BBVA
Creando Oportunidades

Buró
De Entidades Financieras

Periodo: Enero - Marzo 2022

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

Evaluación por Producto

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL ADULTO MAYOR

DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones / Páginas Web institucionales	RECLAMACIONES[1] Detalle en: La Institucion Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef Detalle	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones Detalle Alerta	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos[2] (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	1,385,746	33.8	9.28	63	3,501,521	0	0	9.3		
BBVA Bancomer	176,293	21.5	9.98	0	-	S/I	S/I	10.0	✓	Ver

Fuente: https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=34

BBVA

Creando Oportunidades

Consultas, Reclamaciones y Controversias en la Institución Financiera

Cerrar

BANCOS

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2022

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera[1]					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado ($)	Monto Promedio por Reclamación ($)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos ($)	Monto Abonado ($)	Abono (%)
Totales	1,357,520	5,978,502,865	4,404	5,189,679,677	1,764,716,896	34
BBVA Bancomer	171,102	910,751,015	5,323	866,684,354	273,739,825	32

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

< 1 >

[1] Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE).
Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.

BBVA

Creando Oportunidades

Sanciones

Cerrar

BANCOS

SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2022

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros						Ley de Instituciones de Crédito		
	Total de Sanciones	Monto ($)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto ($)	Art. 41 LTOSF, (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporanea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17	Art. 41.- Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto ($)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso b).- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 Bis)
BBVA Bancomer	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-

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

< 1 >

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: Portal de Publicación de Sanciones

BBVA

Creando Oportunidades

BANCOS

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2022

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado está sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante éste Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECA: Registro de Contratos de Adhesión
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
5. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registró Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
BBVA Bancomer	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

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

< 1 >

BBVA
Creando Oportunidades

Principales Productos Ofertados

Evaluación de Condusef por Producto

Cerrar

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2022

BBVA Bancomer

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

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	8.43		5 de 15
	Crédito Personal	9.12		3 de 16
	Crédito de Nómina	9.27		2 de 12
	Crédito Hipotecario	9.00		11 de 13
	Crédito Automotriz	9.27		7 de 12
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	9.99		3 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	8.82		19 de 28
	Depósito a la Vista	6.77		26 de 27

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

BBVA

Creando Oportunidades

Tarjeta de Crédito

Regresar

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

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | 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	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
5	BBVA Bancomer	40,565	62.7	0	-	5.1	S/I	S/I	11	8.43	N/A

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Tarjeta de Crédito

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 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 (%)	Consumos no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Consumos vía internet no reconocidos
BBVA Bancomer	1,245	1.9	49.0	561	76	165

BANCOS

SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Tarjeta de Crédito

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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

BBVA
Creando Oportunidades

Supervisión de Condusef

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Tarjeta de Crédito

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2021	5.1

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2022
Tarjeta de Crédito

BBVA Bancomer

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

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

BBVA
Creando Oportunidades

Crédito de Nómina

Regresar

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

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | 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	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
2	BBVA Bancomer	56	0.3	0	-	7.4	S/I	S/I	3	9.27	N/A

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Crédito de Nómina

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación 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	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
BBVA Bancomer	56	0.3	13.0	10	11	16

BANCOS

SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Crédito de Nómina

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Crédito de Nómina

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2018	7.4

BANCOS

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

BBVA Bancomer

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

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

BBVA
Creando Oportunidades

Crédito Hipotecario

Regresar

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

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | 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	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef Detalle	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
11	BBVA Bancomer	245	7.2	0	-	8.1	S/I	S/I	9	9.00	N/A

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Crédito Hipotecario

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Incumplimiento con los términos del contrato
BBVA Bancomer	81	2.4	17.0	19	17	14

BANCOS

SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Crédito Hipotecario

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Crédito Hipotecario

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2021	8.1

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2022
Crédito Hipotecario

BBVA Bancomer

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

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

BBVA

Creando Oportunidades

Crédito Automotriz

Regresar

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

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | 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	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
7	BBVA Bancomer	1,322	39.8	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.27	N/A

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Crédito Automotriz

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Incumplimiento con los términos del contrato	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
BBVA Bancomer	84	2.5	27.0	11	23	10

BANCOS

SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Crédito Automotriz

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Crédito Automotriz

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2019	10.0

BBVA
Creando Oportunidades

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Regresar

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

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | 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	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
19	BBVA Bancomer	81	2.9	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.82	N/A

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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

BANCOS

SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

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

BBVA
Creando Oportunidades

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2019	10.0

BBVA
Creando Oportunidades

Depósito a la Vista

Regresar

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

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | 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	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
26	BBVA Bancomer	11,093	59.8	0	-	8.6	S/I	S/I	1	6.77	N/A

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Depósito a la Vista

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 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
BBVA Bancomer	450	2.4	21.0	229	60	49

BANCOS

SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 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 Motivos		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros Motivos		Ley de Instituciones de Crédito Motivos	
		Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2022
Bancos
Depósito a la Vista

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2021	8.6

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2022
Depósito a la Vista

BBVA Bancomer

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Depósito a la Vista	CARATULA	No establece el concepto y monto de las comisiones o método de cálculo de las comisiones relevantes, así como su cláusula.	Vigente