

**GUÍA DE CONSULTA
PARA USUARIOS DEL
BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS**



⇒ Ingresa a la dirección electrónica: www.buro.gob.mx



Bienvenido

El BEF es una herramienta de consulta en la que podrás conocer el comportamiento de las instituciones y los productos que ofrecen.

Desempeño de los 25 sectores financieros y las 4.036 Instituciones

Entrar

Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

Entrar

Información Resumen de algunas Instituciones
(Bancos, Afores, Aseguradoras, Socaps, Sofipos)

⇒ Aparecerá la página de inicio del Buró de Entidades Financieras.

Se integraron tres opciones de consulta para facilitar la búsqueda a los usuarios, en la primera se puede verificar directamente el comportamiento de las instituciones por sector, la segunda es una liga al Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros y la tercera es un motor de búsqueda en donde se puede ingresar el nombre de la institución financiera de la que se desee obtener información básica (Bancos, Afores, Aseguradoras, Socaps y Sofipos).

| INFORMACIÓN BÁSICA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|--|---|---------|--|----------|----------|-------------------------------------|-------|--------------------------|--------------------------------|-------------------|----------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------|-----------|----------|-------|-----------|--------|----------------|----|---|-----------------------|-----------|-----|----------------|-----------|--------|
| | | | | Periodo: Enero - Junio 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ASEGURADORAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre | Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estatus | Autorizada | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Datos Relevantes | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Participación en el mercado</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Total</td><td>5.414</td></tr> <tr><td>En Vida</td><td>8.934</td></tr> <tr><td>En Autos</td><td>4.603</td></tr> <tr><td>En Gastos médicos</td><td>0.000</td></tr> <tr><td>En Accidentes personales</td><td>8.304</td></tr> <tr><td>En Daños sin auto</td><td>3.686</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Principales ramos</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Número de asegurados</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Número de siniestros ocurridos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Vida</td><td>4,254,149</td><td>13,162</td></tr> <tr><td>Autos</td><td>1,036,725</td><td>92,496</td></tr> <tr><td>Gastos médicos</td><td>11</td><td>0</td></tr> <tr><td>Accidentes personales</td><td>9,359,083</td><td>496</td></tr> <tr><td>Daños sin auto</td><td>7,592,176</td><td>62,033</td></tr> </tbody> </table> | | | | Participación en el mercado | % | Total | 5.414 | En Vida | 8.934 | En Autos | 4.603 | En Gastos médicos | 0.000 | En Accidentes personales | 8.304 | En Daños sin auto | 3.686 | Principales ramos | Número de asegurados | Número de siniestros ocurridos | Vida | 4,254,149 | 13,162 | Autos | 1,036,725 | 92,496 | Gastos médicos | 11 | 0 | Accidentes personales | 9,359,083 | 496 | Daños sin auto | 7,592,176 | 62,033 |
| Participación en el mercado | % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 5.414 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| En Vida | 8.934 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| En Autos | 4.603 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| En Gastos médicos | 0.000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| En Accidentes personales | 8.304 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| En Daños sin auto | 3.686 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Principales ramos | Número de asegurados | Número de siniestros ocurridos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vida | 4,254,149 | 13,162 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Autos | 1,036,725 | 92,496 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gastos médicos | 11 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Accidentes personales | 9,359,083 | 496 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Daños sin auto | 7,592,176 | 62,033 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atención a Usuarios | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Número de Reclamaciones</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Resolución Favorable (%)</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0-10</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Número de Sanciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,773</td> <td>53.90</td> <td>8.08</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> | | | | Número de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0-10 | Número de Sanciones | 1,773 | 53.90 | 8.08 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0-10 | Número de Sanciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1,773 | 53.90 | 8.08 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Productos Evaluados | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Tipo</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Producto</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Calificación del producto (0-10)</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">Lugar respecto de las otras instituciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Seguros</td> <td>Seguro Básico Estandarizado de Automóvil</td> <td>5.28</td> <td>22 de 23</td> </tr> <tr> <td>Seguro Básico Estandarizado de Vida</td> <td>6.44</td> <td>19 de 33</td> </tr> <tr> <td>Seguro de Automóvil Residentes</td> <td>3.25</td> <td>15 de 15</td> </tr> <tr> <td>Seguro de Casa Habitación</td> <td>5.95</td> <td>24 de 25</td> </tr> <tr> <td>Seguro de Desempleo</td> <td>4.46</td> <td>16 de 16</td> </tr> </tbody> </table> | | | | Tipo | Producto | Calificación del producto (0-10) | Lugar respecto de las otras instituciones | Seguros | Seguro Básico Estandarizado de Automóvil | 5.28 | 22 de 23 | Seguro Básico Estandarizado de Vida | 6.44 | 19 de 33 | Seguro de Automóvil Residentes | 3.25 | 15 de 15 | Seguro de Casa Habitación | 5.95 | 24 de 25 | Seguro de Desempleo | 4.46 | 16 de 16 | | | | | | | | | | | | |
| Tipo | Producto | Calificación del producto (0-10) | Lugar respecto de las otras instituciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Seguros | Seguro Básico Estandarizado de Automóvil | 5.28 | 22 de 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Seguro Básico Estandarizado de Vida | 6.44 | 19 de 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Seguro de Automóvil Residentes | 3.25 | 15 de 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Seguro de Casa Habitación | 5.95 | 24 de 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Seguro de Desempleo | 4.46 | 16 de 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas

- ⇒ Cabe destacar, que el Buró cuenta con un menú (Contenido) en el que puedes conocer el Fundamento Jurídico que da origen a su creación, una “Guía de Usuario” que muestra su funcionamiento, un Glosario con la definición de algunos de los conceptos que aparecerán en la herramienta, así como el botón de ingreso al Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, donde podrás consultar el conjunto de fichas técnicas que fueron proporcionadas, por las diferentes entidades financieras.



