

Periodo: Enero - Marzo 2021

Datos Históricos:

[2020](#) | [2019](#) | [2018](#) | [2017](#) | [2016](#) | [2015](#) | [2014](#)

Evaluación por Producto



[Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros](#)

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 Institucion Financiera Condusef			+ Detalle						
	Total de Reclamaciones + Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción					
Páginas Web institucionales	Alerta		Calificación 0 - 10		(\$)			+ Detalle	Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	1,429,063	39.1	9.24	49	4,539,974	0	0	9.4		
	21,757	17.9	9.90	6	567,921	S/I	S/I	10.0		Ver



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2021



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

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	7.11	★★★★★	8 de 15
	Crédito Personal	8.32	★★★★★	4 de 6
	Crédito de Nómina	9.33	★★★★★	2 de 12
	Crédito Hipotecario	7.79	★★★★★	10 de 12
	Crédito Automotriz	8.78	★★★★★	8 de 13
	Crédito en Cuenta Corriente	8.40	★★★★★	7 de 9
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	9.18	★★★★★	2 de 7
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	8.69	★★★★★	17 de 29
	Depósito a la Vista	9.15	★★★★★	5 de 24
Servicios	Banca por Internet	9.21	★★★★★	9 de 15

* 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 2021

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PyMEs\)](#)



[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](#)



[Banca Móvil](#)

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 Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
8	BBVA Bancomer	43,934	81.4	0	-	0.0	S/I	S/I	<u>6</u>	7.11	9.57



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Tarjeta de Crédito

[Ir reclamaciones de la Institución Financiera](#)

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

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Consumos vía internet no reconocidos
	1,225	2.3	43.6	401	118	114



SANCIONES
Periodo:

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 (\$)

No se encontraron resultados...



Creando Oportunidades



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Bancos

Tarjeta de Crédito

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
	2020	0.0



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Marzo 2021

Tarjeta de Crédito

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Tarjeta de Crédito	CONTATO	No remitió la información solicitada.	Vigente
	CARATULA	No remitió la información solicitada.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No remitió la información solicitada.	Vigente
	FOLLETO INFORMATIVO	No remitió la información solicitada.	Vigente
	PAGINA WEB	No remitió la información solicitada.	Vigente
	PUBLICIDAD	No remitió la información solicitada.	Vigente

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Personal

Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PyMEs\)](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banca por Internet](#)



[Banca Móvil](#)

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 Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
4	BBVA Bancomer	575	15.6	0	-	6.4	S/I	S/I	2	8.32	8.92



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

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:

Instituciones	En Conducef			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	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	107	2.9	27.2	23	12	15

SANCIONES

Periodo:



Muestra 20 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 (\$)
No se encontraron resultados...							

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
	2016	6.4

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito Personal	CONTRATO	No se indican los términos y condiciones para pagos anticipados y adelantados.	Vigente
	CONTRATO	No se establece la periodicidad y medios para entregar el estado de cuenta.	Vigente



Bancos

Evaluación por Producto / Crédito de Nómina

Periodo: Enero - Marzo 2021

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PyMEs\)](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banos por Internet](#)



[Banos Móvil](#)

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 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 Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
2		66	0.4	0	-	7.4	S/I	S/I	3	9.33	9.90



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

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 registros por página

Búsqueda:

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	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
	66	0.4	12.3	21	1	0



SANCIONES

Periodo:

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 (\$)

No se encontraron resultados...

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2019
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 x

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2018	7.4

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2021
Crédito de Nómina



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

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 2021

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PyMEs\)](#)



[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](#)



[Banca Móvil](#)

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 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
10		307	9.0	0	-	3.1	S/I	S/I	19	7.79	8.89



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

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	130	3.8	13.3	30	37	17



SANCIONES

Periodo:

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 (\$)

No se encontraron resultados...



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
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
	2018	3.1



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2021
Crédito Hipotecario



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
	CONTRATO	No se encuentra el costo y consentimiento del seguro en la misma sección.	Vigente
	CONTRATO	No contiene resaltado el Costo Anual Total (CAT).	Vigente
	CONTRATO	No contiene advertencia al aval, obligado solidario, fiador o coacreditado respecto a consecuencias por firma del contrato.	Vigente

