación sin embargo, se conserva la fecha de pago y condiciones previas.	Vigente
	CONTRATO	No contiene la indicación para la disminución de las líneas de Crédito.	Vigente

CALIFICACION GENERAL POR PRODUCTO

Es el resultado de la ponderación de los 4 conceptos evaluados por producto, en el entendido que, en función a su información, cada concepto obtuvo una calificación particular de acuerdo a la metodología descrita en cada uno. A manera de resumen se tiene las siguientes ponderaciones por concepto:

	Reclamaciones y controversias	Sanciones	Supervisión de CONDUSEF	Cláusulas Abusivas
Calificación por concepto	De 0 a 10	De 0 a 10	De 0 a 10	2 puntos menos de la calificación final
Ponderación	40%	35%	25%	