¿Qué es el Buró de Entidades Financieras?

Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurrir, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante para informarte sobre su desempeño.

Con el Buró de Entidades Financieras, se logrará saber quién es quién en bancos, seguros, sociedades financieras de objeto múltiple, cajas de ahorro, afores, entre otras entidades.

Con ello, podrás comparar y evaluar a las entidades financieras, sus productos y servicios y tendrás mayores elementos para elegir lo que más te convenga.

Esta información te será útil para elegir un producto financiero y también para conocer y usar mejor los que ya tienes.

Este Buró de Entidades Financieras, es una herramienta que puede contribuir al crecimiento económico del país, al promover la competencia entre las instituciones financieras; que impulsará la transparencia al revelar información a los usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y que va a facilitar un manejo responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

Lo anterior, podrá derivar en un mayor bienestar social, porque al conjuntar en un solo espacio tan diversa información del sistema financiero, el usuario tendrá más elementos para optimizar su presupuesto, para mejorar sus finanzas personales, para utilizar correctamente los créditos que fortalecerán su economía y obtener los seguros que la protejan, entre otros aspectos

Cuadro resumen del Buró de Entidades Financieras

| Sector | Número de Instituciones | Total de reclamaciones | Sanciones | | IDATU | Cumplimiento a los Registros de Conducta | Cláusulas Abusivas | Número de Productos evaluados | Calificaciones totales | Calificaciones aprobatorias | Calificaciones reproductoras |
|--|-------------------------|------------------------|--------------------|-------------------|-------|--|--------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| | | | Total de Sanciones | Monto (\$) | | | | | | | |
| Total | 4,038 | 3,742,213 | 2,788 | 80,825,006 | - | - | 289 | 62 | 796 | 680 | 116 |
| Bancos | 47 | 3,690,142 | 890 | 30,847,276 | 7.96 | 9.7 | 6 | 9 | 105 | 98 | 17 |
| Aseguradoras | 61 | 16,561 | 71 | 1,685,783 | 7.84 | 8.9 | 2 | 8 | 155 | 116 | 37 |
| Banca de Desarrollo | 8 | 15,893 | 0 | - | 5.05 | 9.2 | - | - | - | - | - |
| AFORES | 11 | 7,284 | 79 | 2,191,475 | 7.29 | 9.4 | - | - | - | - | - |
| SOFOM E.N.R. | 2,727 | 4,499 | 1,395 | 32,933,205 | 5.97 | 6.1 | 79 | 10 | 244 | 202 | 42 |
| SOFOM E.R. | 55 | 3,699 | 37 | 1,040,644 | 7.43 | 9.7 | 2 | - | - | - | - |
| Buró de Crédito (Soc. de Int. Crediticia) | 3 | 696 | 17 | 495,850 | 7.03 | 7.8 | - | - | - | - | - |
| Sociedades Financieras Populares | 44 | 541 | 80 | 3,375,690 | 8.84 | 9.6 | 65 | 10 | 71 | 80 | 11 |
| Soc. Cooperativas de Ahorro y Préstamo | 143 | 298 | 113 | 7,071,481 | 4.70 | 9.5 | 110 | 10 | 184 | 150 | 8 |
| Infonavit y Financiera Nacional de Desarrollo | 2 | 276 | 1 | 31,185 | 3.37 | 8.3 | - | - | - | - | - |
| Aseguradoras de Pensiones | 9 | 110 | 1 | 14,020 | 5.81 | 9.6 | - | - | - | - | - |
| Aseguradoras Especializadas en Salud | 9 | 106 | 0 | - | 6.57 | 9.3 | - | - | - | - | - |
| Afianzadoras | 15 | 90 | 1 | 14,020 | 4.48 | 9.6 | - | - | - | - | - |
| Cajas de bolsa | 36 | 79 | 4 | 89,639 | 5.76 | 9.4 | - | - | - | - | - |
| Soc. Operadoras de Soc. de Inversión | 40 | 11 | 0 | - | 5.23 | 7.7 | - | - | - | - | - |
| Uniones de Crédito | 95 | 11 | 26 | 400,960 | 4.82 | 9.2 | 17 | 4 | 56 | 54 | 2 |
| Sociedades Financieras Comunitarias | 1 | 3 | 0 | - | N/A | 10.0 | - | - | - | - | - |
| Soc. Distrib. de Acciones de Soc. de Inversión | 10 | 3 | 0 | - | 4.16 | 5.7 | - | - | - | - | - |
| Cajas de Cambio | 9 | 1 | 0 | 41,490 | 4.82 | 6.1 | - | - | - | - | - |
| Almoxares Generales de Depósito | 19 | 0 | 3 | 42,060 | N/A | 7.7 | - | - | - | - | - |
| Fondos y Sociedades de Inversión | 569 | 0 | 38 | 532,780 | N/A | 8.9 | - | - | - | - | - |
| Sociedades Controladoras | 25 | 0 | 0 | - | N/A | 6.6 | - | - | - | - | - |
| Sociedades de Ahorro y Préstamo | 2 | 0 | 1 | 12,652 | N/A | 0.0 | - | - | - | - | - |
| SIEFORES | 73 | 0 | 1 | 13,450 | N/A | 8.2 | - | - | - | - | - |
| Operadores del Mercado de Derivados | 5 | 0 | 0 | - | N/A | 4.7 | - | - | - | - | - |

