

Periodo: Enero - Junio 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 **20** registros por página

Búsqueda: **BBVA**

Instituciones  Páginas Web institucionales	RECLAMACIONES <sup>1</sup> Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera Condusef</a>			SANCIONES 		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef 	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto  
	Total de Reclamaciones 	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)  Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
	Total de Reclamaciones 									
<b>Totales del Sector</b>	2,813,702	34.7	9.30	177	14,320,033	0	0	9.5		
<b>BBVA Bancomer</b>	352,251	20.6	9.91	8	955,840	S/I	S/I	10.0		<a href="#">Ver</a>

**EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS****Bancos****Periodo: Enero - Junio 2022****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>7.98</u>	★★★★★☆	2 de 15
	Crédito Personal	<u>9.79</u>	★★★★★	2 de 16
	Crédito de Nómina	<u>9.27</u>	★★★★★	2 de 12
	Crédito Hipotecario	<u>7.58</u>	★★★★★☆	11 de 13
	Crédito Automotriz	<u>9.49</u>	★★★★★	6 de 12
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>9.99</u>	★★★★★	3 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>8.74</u>	★★★★★☆	17 de 28
	Depósito a la Vista	<u>5.96</u>	★★★★★☆	24 de 27

\* 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 - Junio 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](#)
[Pagaré con Rendimiento](#)
[Depósito a la Vista](#)

 Muestra  registros por página

 Búsqueda: 

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>+ Detalle</small>		SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef <small>+ En General</small>	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación <small>Por cada 10,000 contrato</small>	Total	Monto de Multa Promedio <small>( \$ )</small>						
2	BBVA Bancomer	79,812	112.5	1	17,924	5.1	S/I	S/I	11	7.98	N/A



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2022

Bancos

Tarjeta de Crédito

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:  X

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución favorable	Consumos no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Consumos vía internet no reconocidos
	Por cada 10 mil contratos	( % )				
BBVA Bancomer	2,557	3.6	50.3	1,170	153	316



## SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2022

Bancos

Tarjeta de Crédito

Muestra 20 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	1	0	-	1	17,924	0	-

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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 páginaBúsqueda: **BBVA**

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
<b>BBVA Bancomer</b>	2021	5.1



**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo:Enero - Junio 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 incluye el concepto, monto o método de cálculo o la periodicidad de las comisiones.	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 Personal

Periodo: Enero - Junio 2022

Elije un producto:



Tarjeta de Crédito Crédito Personal Crédito de Nómina Crédito Hipotecario Crédito Automotriz Crédito en Cuenta Crédito para Pensionados y Jubilados Cuenta de Nómina Pagaré con Rendimiento Depósito a la Vista

+ Detalle

Muestra 20 ▾ registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		Supervisión de Condusef	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 (\$)						
2	BBVA Bancomer	1,077	23.1	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.79	N/A

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**

Periodo: Enero - Junio 2022

**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  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	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Actualización de historial crediticio no realizada
<b>BBVA Bancomer</b>	199	4.3	19.0	51	33	19

**SANCIOS**

Periodo: Enero - Junio 2022

**Bancos**  
**Crédito Personal**
Muestra  registros por páginaBúsqueda:  

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	Motivos	Motivos	Motivos
<b>BBVA Bancomer</b>	0	0	-	0	-	0	-

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 2022****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 páginaBúsqueda: **BBVA**

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
<b>BBVA Bancomer</b>	2022	10.0

[← Regresar](#)

## Bancos

### Evaluación por Producto / Crédito de Nómina

Periodo: Enero - Junio 2022

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#) [Crédito Personal](#) [Crédito de Nómina](#) [Crédito Hipotecario](#) [Crédito Automotriz](#) [Crédito en Cuenta](#) [Crédito para Pensionados y Jubilados](#) [Cuenta de Nómina](#) [Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#) [Depósito a la Vista](#)

 Muestra 20 registros por página

 Búsqueda:  X

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>+ Detalle</small>		SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef <small>+ En General</small>	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación <small>Por cada 10,000 contrato</small>	Total	Monto de Multas Promedio (\$)						
2	BBVA Bancomer	124	0.6	0	-	7.4	S/I	S/I	3	9.27	N/A



Creando Oportunidades

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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 páginaBúsqueda: **BBVA**

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Incumplimiento con los términos del contrato	Actualización de historial crediticio no realizada
<b>BBVA Bancomer</b>	124	0.6	13.7	37	16	14

**SANCIOS****Periodo: Enero - Junio 2022****Bancos****Crédito de Nómina**Muestra **20** registros por páginaBúsqueda: **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	
		Motivos	Motivos	Motivos	Motivos
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
<b>BBVA Bancomer</b>	0	0	-	0	-



Creando Oportunidades



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2022

Bancos

Crédito de Nómina

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



## OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Junio 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 operaciÃ³n	Vigente
	PAGINA WEB	No contiene datos de la Unidad Especializada (UNE)	Vigente

Regresar

**Bancos**  
**Evaluación por Producto / Crédito Hipotecario**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2021**

Elije un producto:


 Muestra  registros por página

 Búsqueda: 

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>[+] Detalle</small>		SANCIONES <small>[+] Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>[+] Detalle</small>	Prácticas No Sanas <small>[+] Detalle</small>	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef <small>[+] Detalle</small>	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación <small>Por cada 10,000 contrato</small>	Total	Monto de Multas Promedio <small>(\$)</small>					Calificación (0 - 10)	Calificación (0 - 10)
9	<b>BBVA Bancomer</b>	1,428	41.7	6	178,660	8.1	S/I	S/I	9	7.30	N/A



