



Periodo: Enero - Junio 2022

2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 Datos Históricos:	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 páginaBúsqueda:

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 (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	2,813,702	34.7	9.30	177	14,320,033	0	0	9.5		
<div></div>	352,251	20.6	<u>9.91</u>	8	955,840	S/I	S/I	10.0		<u>Ver</u>

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Junio 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	7.98	★★★★★	2 de 15
	Crédito Personal	9.79	★★★★★	2 de 16
	Crédito de Nómina	9.27	★★★★★	2 de 12
	Crédito Hipotecario	7.58	★★★★★	11 de 13
	Crédito Automotriz	9.49	★★★★★	6 de 12
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	9.99	★★★★★	3 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	8.74	★★★★★	17 de 28
	Depósito a la Vista	5.96	★★★★★	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

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 + 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)
2	BBVA Bancomer	79,812	112.5	1	17,924	5.1	S/I	S/I	11	7.98	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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:

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
	2,557	3.6	50.3	1,170	153	316



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2022

Bancos

Tarjeta de Crédito

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 (\$)
	1	0	-	1	17,924	0	-

BANCOS

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 página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	5.1



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 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 + 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)
2	BBVA Bancomer	1,077	23.1	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.79	N/A

BANCOS

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Actualización de historial crediticio no realizada
BBVA Bancomer	199	4.3	19.0	51	33	19

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2022

Bancos

Crédito Personal

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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



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 página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito de Nómina Periodo: Enero - Junio 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 + 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)
2	BBVA Bancomer	124	0.6	0	-	7.4	S/I	S/I	3	9.27	N/A

BANCOS

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 página

Búsqueda: BBVA

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

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 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 (\$)
<div>BBVA Bancomer</div>	0	0	-	0	-	0	-



Creando Oportunidades



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Junio 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
	2018	7.4



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Junio 2022
Crédito de Nómina



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 - Diciembre 2021

← Regresar

Elige un producto:











Tarjeta de Crédito

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 [+] Consulta Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef [+] Consulta	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
9	BBVA Bancomer	1,428	41.7	6	178,660	8.1	S/I	S/I	9	7.30	N/A

BANCOS

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 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	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

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 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	7	0	-	7	937,916	0	-

BANCOS

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	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 muestra 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 muestra 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 muestra 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



Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Automotriz

Periodo: Enero - Junio 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](#)



[Pagare con
Rendimiento
Liquidable al
Vencimiento](#)



[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 Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
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: 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	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	(%)			
BBVA Bancomer	155	4.7	23.9	25	39	21



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 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 - 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: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2019	10.0

[Regresar](#)

Bancos

Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina

Periodo: Enero - Junio 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 registros por páginaBúsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ + Detalle		SANCIONES + Detalle		Supervisión de Condusef + Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef + En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
3		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 página

Búsqueda: BVA

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	92



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2022

Bancos

Cuenta de Nómina

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - 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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	10.0



Bancos

Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Periodo: Enero - Junio 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 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>⊕ Detalle</small>		SANCIONES <small>⊕ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>⊕ Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	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 (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
17		126	4.5	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.74	N/A



Creando Oportunidades

Pagaré con Rendimiento
Liquidable al Vencimiento



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 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
	53	1.9	21.1	9	14	4



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 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 - 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
	2019	10.0

Bancos

Evaluación por Producto / Depósito a la Vista
Periodo: Enero - Junio 2022

Regresar

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 + 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)
24	BBVA Bancomer	24,045	121.5	0	-	8.6	S/I	S/I	1	5.96	N/A

BANCOS

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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución favorable	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
		Por cada 10 mil contratos	(%)			
BBVA Bancomer	920	4.6	22.1	447	104	102

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2022

Bancos

Depósito a la Vista

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - 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 página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	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