El Buró de Entidades Financieras incluye información de las entidades que están en operación al periodo que se reporta, y registradas ante Condusef, clasificadas en 25 sectores.

Dichos sectores son:

- Bancos (Instituciones de Banca Múltiple)
- Aseguradoras
- Instituciones de Banca de Desarrollo
- Afores
- Sofom E.N.R.
- Sofom E.R.
- Burós de Crédito (Sociedades de Información Crediticia)
- Sociedades Financieras Populares
- Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
- Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo
- Aseguradoras de Pensiones
- Aseguradoras Especializadas en Salud
- Afianzadoras
- Casas de Bolsa
- Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión
- Uniones de Crédito
- Sociedad Financiera Comunitaria
- Soc. Distribuidoras De Acciones de Soc. de Inversión
- Casas de Cambio
- Almacenes Generales de Depósito
- Fondos y Sociedades de Inversión
- Sociedades Controladoras
- Sociedades de Ahorro y Préstamo
- SIEFORES
- Operadores del Mercado de Derivados

Esta herramienta presenta información sobre las consultas, reclamaciones y controversias totales presentadas ante la Condusef y ante las propias instituciones, lo que te ofrece un panorama sobre los problemas que se llegan a presentar en el manejo de los productos y servicios financieros por sus usuarios; las sanciones que han sido impuestas a las instituciones al no cumplir con la normatividad; si ha incurrido en prácticas no sanas que afectan los derechos de los usuarios; si tienen cláusulas abusivas en los contratos, que pudieran tener un efecto negativo en el patrimonio del usuario; el nivel de cumplimiento de los registros que por ley deben tener ante la Condusef; si tienen Programas de Educación Financiera; y una evaluación de Condusef por cada producto.

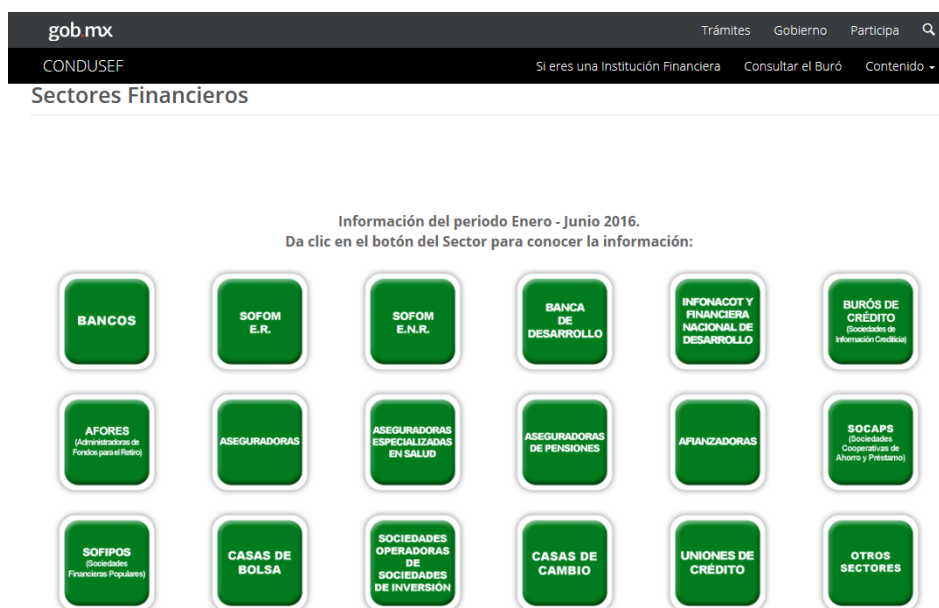
Los conceptos que integran el comportamiento general de los sectores se pueden consultar a detalle, para tener información desagregada y adicional.

Esta Guía consta de 3 apartados de acuerdo a la forma de consulta:

1. General,
2. A detalle,
3. Por algún producto específico.

En la pantalla que presenta el cuadro de comportamiento General, se puede elegir el periodo a consultar, conforme se actualice trimestralmente la información, el periodo de consulta varía.

⇒ Para ir a la búsqueda por sector debes dar clic en “Consultar el Buró” en la parte superior derecha o bien desplegar la pantalla hacia abajo.



