

Periodo: Enero - Marzo 2022

Datos Históricos: 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014	Evaluación por Producto	 Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros
--	---	---


**ATENCIÓN Y PROTECCIÓN
AL ADULTO MAYOR**

**DIRECTORIO DE
DESPACHOS DE COBRANZA**

**CONSULTA Y DENUNCIA LAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS**

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Muestra registros por página

Búsqueda:

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
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			 Detalle						
	Total de Reclamaciones 	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					
	Alerta		Calificación 0 - 10		(\$)					
Páginas Web institucionales								 Detalle	Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	1,385,746	33.8	9.28	63	3,501,521	0	0	9.3		
	176,293	21.5	<u>9.98</u>	0	-	S/I	S/I	10.0		Ver

Evaluación de Condusef por Producto Cerrar				
BANCOS EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS Bancos Periodo: Enero - Marzo 2022				
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	8.43	★★★★★	5 de 15
	Crédito Personal	9.12	★★★★★	3 de 16
	Crédito de Nómina	9.27	★★★★★	2 de 12
	Crédito Hipotecario	9.00	★★★★★	11 de 13
	Crédito Automotriz	9.27	★★★★★	7 de 12
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	9.99	★★★★★	3 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	8.82	★★★★★	19 de 28
	Depósito a la Vista	6.77	★★★★★	26 de 27
* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).				



Bancos Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito Periodo: Enero - Marzo 2022

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 Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ [+] Detalle		SANCIONES [+] Detalle		Supervisión de Condusef [+] Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef [+] Detalle	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)	Calificación (0-10)
5	BBVA Bancomer	40,565	62.7	0	-	5.1	S/I	S/I	11	8.43	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2022

Bancos

Tarjeta de Crédito

[Ir reclamaciones de la Institución Financiera](#)

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

Muestra registros por página

Búsqueda: [X](#)

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Consumos vía internet no reconocidos
BBVA Bancomer	1,245	1.9	49.0	561	76	165



SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2022

Bancos

Tarjeta de Crédito

Muestra registros por página

Búsqueda: [X](#)

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

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2022

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	5.1

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2022

Tarjeta de Crédito

BBVA Bancomer

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Tarjeta de Crédito	CONTRATO	No contiene el consentimiento expreso del Usuario.	Vigente
	CONTRATO	No describe las condiciones y términos para la contratación de las operaciones o servicios adicionales con firma independiente	Vigente
	CONTRATO	No establece el derecho del Usuario de no aceptar las modificaciones al contrato hasta en 30 días.	Vigente
	CONTRATO	No señala los seguros inherentes a la operación ni la forma en la que se recaba el consentimiento expreso del Usuario.	Vigente
	CONTRATO	No indica el procedimiento y los medios que el Usuario deberá seguir para presentar una reclamación.	Vigente
	CONTRATO	No indica el procedimiento en caso de robo o extravío y cese de responsabilidad por el uso de medios de disposición.	Vigente
	CARATULA	No incluye los tipos de seguros con los que cuenta el producto.	Vigente
	CARATULA	No señala la aseguradora con la que se contratan los seguros asociados al producto.	Vigente
	FOLLETO INFORMATIVO	No señala los servicios que son obligatorios para el Usuario para el otorgamiento del crédito.	Vigente
	PAGINA WEB	La información mostrada en la página de Internet no es congruente con el contrato de adhesión.	Vigente

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito de Nómina Periodo: Enero - Marzo 2022

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](#)

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 [+] Ver Observaciones	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)
2		56	0.3	0	-	7.4	S/I	S/I	3	9.27	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2022

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	Resolución favorable	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Incumplimiento con los términos del contrato	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
		Por cada 10 mil contratos	(%)			
	56	0.3	13.0	10	11	16



SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2022

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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2022

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	2018	7.4

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Marzo 2022

Crédito de Nómina

BBVA Bancomer

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito de Nómina	CARATULA	No menciona el monto total a pagar	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No contiene el monto y fecha de la operación	Vigente
	PAGINA WEB	No contiene datos de la Unidad Especializada (UNE)	Vigente



Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Hipotecario

Periodo: Enero - Marzo 2022

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 Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)

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		245	7.2	0	-	8.1	S/I	S/I	<u>9</u>	9.00	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2022

Bancos

Crédito Hipotecario

[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 (%)	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Incumplimiento con los términos del contrato
BBVA Bancomer	81	2.4	17.0	19	17	14



SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2022

Bancos

Crédito Hipotecario

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 2022

Bancos

Crédito Hipotecario

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

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

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	8.1

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2022

Crédito Hipotecario

BBVA Bancomer

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito Hipotecario	ESTADO DE CUENTA	No señala el monto ni la fecha de los movimientos reflejados en el estado de cuenta.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No indica la descripción de cada cargo y abono reflejado en el estado de cuenta.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No incluye el monto de cada comisión cobrada durante el periodo.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No señala el concepto de cada comisión cobrada durante el periodo.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No establece la fecha en que fueron cobradas las comisiones del periodo.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No incluye en un recuadro el monto total de las comisiones efectivamente cobradas en el periodo.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No señala el Costo Anual Total (CAT) aplicable al resto del crédito, en términos porcentuales y anuales.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No establece información clara, por lo que induce a error.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	La tipografía utilizada en el documento es menor a 8 puntos.	Vigente

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito Automotriz Periodo: Enero - Marzo 2022

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 Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)

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 [+] Detalle	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)
7	BBVA Bancomer	1,322	39.8	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.27	N/A

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2022

Bancos

Crédito Automotriz

[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 (%)	Incumplimiento con los términos del contrato	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
BBVA Bancomer	84	2.5	27.0	11	23	10

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2022

Bancos

Crédito Automotriz

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 2022

Bancos

Crédito Automotriz

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	2019	10.0



Bancos

Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento Periodo: Enero - Marzo 2022

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](#)

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 [+] Ver Observación	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)
19	BBVA Bancomer	81	2.9	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.82	N/A



Creando Oportunidades

Pagaré con Rendimiento
Liquidable al Vencimiento



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2022

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

[Ir reclamaciones de la Institución Financiera](#)

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

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución favorable (%)	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida	Solicitud de entrega de recursos no atendida	Cargos no reconocidos en la cuenta
		Por cada 10 mil contratos				
	34	1.2	28.0	8	5	6



SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2022

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2022

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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

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

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2019	10.0

Regresar

Elije un producto:

Bancos

Evaluación por Producto / Depósito a la Vista

Periodo: Enero - Marzo 2022

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

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)
26	BBVA Bancomer	11,093	59.8	0	-	8.6	S/I	S/I	1	6.77	N/A



Creando Oportunidades

Depósito a la Vista



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2022

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 registros por página

Búsqueda:

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	(%)			
	450	2.4	21.0	229	60	49



SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2022

Bancos

Depósito a la Vista

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2022

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 2022

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