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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  registros por página

Búsqueda:

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	Incumplimiento con los términos del contrato	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
BBVA Bancomer	163	4.7	13.2	35	40	33



## SANCIOS

Periodo: Enero - Junio 2022

Bancos  
Crédito Hipotecario

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	Motivos	Motivos	Motivos
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
BBVA Bancomer	7	0	-	7	937,916	0	-

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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 **20** registros por páginaBúsqueda: **BBVA**

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
<b>BBVA Bancomer</b>	2021	8.1



**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo:Enero - Junio 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 se 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 se 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 se 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 - Junio 2022

Elije un producto:


[Tarjeta de Crédito](#)

[Crédito Personal](#)

[Crédito de Nómina](#)

[Crédito  
Hipotecario](#)

[Crédito Automotriz](#)  
[Crédito en Cuenta](#)

[Crédito para  
Corriente](#)

[Crédito para  
Pensionados y  
Jubilados](#)

[Cuenta de Nómina](#)

[Pagaré con  
Rendimiento  
Liquidable al  
Vencimiento](#)

[Depósito a la Vista](#)

 Muestra  registros por página

 Búsqueda: 

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>+ Detalle</small>		SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef <small>+ En General</small>	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación <small>Por cada 10,000 contrato</small>	Total	Monto de Multa Promedio <small>( \$ )</small>						
6	BBVA Bancomer	2,515	76.5	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.49	N/A



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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:

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	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Incumplimiento con los términos del contrato
	Por cada 10 mil contratos	( % )				
<b>BBVA Bancomer</b>	155	4.7	23.9	25	39	21



## SANCIOS

Periodo: Enero - Junio 2022  
**Bancos**  
**Crédito Automotriz**

Muestra 20 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	Motivos	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
<b>BBVA Bancomer</b>	0	0	-	0	-	0	-	0	-



Creando Oportunidades

BANCOS

## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2019	10.0

←  
Regresar

## Bancos

### Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina

Periodo: Enero - Junio 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](#)



[Pagaré con  
Rendimiento  
Liquidable al  
Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>+ Detalle</small>		SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef <small>+ En General</small>	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación <small>Por cada 10,000 contrato</small>	Total	Monto de Multa Promedio <small>( \$ )</small>						
3	BBVA Bancomer	932	0.9	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.99	N/A

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 2022****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 páginaBúsqueda: **BBVA**

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Cargos no reconocidos en la cuenta	Transferencia electrónica no reconocida	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	BBVA Bancomer	661	0.7	40.9	205	129
BBVA Bancomer	661	0.7	40.9	205	129	92

**SANCIENAS****Periodo: Enero - Junio 2022****Bancos****Cuenta de Nómina**Muestra **20** registros por páginaBúsqueda: **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	Motivos	Motivos	Motivos
Instituciones	Total de Sanciones	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 2022****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 páginaBúsqueda: 

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
<b>BBVA Bancomer</b>	2021	10.0

← Regresar

## Bancos

### Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Periodo: Enero - Junio 2022

Elije un producto:


[Tarjeta de Crédito](#)

[Crédito Personal](#)

[Crédito de Nómina](#)

[Crédito  
Hipotecario](#)

[Crédito Automotriz](#)

[Crédito en Cuenta](#)

[Crédito para  
Pensionados y  
Jubilados](#)

[Cuenta de Nómina](#)

[Pagaré con  
Rendimiento  
Liquidable al  
Vencimiento](#)

[Depósito a la Vista](#)

 Muestra  registros por página

 Búsqueda: 

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>+ Detalle</small>		SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small>	Prácticas No Sanas <small>+ Detalle</small>	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef <small>+ En General</small>	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación <small>Por cada 10,000 contrato</small>	Total	Monto de Multa Promedio <small>( \$ )</small>						
17	BBVA Bancomer	126	4.5	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.74	N/A



Creando Oportunidades



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2022

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Pagaré con Rendimiento  
Liquidable al Vencimiento

[Ir reclamaciones de la Institución Financiera](#)

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

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Solicitud 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	53	1.9	21.1	9	14	4



## SANCIOS

Periodo: Enero - Junio 2022

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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	Motivos	Motivos	Motivos
Instituciones	Total de Sanciones	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-



Creando Oportunidades

Pagaré con Rendimiento  
Liquidable al Vencimiento



## SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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
BBVA Bancomer	2019	10.0

← Regresar

## Bancos

### Evaluación por Producto / Depósito a la Vista

Periodo: Enero - Junio 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](#)

[Pagaré con  
Rendimiento  
Liquidable al  
Vencimiento](#)

[Depósito a la Vista](#)

 Muestra  registros por página

 Búsqueda: 


Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>+ Detalle</small>		SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef <small>+ En General</small>	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
24	BBVA Bancomer	24,045	121.5	0	-	8.6	S/I	S/I	1	5.96	N/A



Creando Oportunidades

**RECLAMACIONES EN CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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 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	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	BBVA Bancomer	920	4.6	22.1	447	104
						102

**SANCIOS****Periodo: Enero - Junio 2022****Bancos****Depósito a la Vista**Muestra  registros por páginaBúsqueda:  

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	
		Motivos	Motivos	Motivos	Motivos
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-
				0	-
				0	-



Creando Oportunidades

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF****Periodo: Enero - Junio 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  registros por páginaBúsqueda:  

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2021	8.6

**BANCOS**

**OBSERVACIONES DE CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo:Enero - Junio 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