Importante: Cada sector cuenta con su propia metodología de presentación y evaluación. La información se encuentra conforme a su disponibilidad y no es comparable entre sectores.

CONSULTA GENERAL AL BURÓ

1. Consultas, Reclamaciones y Controversias.

La información inicial que contiene la sección de Consultas, Reclamaciones y Controversias se refiere a las quejas que presentan los Usuarios ante la Institución Financiera y ante la Condusef. Podrás conocer cuáles son las Entidades Financieras con mayor número de quejas, en qué porcentaje se resuelven a favor del Usuario, cuántos días en promedio tardan en responder y cuál es su índice de desempeño. Este índice mide varios aspectos relativos a la calidad de la atención por parte de las Entidades al Usuario.

Con ello, puedes saber cuáles son las instituciones con mayor número de quejas, su comportamiento con el Usuario y qué tan eficientes son, en cuanto a la atención que otorgan a sus usuarios.

Además de observar el comportamiento general del sector seleccionado hallarás una liga al Micrositio de Cláusulas Abusivas (Flecha Roja). El cuadro de comportamiento general en el sector "Bancos" muestra información de un periodo del año 2016, pero es posible consultar la información histórica (2013, 2014 y 2015) en una ventana aparte del cuadro principal (Flecha Naranja). Por último, tienes la opción de filtrar por agrupaciones bancarias, como: G-7, G-Consumo, G-Inversión y G-Comercial. (Flecha Azul).

gob.mx Trámites Gobierno Participa

CONDUSEF Inicio




Comportamiento General de Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

[Comparativo 2015 Vs 2016](#)
[Datos históricos](#)
[Evaluación por Producto](#)

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

| Instituciones | Grupo de Bancos | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|---------------------------|-----------------|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|---|--------------------|-----------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | | | Detalle en: La Institución Financiera Condusef | | | | Detalle | | | | | | |
| | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (DATU) <small>Detalle: Calificación 0 - 10</small> | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | | |
| Totales del Sector | | | 3,690,142 | 77.7 | 11 | 7.96 | 890 | 30,847,276 | 0 | 6 | 9.7 | | |
| | G-7 | Ficha | 963,184 | 80.4 | 14 | 5.70 | 488 | 14,102,880 | SI | SI | 8.0 | SI Ver | |
| | G-7 | Ficha | 923,014 | 74.6 | 4 | 6.96 | 234 | 6,333,673 | SI | SI | 10.0 | SI Ver | |
| | G-7 | Ficha | 553,685 | 75.1 | 20 | 7.79 | 23 | 711,705 | SI | 1 | 10.0 | NO Ver | |
| | G-Consumo | Ficha | 394,399 | 82.4 | 12 | 8.21 | 34 | 4,689,588 | SI | SI | 10.0 | SI Ver | |
| | G-7 | Ficha | 259,537 | 75.8 | 7 | 7.55 | 59 | 1,496,867 | SI | SI | 10.0 | NO Ver | |
| | G-7 | Ficha | 159,195 | 80.5 | 7 | 9.09 | 9 | 250,224 | SI | SI | 10.0 | NO Ver | |

En relación al Índice de Desempeño de Atención a usuarios, se modificaron los conceptos de los criterios evaluados para obtenerlo y reflejar de mejor manera cómo atienden las reclamaciones que les son presentadas.

| Instituciones | Criterios evaluados | | | Calificación Final (0 - 10) |
|---|------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| | Proceso de Gestión Ordinaria | Proceso de Gestión Electrónica | Proceso de Conciliación | |
|  Banamex | 3.35 | 3.56 | 2.85 | 3.31 |
|  BBVA Bancomer | 8.23 | 6.29 | 7.80 | 7.13 |
|  Santander | 8.48 | 7.43 | 8.38 | 7.93 |

2. Sanciones.

Las sanciones son consecuencia de las acciones que llevan a cabo las instituciones en contra del marco regulatorio y que vulneran los derechos de los Usuarios. Como consecuencia del incumplimiento a dicha norma, se puede imponer una reprimenda económica, lo que se conoce como multa. La información contenida en este apartado, corresponde a sanciones impuestas por la Condusef.


BANCOS

SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Junio 2016

Muestra 20 registros por página
Búsqueda:

| 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 adicional (Art. 68 f. VI) | Art. 94 f. III c) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. IV y V) | Otras causas | Total de Sanciones | Monto (\$) | Art. 41 Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario | Art. 42, f. III Emplear modelos de Contratos que no cumplan los requisitos de Ley o DCG (Art. 11) | Art. 42, f. V. Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de Ley o de la DCG (Art. 13) | Otras causas | Total de Sanciones | Monto (\$) | Art. 108 bis 2, f. I Realizar actividades que se aparten de las sanas prácticas (Art. 94 bis) |
|  Banamex | 359 | 11,720,270 | 165 | 101 | 54 | 39 | 129 | 2,362,610 | 124 | 2 | - | 3 | 0 | - | - |
|  BBVA Bancomer | 190 | 5,665,153 | 51 | 17 | 29 | 63 | 43 | 656,054 | 41 | - | - | 2 | 1 | 12,466 | 1 |
|  Santander | 9 | 295,301 | 2 | 4 | - | 3 | 14 | 413,324 | 12 | - | - | 2 | 0 | - | - |