Crédito Hipotecario	CONTRATO	No contiene la metodología para el cálculo de intereses ordinarios y moratorios.	Vigente
	CONTRATO	No contiene la modificación al Contrato de Adhesión con consentimiento expreso del Usuario.	Vigente
	CONTRATO	No contiene el número de inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA).	Vigente
	CONTRATO	No menciona la periodicidad y medios para entregar estados de cuenta.	Vigente
	CONTRATO	No tiene tasas resaltadas.	Vigente
	CONTRATO	No incluye el Anexo de Disposiciones Legales	Vigente
	CARATULA	No menciona el tipo de crédito.	Vigente
	CARATULA	No contiene la tasa de interés anual ordinaria y moratoria.	Vigente
	CARATULA	No incluye el concepto y monto o método de cálculo de las comisiones relevantes y cláusula	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No incluye el número total de mensualidades	Vigente
	FOLLETO INFORMATIVO	No tiene congruencia vs Contrato de Adhesión.	Vigente
	FOLLETO INFORMATIVO	Induce a error con respecto a operaciones propios o de terceros	Vigente
	PAGINA WEB	No contiene listado vigente (concepto, monto y periodicidad de las comisiones).	Vigente
	PAGINA WEB	No contiene Costo Anual Total (CAT).	Vigente
	PAGINA WEB	No incluye nombre comercial del producto en el mercado.	Vigente
	PAGINA WEB	No tiene congruencia vs Contrato de Adhesión	Vigente



Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Automotriz

Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PyME3\)](#)



[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](#)



[Banca Móvil](#)

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 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
8		1,814	48.9	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.78	9.89

Periodo: Enero - Marzo 2021

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:

Instituciones	En Conducef			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	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Incumplimiento con los términos del contrato
	129	3.5	15.6	25	29	17

Periodo:

Muestra 20 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 (\$)

No se encontraron resultados...

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2019	10.0



Bancos

Evaluación por Producto / Crédito en Cuenta Corriente

Periodo: Enero - Marzo 2021

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PyMEs\)](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagare con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Bancos por Internet](#)



[Bancos Móvil](#)

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 Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
7		0	0.0	0	-	3.6	S/I	S/I	3	8.40	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Bancos

Crédito en Cuenta Corriente

[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 páginaBúsqueda:

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	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato	Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato
	0	0.0	-	0	0	0



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Bancos

Crédito en Cuenta Corriente

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 páginaBúsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2017	3.6



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2021

Crédito en Cuenta Corriente

BBVA Bancomer

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito en Cuenta Corriente	CONTRATO	Entregaron una versión del RECA no vigente	Vigente
	CARÁTULA	Entregaron una versión del RECA no vigente	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No contiene las tasas de interés resaltadas	Vigente



Bancos

Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina

Periodo: Enero - Marzo 2021

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PyME\)](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banco por Internet](#)



[Banco Móvil](#)

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 Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
2		482	0.5	0	-	8.2	S/I	S/I	<u>1</u>	9.18	9.87



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

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	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
		Por cada 10 mil contratos	(%)			
BBVA Bancomer	344	0.4	46.1	100	44	45



SANCIONES

Periodo:

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 (\$)

No se encontraron resultados...



Creando Oportunidades



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2016	8.2



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Marzo 2021

Cuenta de Nómina



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Cuenta de Nómina	CONTRATO	No incluye la designación de beneficiarios y datos de localización.	Vigente



Bancos

Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PyME\)](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banco por Internet](#)



[Banco Móvil](#)

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 Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
17		78	2.8	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.69	8.37



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:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida	Solicitud de entrega de recursos no atendida	Cargos no reconocidos en la cuenta
	30	1.1	36.4	7	6	2

SANCIONES

Periodo:



Muestra 20 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 (\$)
No se encontraron resultados...							

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

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



Bancos Evaluación por Producto / Depósito a la Vista Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PyMEs\)](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagare con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Bancos por Internet](#)



[Bancos Móvil](#)

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 Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
5	BBVA Bancomer	10,871	8.7	0	-	7.3	S/I	S/I	3	9.15	9.16



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Bancos

Depósito a la Vista

Depósito a la Vista

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	365	0.3	24.2	103	46	48

SANCIONES

Periodo:



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 (\$)

No se encontraron resultados...



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Bancos

Depósito a la Vista

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
	2018	7.3



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Marzo 2021

Depósito a la Vista



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Depósito a la Vista	CONTRATO	No contiene el procedimiento de modificación.	Vigente
	CONTRATO	No contiene el procedimiento para darlo por terminado por parte del cliente (entrega folio o acuse y verifica identidad del usuario).	Vigente
	CONTRATO	No contiene Anexo de Disposiciones legales, en su caso, en RECA y en sucursales.	Vigente



Bancos

Evaluación por Producto / Banca por Internet

Periodo: Enero - Marzo 2021

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PyMEs\)](#)



[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](#)



[Banca Móvil](#)

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 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
9		97	0.3	0	-	7.0	S/I	S/I	<u>1</u>	9.21	9.93



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

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 registros por páginaBúsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Transferencia electrónica no aplicada	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	52	0.1	27.1	31	20	1



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2021

Bancos

Banca por Internet

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

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

Muestra registros por páginaBúsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2017	7.0



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Marzo 2021

Banca por Internet

BBVA Bancomer

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Banca por Internet	CONTRATO	No contiene el consentimiento expreso del usuario.	Vigente