

Periodo: Enero - Marzo 2023


**ATENCIÓN Y PROTECCIÓN
AL ADULTO MAYOR**
**DIRECTORIO DE
DESPACHOS DE COBRANZA**
Datos Históricos:
[2022](#) | [2021](#) | [2020](#) | [2019](#) | [2018](#) | [2017](#) | [2016](#) |
[2015](#) | [2014](#)
**Evaluación
por Producto**

[Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios
Financieros](#)
Muestra registros por páginaBúsqueda:

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			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: La Institucion Financiera Condusef			+ Detalle					Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones + Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales		Alerta		Calificación 0 - 10							
Totales del Sector	2	1,978,513	38.8	9.52	34	3,224,200	0	0	0.0		
		199,809	16.7	10.00		-	S/I	S/I	✓	✓	Ver

BANCOS

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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
BBVA Bancomer	199,809	193,297	0	0	0	6,512	0	0	0

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

< 1 >

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2023

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

Muestra

20

 registros por página

Búsqueda:

BBVA

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	1,978,513	1,448,678	11,118	38,692
BBVA Bancomer	199,809	116,669	527	18,990

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 adquisicencia).



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2023

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	11,504,749,918	7,990,101,327	228,183,836	957,105,702
	1,613,592,260	1,091,694,026	16,944,059	388,544,823

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

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página		Búsqueda: BBVA		
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	1,383,955,867	1,098,952,126	42,385,793	32,730,573
	69,207,062	58,797,588	2,010,301	860,899

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

BANCOS

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2023

BBVA Bancomer

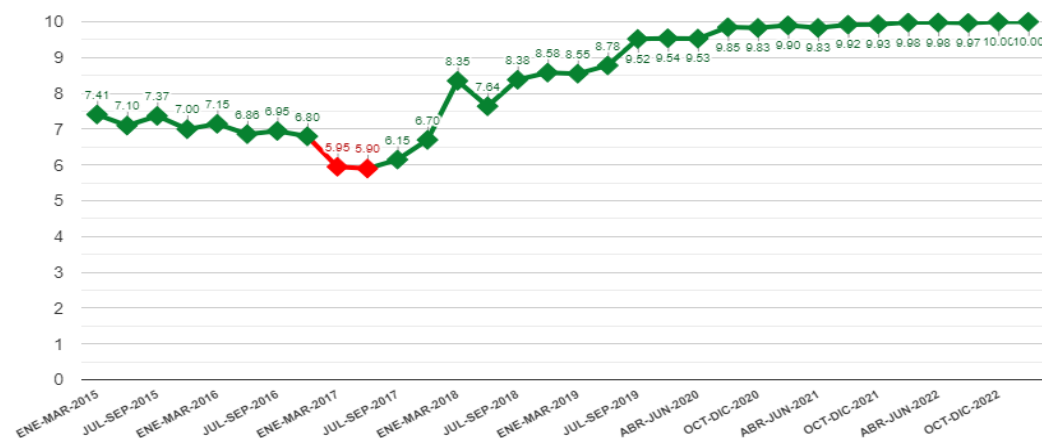
BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México

Del trimestre Enero - Marzo 2023

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	10.00	10.00
Gestión Electrónica	9.84	
Conciliación	10.00	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES





SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. IV.null Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, f. V.null Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de Ley o las DCG (Art. 13)	Art. 42, f. III.null Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas
BBVA Bancomer	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2023

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	<u>9.68</u>	★★★★★	1 de 14
	Crédito Personal	<u>9.77</u>	★★★★★	1 de 16
	Crédito de Nómina	<u>9.66</u>	★★★★★	1 de 8
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>9.98</u>	★★★★★	3 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>8.64</u>	★★★★★	11 de 19
	Depósito a la Vista	<u>9.07</u>	★★★★★	13 de 27
Servicios	Banca por Internet	<u>9.08</u>	★★★★★	3 de 6

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

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito Periodo: Enero - Marzo 2023

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banca por Internet](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ [+] Detalle		SANCIONES [+] Detalle		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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1	BBVA Bancomer	47,544	57.5	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.68	N/A

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución favorable	Consumos no reconocidos	Consumos vía internet no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
		Por cada 10 mil contratos	(%)			
BBVA Bancomer	1,472	1.8	53.5	588	218	107

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2023

Bancos

Tarjeta de Crédito

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 (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

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

← Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Personal

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[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 ¹ [+] Detalle		SANCIONES [+] Detalle		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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1	BBVA Bancomer	456	9.2	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.77	N/A

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

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	Actualización de historial crediticio no realizada	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
BBVA Bancomer	103	2.1	18.4	30	17	8

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2023

Bancos

Crédito Personal

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 (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

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
BBVA Bancomer	2021	10.0



Bancos Evaluación por Producto / Crédito de Nómina Periodo: Enero - Marzo 2023

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[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 ¹ + Detalle		SANCIONES + Detalle		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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1	BBVA Bancomer	69	0.3	0	-	8.8	S/I	S/I	2	9.66	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

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	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio	Incumplimiento con los términos del contrato
BBVA Bancomer	69	0.3	14.1	26	2	19



SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2023

Bancos

Crédito de Nómina

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 (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2022	8.8



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Marzo 2023

Crédito de Nómina



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

[Regresar](#)

Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Hipotecario

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elije un producto:


[Tarjeta de Crédito](#)

[Crédito Personal](#)

[Crédito de Nómina](#)

[Crédito Hipotecario](#)

[Crédito Automotriz](#)

[Crédito en Cuenta Corriente](#)

[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)

[Cuenta de Nómina](#)