3. Prácticas No Sanas.

Se refiere a los criterios y políticas que tienen las Entidades Financieras, que se alejan de los estándares de atención al Usuario y que afectan los derechos de los usuarios. Aquí podrás ver el número de prácticas que se han detectado por cada Entidad, **solo aplica para el sector Bancos**.

gob.mx CONDUSEF Inicio

Trámites Gobierno Participa

Comportamiento General de Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS
RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Comparativo 2015 Vs 2016 Datos históricos Evaluación por Producto

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Grupo de Bancos | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|--------------------|-----------------|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|--|--------------------|-----------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | | | Detalle en: La Institución Financiera Condusef | | | | Detalle | | | | | | |
| | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | | |
| Totales del Sector | | | 3,690,142 | 77.7 | 11 | 7.96 | 890 | 30,847,276 | 0 | 6 | 9.7 | | |
| Banamex | | | 963,184 | 80.4 | 14 | 5.70 | 488 | 14,102,680 | S/I | S/I | 8.0 | SI Ver | |
| BBVA Bancomer | | | 923,014 | 74.6 | 4 | 6.96 | 234 | 6,333,673 | S/I | S/I | 10.0 | SI Ver | |
| Santander | | | 553,685 | 75.1 | 20 | 7.79 | 23 | 711,705 | S/I | 1 | 10.0 | NO Ver | |

4. Cláusulas Abusivas.

Conocerás por Entidad Financiera el número de cláusulas que contienen sus contratos que pudieran tener un efecto negativo en los Usuarios. Las cláusulas abusivas se definen como cualquier estipulación, término o condición establecida en los Contratos de Adhesión, que causa un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes, en detrimento o perjuicio del Usuario, los podrás observar en los sectores Bancos, SOFOM E.R. , SOFOM E.N.R y Aseguradoras.

Este apartado presenta información con la siguiente nota al pie: **“Estas cláusulas fueron detectadas en los ejercicios de evaluación en materia de transparencia financiera 2013, previo a la entrada en vigor de la reforma financiera, por lo que deben considerarse como una recomendación de esta Comisión Nacional. Sin embargo, una vez emitidas las disposiciones correspondientes se podrá ordenar, en su caso, que se eliminen de los contratos.”** Es importante resaltar que las Disposiciones de carácter general en materia de cláusulas abusivas en su disposición Transitoria Tercera mencionan que todas las instituciones contarán con un plazo de 60 días hábiles contando a partir de la entrada en vigor de las mismas para modificar sus formatos de Contratos de Adhesión a efecto de suprimir dichas cláusulas.

gob.mx Trámites Gobierno Participa Inicio

CONDUSEF

Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Junio 2016

Comparativo 2015 Vs 2016 Datos históricos Evaluación por Producto

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Grupo de Bancos | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|--------------------|-----------------|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|--|--------------------|-----------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | | |
| Totales del Sector | | | 3,600,142 | 77.1 | 11 | 7.96 | 290 | 30,847,276 | 0 | 6 | 9.7 | | |
| | G-7 | Ficha | 963,184 | 80.4 | 14 | 5.70 | 488 | 14,102,880 | Si | Si | 8.0 | Si Var | |
| | G-7 | Ficha | 923,014 | 74.6 | 4 | 6.96 | 234 | 6,333,673 | Si | Si | 10.0 | Si Var | |



CLÁUSULAS ABUSIVAS
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander

| Producto | Número RECA | Supuesto Legal | Observación | Descripción | Estatus |
|------------------|-------------------------------|--|--|--|---------|
| Crédito Personal | 2576-437-014353/04-04596-0515 | Establezcan como causal de vencimiento anticipado el incumplimiento de otros créditos celebrados con un tercero ajeno al grupo financiero. | “DÉCIMA TERCERA. VENCIMIENTO ANTICIPADO. Santander Consumo podrá dar por vencido anticipadamente el plazo para el pago de las prestaciones a cargo de la Acreditada y exigir de inmediato el importe total de cada uno o la totalidad de los Créditos que haya otorgado a la Acreditada, sus intereses y demás consecuencias y accesorios contractuales y legales que le sean aplicables, si la Acreditada faltare al cumplimiento de cualquiera de las obligaciones que contrae en virtud de este contrato y en especial en los siguientes casos:a) Si la Acreditada no efectuare en forma total uno o más de los pagos que se obliga a realizar en relación con cualquier Crédito otorgado, sean éstos de capital, intereses, accesorios o cualquier combinación de dichos conceptos.” | SE CONSIDERA ABUSIVO QUE LA ENTIDAD FINANCIERA TERMINE DE MANERA ANTICIPADA EL CONTRATO DE ADHESIÓN CUANDO EL USUARIO INCUMPLE CUALQUIER OTRO CRÉDITO CON UN TERCERO AJENO A LA ENTIDAD. | Vigente |

