

Periodo: Enero - Junio 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 Páginas Web institucionales	RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución 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 Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones + Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
	Alerta									
Totales del Sector	2,945,734	40.7	9.34	147	13,256,373	0	0	9.3		
	338,484	20.7	9.83	13	2,217,256	S/I	S/I	10.0	✓	Ver

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Junio 2021

BBVA Bancomer

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	<u>6.61</u>	☆☆☆☆☆	3 de 15
	Crédito Personal	<u>8.63</u>	☆☆☆☆☆	3 de 6
	Crédito de Nómina	<u>9.31</u>	☆☆☆☆☆	3 de 12
	Crédito Hipotecario	<u>5.51</u>	☆☆☆☆☆	13 de 14
	Crédito Automotriz	<u>8.82</u>	☆☆☆☆☆	7 de 13
	Crédito en Cuenta Corriente	<u>4.40</u>	☆☆☆☆☆	9 de 9
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>9.23</u>	☆☆☆☆☆	2 de 7
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>8.79</u>	☆☆☆☆☆	17 de 29
	Depósito a la Vista	<u>8.97</u>	☆☆☆☆☆	5 de 24
Servicios	Banca por Internet	<u>9.22</u>	☆☆☆☆☆	8 de 15

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



Bancos Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito Periodo: Enero - Junio 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 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	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)
3		94,302	161.4	0	-	0.0	S/I	S/I	6	6.61	9.46



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Junio 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
	2,397	4.1	39.7	821	213	220



SANCIONES
Periodo: Enero - Junio 2021
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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-



Creando Oportunidad



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 - Junio 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



Bancos Evaluación por Producto / Crédito Personal Periodo: Enero - Junio 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](#)



[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 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)
3		1,166	33.2	0	-	6.4	S/I	S/I	2	8.63	9.20



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 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	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
BBVA Bancomer	252	7.2	24.1	51	60	20



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2021

Bancos

Crédito Personal

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 (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

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: BVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2016	6.4



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Junio 2021

Crédito Personal

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

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito de Nómina Periodo: Enero - Junio 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 20 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)
3		131	0.7	0	-	7.4	S/I	S/I	3	9.31	9.01

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 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	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
BBVA Bancomer	131	0.7	13.2	39	1	1

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2021

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 (\$)
BBVA Bancomer	0	0	-	0	-	0	-



Creando Oportunidades



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2018	7.4



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Junio 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 - Junio 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](#)



[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	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)
13		604	17.7	6	178,660	0.0	S/I	S/I	8	5.51	8.89



Creando Oportunidades



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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	256	7.5	13.4	69	66	35



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2021

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	6	0	-	6	1,071,958	0	-

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2020	0.0

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Junio 2021

Crédito Hipotecario

BBVA Bancomer

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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito Hipotecario	CONTRATO	No remitió la información solicitada.	Vigente
	CARATULA	No remitió la información solicitada.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No remitió la información solicitada.	Vigente
	SOLICITUD	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
	OFERTA VINCULANTE	No remitió la información solicitada.	Vigente

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito Automotriz Periodo: Enero - Junio 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](#)



[Bancos por Internet](#)



[Bancos Móvil](#)

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 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	BBVA Bancomer	3,284	90.5	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.82	9.15



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 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	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Incumplimiento con los términos del contrato
	240	6.6	17.3	41	47	29



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2021

Bancos

Crédito Automotriz

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	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 - Junio 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 <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> 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		3	-	0	-	3.6	S/I	S/I	3	4.40	9.90



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	3	-	0.0	0	1	1



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 - Junio 2021
Crédito en Cuenta Corriente



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 - Junio 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)
2		948	1.0	0	-	8.2	S/I	S/I	<u>1</u>	9.23	9.55



Creando Oportunidades



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 registros por página

Búsqueda:

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	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	671	0.7	39.7	199	87	67



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2021

Bancos

Cuenta de Nómina

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	-



Creando Oportunidades



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2016	8.2



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo:Enero - Junio 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 - Junio 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](#)



[Banco por Internet](#)



[Banco Móvil](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> 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	BBVA Bancomer	148	5.5	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.79	9.16



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021

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 páginaBúsqueda:

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
	68	2.5	23.9	15	11	5



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2021

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 - Junio 2021

← Regresar


Elije un producto:

→

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>[+] Detalle</small>		SANCIONES <small>[+] Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>[+] Detalle</small> Calificación 0 - 10	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 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
5		21,986	16.2	0	-	7.3	S/I	S/I	<u>3</u>	8.97	9.58



Creando Oportunidades

Depósito a la Vista



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2021
Bancos
Depósito a la Vista

[Ir reclamaciones de la Institución Financiera](#)

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

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación	Resolución favorable	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
		Por cada 10 mil contratos	(%)			
	763	0.6	21.9	266	86	109



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2021
Bancos
Depósito a la Vista

Muestra registros por página

Búsqueda:

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



Creando Oportunidades



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 - Junio 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 - Junio 2021


← Regresar


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](#)


[Banca por Internet](#)


[Banca Móvil](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA ×

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>[+] Detalle</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>[+] Detalle</small> Calificación 0 - 10	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 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
8		204	0.6	0	-	7.0	S/I	S/I	<u>1</u>	9.22	9.93



Creando Oportunidades

Banca por Internet



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 página

Búsqueda:

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
	101	0.3	22.5	64	34	1



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 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 página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2017	7.0



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Junio 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