[Pagare 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 ¹ + Detalle		SANCIONES + Detalle		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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1		34	1.2	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.86	N/A
2	Servicios financieros con red en México	8	0.8	0	-	9.1	S/I	S/I	2	9.69	N/A
3		357	8.6	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.06	N/A
4		1,170	36.6	0	-	10.0	S/I	S/I	0	6.00	N/A

INSTITUCIONES QUE NO CUENTAN CON EVALUACIÓN DE SUPERVISIÓN DE CONDUSEF EN ESTE PRODUCTO CRÉDITO HIPOTECARIO			
 BNP PARIBAS	 Banco KEB Hana México	 中國銀行 墨西哥有限公司 BANK OF CHINA MEXICO S.A. DE CV	Banco S3 México
 MIZUHO	 Banco de México	ICBC 	 Banco Finterra
 Banco Sabadell	 Banco Brea Creando en lo que sí creas	Fundación  Dónde Banco	 Banco Inmobiliario Mexicano
 CIBanco	 VOLKSBANKEN FINANCIAL SERVICES THE KEY TO WEALTH	 BanCoppel	 UBS
 Actinver	 INTERCAM Banco	 CSB ConsuBanco	 ABC CAPITAL Banco
 BANCO MULTIVA	 Compartamos Banco	 BARCLAYS	 MI BANCO
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	 Banco Azteca	 CREDIT SUISSE	 Deutsche Bank
 BX+	 monex Banco	 J.P. Morgan	 MUFG
 Bank of America Merrill Lynch	 AMERICAN EXPRESS	 AFIRME	 BANSI
 invex Banco	 banregio	 INBURSA Banco	 BanBajío
 HSBC	 BBVA Bancomer		

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Automotriz

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elije un producto:



Tarjeta de Crédito



Crédito Personal



Crédito de Nómina

Crédito
Hipotecario

Crédito Automotriz

Crédito en Cuenta
CorrienteCrédito para
Pensionados y
Jubilados

Cuenta de Nómina

Pagaré con
Rendimiento
Liquidable al
Vencimiento

Depósito a la Vista



Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle		SANCIONES Detalle		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)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
1		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00	N/A
2		27	4.4	0	-	6.0	S/I	S/I	1	8.10	N/A
3		50	11.7	0	-	10.0	S/I	S/I	0	7.64	N/A
4		231	19.7	0	-	9.1	S/I	S/I	1	5.78	N/A



Creando Oportunidades

Crédito Automotriz

INSTITUCIONES QUE NO CUENTAN CON EVALUACIÓN DE
SUPERVISIÓN DE CONDUSEF EN ESTE PRODUCTO
CRÉDITO AUTOMOTRIZ

Bancos
Evaluación por Producto / Crédito en Cuenta Corriente
Periodo: Enero - Marzo 2023

← Regresar

Elije un producto: →


[Tarjeta de Crédito](#)


[Crédito Personal](#)


[Crédito de Nómina](#)


[Crédito Hipotecario](#)


[Crédito Automotriz](#)


[Crédito en Cuenta Corriente](#)


[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)


[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 ¹ 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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00	N/A
2		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00	N/A
3		4	0.5	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.16	N/A
4		27	2.2	0	-	6.0	S/I	S/I	3	5.00	N/A

**INSTITUCIONES QUE NO CUENTAN CON EVALUACIÓN DE
SUPERVISIÓN DE CONDUSEF EN ESTE PRODUCTO
CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE**



Bancos

Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elije un producto:

[Tarjeta de Crédito](#)[Crédito Personal](#)[Crédito de Nómina](#)[Crédito Hipotecario](#)[Crédito Automotriz](#)[Crédito en Cuenta Corriente](#)[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)[Cuenta de Nómina](#)[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)[Depósito a la Vista](#)[Banca por Internet](#)Muestra registros por páginaBúsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ + Detalle		SANCIONES + Detalle		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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
3	BBVA Bancomer	596	0.6	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.98	N/A

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

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	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
BBVA Bancomer	403	0.4	40.4	106	76	38

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2023

Bancos

Cuenta de Nómina

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 (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2023
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
BBVA Bancomer	2021	10.0



Bancos

Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[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 ¹ ☐ Detalle		SANCIONES ☐ Detalle		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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
11	BBVA Bancomer	100	3.4	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.64	N/A

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

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 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 (%)	Solicitud de entrega de recursos no atendida	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida	Incumplimiento con los términos del contrato
BBVA Bancomer	55	1.9	36.7	15	16	5

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2023

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 (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2023
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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2022	10.0



Bancos Evaluación por Producto / Depósito a la Vista Periodo: Enero - Marzo 2023

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[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 ¹ Detalle		SANCIONES Detalle		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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
13	BBVA Bancomer	27,162	9.8	0	-	8.6	S/I	S/I	1	9.07	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

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	Resolución favorable	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
		Por cada 10 mil contratos	(%)			
BBVA Bancomer	638	0.2	21.5	324	64	58



SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2023

Bancos

Depósito a la Vista

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 (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2023

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2021	8.6

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Marzo 2023

Depósito a la Vista

BBVA Bancomer

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



Bancos

Evaluación por Producto / Banca por Internet

Periodo: Enero - Marzo 2023

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banca por Internet](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ [+] 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)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
3	BBVA Bancomer	119	0.5	0	-	7.5	S/I	S/I	1	9.08	N/A

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2023
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	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
BBVA Bancomer	49	0.2	39.1	37	12	-

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2023
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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2022	7.5

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Marzo 2023

Banca por Internet

BBVA Bancomer

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Banca por Internet	CONTRATO	No entregó uno de los contratos de adhesión	Vigente