5. Cumplimiento a los Registros.

Las normas obligan a las Entidades Financieras a incorporarse y mantener actualizados una serie de registros que posibilitan un control adecuado de aspectos tales como: información corporativa, principales funcionarios, los contratos de adhesión de cada producto, y los datos de contacto de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios. Esta columna indica si la institución atiende adecuadamente estas obligaciones. En el sector Aseguradoras, al dar clic en la palabra “Detalle”, te mostrará el cumplimiento en los registros SIPRES, REUNE e IFIT. En el caso de los sectores Bancos, Sofomes E.R., Sofomes E.N.R., SIC’s y Afores, te mostrara el cumplimiento de los registros SIPRES, RECA, REUNE, IFIT Y REDECO. En el resto de los sectores esta información se muestra de forma directa.

gob.mx CONDUSEF Inicio

Trámites Gobierno Participa

Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Junio 2016

Comparativo 2015 Vs 2016 Datos históricos Evaluación por Producto

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Grupo de Bancos | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Práct. NC Sanc. (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|---------------------------|-----------------|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|---|--------------------|-----------------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) (Detalle: Calificación 0 - 10) | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | |
| Totales del Sector | | | 3,690,142 | 77.7 | 11 | 7.96 | 890 | 30,847,276 | 0 | 6 | 9.7 | |
| | G-7 | Eficha | 963,104 | 80.4 | 14 | 5.70 | 480 | 14,102,800 | Si | Si | 8.0 | Si Ver |
| | G-7 | Eficha | 923,014 | 74.6 | 4 | 6.96 | 234 | 6,333,673 | Si | Si | 10.0 | Si Ver |

Se estableció una ponderación a cada registro para el concepto de cumplimiento y se modificó la sección “Cumplimiento a los registros”, mediante la eliminación de la columna de cumplimiento a la UNE quedando únicamente como cumplimiento de ese registro la columna del REUNE; así mismo se incorporó el cumplimiento al registro y/o actualización del iFIT y REDECO.

En el caso de la información corporativa, la puedes consultar al dar clic en el logotipo de la institución en cualquiera de las pantallas que lo muestren.



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
 Bancos
 Periodo: Enero - Diciembre 2015

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta 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 este Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECA: Registro de Contratos de Adhesión
3. REUNE: Registro de Constitución de Unidades Especializadas e Informe Trimestral
4. iFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
5. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

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

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | SIPRES | RECA | REUNE | iFIT | REDECO | Calificación |
|---------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------|
| | Actualizó Registro Valido Información | Registro contratos NO usa contratos | Presentó Informe Trimestral | Registro y/o actualizó información | Registro y/o actualizó información | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | 8.0 |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 10.0 |



Porcentajes para evaluación de Cumplimiento a los Registros

| SIPRES | RECA | REUNE | iFIT | REDECO | Total |
|--------|------|-------|------|--------|-------|
| 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 100% |

6. Programas de Educación Financiera.

La educación financiera se refiere al proceso por el que se difunde la información y las herramientas que mejoran la comprensión de las personas acerca de los productos y servicios financieros y sus riesgos, con lo cual se desarrollan habilidades y se concientiza a la población para que pueda tomar mejores decisiones con respecto a su bienestar financiero y conocer sus derechos.

Esta columna indica si la Entidad Financiera cuenta con acciones o programas en este rubro. En caso de que el sector cuente con programas de Educación Financiera, en función de que atienden la mayoría de los elementos señalados por Condusef en la nota metodológica, al dar clic en "SI" se desplegara una pantalla con el contenido de dicho programa, su modalidad y de ser el caso la dirección electrónica donde se puede consultar. La información contenida en este rubro proviene de las fichas técnicas de producto que proporcionaron a la Condusef las entidades financieras.

The screenshot shows the Condusef website interface. At the top, there are navigation links for 'Trámites', 'Gobierno', and 'Participa'. The main heading is 'Comportamiento General de Bancos' for the period 'Enero - Junio 2016'. Below this, there are tabs for 'Comparativo 2015 Vs 2016', 'Datos históricos', and 'Evaluación por Producto'. A red button labeled 'CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS' and a black button labeled 'RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR' are visible. The main table has columns for 'Instituciones', 'Grupo de Bancos', 'Oferta de Productos Financieros', 'CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS', 'SANCIONES', 'Prácticas No Sanas', 'Cláusulas Abusivas Particulares', 'Cumplimiento los Registros de Condusef', 'Programas de Educación Financiera', and 'Evaluación de Condusef por Producto'. The table shows data for the 'Totales del Sector' and for 'Banamex' and 'BBVA Bancomer'.

| Instituciones | Grupo de Bancos | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|--------------------|-----------------|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|--|--------------------|-------------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDAU) [0-10] | Total de Sanciones | Monto Total de Sanciones (\$) | | | | | |
| Totales del Sector | | | 3,690,142 | 77.7 | 11 | 7.96 | 290 | 30,847,276 | 0 | 6 | 9.7 | | |
| | G-7 | Ficha | 963,184 | 80.4 | 14 | 5.70 | 488 | 14,102,880 | Si | Si | 8.0 | Si | Ver |
| | G-7 | Ficha | 923,014 | 74.6 | 4 | 6.96 | 234 | 6,333,673 | Si | Si | 10.0 | Si | Ver |

