BBVA
Creando Oportunidades

Buró
De Entidades Financieras

Periodo: Enero - Marzo 2021

DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

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

Evaluación por Producto

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

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 Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ($)				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	1,429,063	39.1	9.24	49	4,539,974	0	0	9.4		
BBVA Bancomer	21,757	17.9	9.90	6	567,921	S/I	S/I	10.0	✓	Ver

Fuente: https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=26

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 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	7.11		8 de 15
	Crédito Personal	8.32		4 de 6
	Crédito de Nómina	9.33		2 de 12
	Crédito Hipotecario	7.79		10 de 12
	Crédito Automotriz	8.78		8 de 13
	Crédito en Cuenta Corriente	8.40		7 de 9
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	9.18		2 de 7
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	8.69		17 de 29
	Depósito a la Vista	9.15		5 de 24
Servicios	Banca por Internet	9.21		9 de 15

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

BBVA
Creando Oportunidades

Tarjeta de Crédito

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | Pagaré con Rendimiento Liquidable al 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] Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
8	BBVA Bancomer	43,934	81.4	0	-	0.0	S/I	S/I	6	7.11	9.57

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

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

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 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	1,225	2.3	43.6	401	118	114

SANCIONES
Periodo:

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros Motivos		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros Motivos		Ley de Instituciones de Crédito Motivos	
		Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)
No se encontraron resultados...							

BBVA

Creando Oportunidades

Tarjeta de Crédito

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
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	2020	0.0

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2021
Tarjeta de Crédito

BBVA Bancomer

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

BBVA
Creando Oportunidades

Crédito Personal

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Crédito Personal
Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | Pagaré con Rendimiento Liquidable al 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] Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
4	BBVA Bancomer	575	15.6	0	-	6.4	S/I	S/I	2	8.32	8.92

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Crédito Personal

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 20 registros por página

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

SANCIONES
Periodo:

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros Motivos		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros Motivos		Ley de Instituciones de Crédito Motivos	
		Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)
No se encontraron resultados...							

BBVA
Creando Oportunidade

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2016	6.4

BANCOS

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

BBVA Bancomer

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

BBVA
Creando Oportunidades

Crédito de Nómina

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Crédito de Nómina
Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyME$) | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | Depósito a la Vista | Banca por Internet | Banca Móvil

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 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)	Calificación (0-10)
2	BBVA Bancomer	66	0.4	0	-	7.4	S/I	S/I	3	9.33	9.90

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

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

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

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

SANCIONES
Periodo:

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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 ($)
No se encontraron resultados...							

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2019
Bancos
Crédito de Nómina

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2018	7.4

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2021
Crédito de Nómina

BBVA Bancomer

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

BBVA
Creando Oportunidades

Crédito Hipotecario

Regresar

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

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyME's) | 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] Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
10	BBVA Bancomer	307	9.0	0	-	3.1	S/I	S/I	19	7.79	8.89

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Crédito Hipotecario

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Incumplimiento con los términos del contrato
BBVA Bancomer	130	3.8	13.3	30	37	17

SANCIONES
Periodo:

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros Motivos		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros Motivos		Ley de Instituciones de Crédito Motivos	
		Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)
No se encontraron resultados...							

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

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

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2018	3.1

BANCOS

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

BBVA Bancomer

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

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

BBVA
Creando Oportunidades

Crédito Hipotecario

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

BBVA
Creando Oportunidades

Crédito Automotriz

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Crédito Automotriz
Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (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] Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
8	BBVA Bancomer	1,814	48.9	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.78	9.89

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Crédito Automotriz

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 20 registros por página

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

SANCIONES
Periodo:

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros Motivos		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros Motivos		Ley de Instituciones de Crédito Motivos	
		Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)
No se encontraron resultados...							

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Crédito Automotriz

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2019	10.0

BBVA
Creando Oportunidades

Crédito en Cuenta Corriente

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Crédito en Cuenta Corriente
Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | Pagaré con Rendimiento Liquidable al 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] [+] Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef [+] Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef [+] En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
7	BBVA Bancomer	0	0.0	0	-	3.6	S/I	S/I	3	8.40	N/A

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Crédito en Cuenta Corriente

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

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

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Crédito en Cuenta Corriente

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2017	3.6

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2021
Crédito en Cuenta Corriente

BBVA Bancomer

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

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

BBVA
Creando Oportunidades

Cuenta de Nómina

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina
Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | Pagaré con Rendimiento Liquidable al 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] Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
2	BBVA Bancomer	482	0.5	0	-	8.2	S/I	S/I	1	9.18	9.87

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Cuenta de Nómina

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación 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
BBVA Bancomer	344	0.4	46.1	100	44	45

SANCIONES
Periodo:

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros Motivos		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros Motivos		Ley de Instituciones de Crédito Motivos	
		Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)
No se encontraron resultados...							

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Cuenta de Nómina

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2016	8.2

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2021
Cuenta de Nómina

BBVA Bancomer

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

BBVA
Creando Oportunidades

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (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] Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
17	BBVA Bancomer	78	2.8	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.69	8.37

BBVA
Creando Oportunidades

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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 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	30	1.1	36.4	7	6	2

SANCIONES
Periodo:

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros Motivos		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros Motivos		Ley de Instituciones de Crédito Motivos	
		Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)
No se encontraron resultados...							

BBVA
Creando Oportunidades

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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

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

Muestra 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 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 | Banca por Internet | Banca Móvil

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 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)	Calificación (0-10)
5	BBVA Bancomer	10,871	8.7	0	-	7.3	S/I	S/I	3	9.15	9.16

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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 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	365	0.3	24.2	103	46	48

SANCIONES
Periodo:

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros Motivos		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros Motivos		Ley de Instituciones de Crédito Motivos	
		Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)	Sanciones (#)	Monto ($)
No se encontraron resultados...							

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
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	2018	7.3

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2021
Depósito a la Vista

BBVA Bancomer

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

BBVA
Creando Oportunidades

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Banca por Internet
Periodo: Enero - Marzo 2021

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple (PyMES) | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | Pagaré con Rendimiento Liquidable al 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] Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio ($)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
9	BBVA Bancomer	97	0.3	0	-	7.0	S/I	S/I	1	9.21	9.93

BBVA
Creando Oportunidades

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Banca por Internet

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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

Muestra 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	Transferencia electrónica no aplicada	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
BBVA Bancomer	52	0.1	27.1	31	20	1

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2021
Bancos
Banca por Internet

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

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BBVA

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
BBVA Bancomer	2017	7.0

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo:Enero - Marzo 2021
Banca por Internet

BBVA Bancomer

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

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