7. Evaluación de Condusef por producto.

Al dar clic en esta columna podrás conocer la evaluación realizada por Condusef de los productos que se incluyen en el Buró. Los conceptos evaluados son: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef, Prácticas No Sanas y Recomendaciones de Condusef. Conforme a la evaluación de cada concepto se da una calificación al producto. Al dar clic sobre la palabra **Ver**, podrás conocer el detalle de la evaluación por producto para cada una de las Entidades del sector evaluado.

gob mx Trámites Gobierno Participa Inicio

CONDUSEF

Comportamiento General de Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS
RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Comparativo 2016 Vs 2016 Datos históricos Evaluación por Producto

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Grupo de Bancos | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Participativas (en proceso de eliminación) | Cumplir los Regs de Cond. | Evaluación de Condusef por Producto |
|--------------------|-----------------|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|--|--------------------|-------------------------------|--------------------|---|---------------------------|-------------------------------------|
| | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDAIU) Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanciones (\$) | | | | |
| Totales del Sector | | | 3,690,142 | 77.7 | 11 | 7.96 | 890 | 30,847,276 | 0 | 6 | 9.7 | |
| Banamex | | | 963,104 | 80.4 | 14 | 5.70 | 488 | 14,102,880 | Si | Si | 8.0 | Si Var |
| BBVA Bancomer | | | 923,014 | 74.6 | 4 | 6.96 | 234 | 6,333,673 | Si | Si | 10.0 | Si Var |

En la pantalla se muestra un resumen de los productos evaluados para la Entidad Financiera de tu interés, junto con una calificación tanto numérica como gráfica y el lugar que ocupa cada uno con respecto a otras Entidades Financieras del sector que ofrecen también el mismo producto.

La calificación gráfica se presenta a través de una escala representada por estrellas, donde cada una de ellas vale 2 puntos. En ese sentido si una entidad financiera tiene una calificación numérica de 8, obtendrá 4 estrellas.

BANCOS EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander

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 | 5.12 | ☆☆☆☆☆ | 12 de 14 |
| | Crédito Personal | 2.03 | ☆☆☆☆☆ | 7 de 7 |
| | Crédito de Nómina | 7.67 | ☆☆☆☆☆ | 3 de 6 |
| | Crédito Hipotecario | 6.13 | ☆☆☆☆☆ | 6 de 9 |
| Captación de Recursos | Cuenta de Nómina | 7.80 | ☆☆☆☆☆ | 7 de 9 |
| | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | 9.21 | ☆☆☆☆☆ | 17 de 24 |
| | Depósito a la Vista | 7.19 | ☆☆☆☆☆ | 23 de 27 |

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










Al dar clic en la calificación, encontrarás mayor detalle sobre los conceptos que conforman la evaluación del producto.

Con esta información, la Condusef busca darte mayores elementos para elegir el producto o servicio financiero que más te convenza.

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2016







← Regresar

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito Simple Pyme | Cuenta de Nómina | Pagos con Reconocimiento Libranza de Sueldo | Depósito a la Vista

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <input type="checkbox"/> Detalle | | SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle | | Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares 4 (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) |
| 1 |  | 50,184 | 152.4 | 1 | 5,365 | 9.3 | Si | Si | 0 | 9.27 | 7.79 |
| 2 |  | 934 | 310.4 | 0 | - | 7.9 | Si | Si | 3 | 8.72 | 8.51 |
| 3 |  | 634 | 167.7 | 1 | 31,165 | 9.3 | Si | Si | 0 | 8.40 | 9.34 |
| 4 |  | 35,640 | 628.4 | 0 | - | 9.0 | Si | Si | 0 | 8.22 | 8.60 |
| 5 |  | 89,237 | 650.4 | 0 | - | 8.6 | Si | Si | 0 | 8.07 | 8.53 |
| 6 |  | 2,789 | 666.9 | 0 | - | 6.4 | Si | Si | 2 | 7.48 | 9.74 |

Mostrando página 1 de 1 con 14 registros Instituciones que no cuentan con Evaluación de Supervisión de Condusef en este producto

8. Comparativo de Datos Generales.

Al dar clic en el banner del “Comparativo” en la parte superior derecha de la pantalla del Comportamiento General podrás observar un cuadro comparativo del periodo actual con el mismo periodo del año anterior al de consulta. Podrás comparar el número de reclamaciones, el IDATU, el número de sanciones y el monto de las mismas.

gob.mx
Trámites Gobierno Participe

CONDUSEF
Inicio

[Inicio](#) > [Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros](#) > [Buro de Entidades Financieras](#)

Comportamiento General de Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

[Comparativo 2015 Vs 2016](#)

[Datos históricos](#)




[Evaluación por Producto](#)

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Recomendaciones Generales al Sector

Comparativo de Datos Generales
Bancos
Enero - Junio 2015 - 2016
[Regresar](#)

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

| Selección Filtrar Todo | INSTITUCIONES | RECLAMACIONES | | | Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) Calificación 0-10 | | SANCIONES | | | MONTO DE SANCION | | |
|---|--|--------------------|--------------------|---------------|--|--------------------|--------------------|--------------------|---------------|--------------------|--------------------|---------------|
| | | Enero - Junio 2015 | Enero - Junio 2016 | Variación (%) | Enero - Junio 2015 | Enero - Junio 2016 | Enero - Junio 2015 | Enero - Junio 2016 | Variación (%) | Enero - Junio 2015 | Enero - Junio 2016 | Variación (%) |
| | Totales del Sector | 2,526,720 | 3,690,142 | 46.0 | 8.11 | 7.96 | 756 | 890 | 17.7 | 20,020,699 | 30,847,276 | 54.1 |
| <input type="checkbox"/> |  Banamex <small>El Banco Nacional de México</small> | 769,641 | 963,184 | 25.1 | 3.70 | 5.70 | 272 | 488 | 79.4 | 6,542,695 | 14,102,880 | 115.6 |
| <input type="checkbox"/> |  BBVA Bancomer | 630,695 | 923,014 | 46.3 | 7.20 | 6.96 | 244 | 234 | -4.1 | 5,331,505 | 6,333,673 | 18.8 |
| <input type="checkbox"/> |  Santander <small>Banco Santander (México), S.A. Subsidiaria de Banco Santander. Ciudad de México, México</small> | 458,632 | 553,685 | 20.7 | 8.01 | 7.79 | 58 | 23 | -60.3 | 3,907,262 | 711,705 | -81.8 |

CONSULTA DETALLADA DE LOS CONCEPTOS QUE CONFORMAN EL COMPORTAMIENTO GENERAL DEL SECTOR FINANCIERO.

Este ejemplo de consulta se realiza basado en el sector Bancos, el cual es el que presenta información más amplia y detallada. Algunas de los conceptos que se presentan en la Tabla de Comportamiento General de Bancos, no aplican para otros sectores.

1. **Consultas, Reclamaciones y Controversias.** Las columnas de esta sección pueden ser consultadas en detalle, al dar clic en el texto resaltado que dice “Detalle en la Institución Financiera” y “Detalle en Condusef”. Solo el sector Bancos, Banca de Desarrollo y Afores presentan información de reclamaciones recibidas por la institución financiera.

A partir de la publicación de los datos a junio de 2016, se incorpora una nueva sección al sector Bancos que identificarás como **“Alerta”** en la que se clasifican las reclamaciones de acuerdo a los siguientes conceptos: Posible Fraude, Posible Robo de Identidad, Banca Remota y Comercio Electrónico.

gob.mx Trámites Gobierno Particpa Inicio

CONDUSEF

Comportamiento General de Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

Comparativo 2015 Vs 2016 Datos históricos Evaluación por Producto

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS
RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Grupo de Bancos | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|--------------------|-----------------|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|--|--------------------|-----------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) [Detalle] | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | | |
| Totales del Sector | | | 3,690,142 | 77.7 | 11 | 7.96 | 890 | 30,847,276 | 0 | 6 | 9.7 | | |
| Banamex | G-7 | Ficha | 963,184 | 80.4 | 14 | 5.70 | 488 | 14,102,880 | S/I | S/I | 8.0 | SI Ver | |
| BBVA Bancomer | G-7 | Ficha | 923,014 | 74.6 | 4 | 6.96 | 234 | 6,333,673 | S/I | S/I | 10.0 | SI Ver | |
| Santander | G-7 | Ficha | 553,685 | 75.1 | 20 | 7.79 | 23 | 711,705 | S/I | 1 | 10.0 | NO Ver | |

- A. **Detalle en la Institución Financiera.** Al dar clic en esta opción, se muestra el total de reclamaciones presentadas por los Usuarios ante la Unidad Especializada de atención de la propia Entidad Financiera, al igual que el porcentaje de asuntos resueltos a favor de los Usuarios, el promedio de días para desahogar la reclamación, entre otros. A partir del trimestre enero-marzo 2016 es posible observar el monto reclamado de los asuntos concluidos.

Consultas, Reclamaciones y Controversias en la Institución Financiera

BANCOS CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Reclamaciones en la Institución Financiera | | | | | | | |
|----------------|--|----------------------|----------------------------------|---|--------------------|-----------|--------------------------|---------------------------|
| | Reclamaciones Totales | Monto Reclamado (\$) | Monto Pagar por Reclamación (\$) | Consulta las principales causas | | | | Tempo de Respuesta (días) |
| Totales | 3,616,128 | 10,542,115,951 | 2,916 | Monto Reclamado de los Asuntos Comprobados (\$) | Monto Abonado (\$) | Abono (%) | Resolución Favorable (%) | |
| Banamex | 942,476 | 3,416,109,627 | 3,625 | 3,090,347,033 | 1,247,403,936 | 40 | 80.9 | 13 |
| BBVA Bancomier | 604,234 | 3,229,147,000 | 3,571 | 3,120,198,362 | 1,106,302,772 | 36 | 75.3 | 3 |
| Santander | 543,295 | 1,189,812,620 | 2,189 | 1,028,569,713 | 549,088,225 | 53 | 75.5 | 20 |
| Banco Azteca | 390,120 | 145,256,496 | 372 | 129,748,678 | 80,569,647 | 62 | 82.7 | 12 |

A su vez, al dar clic en el vínculo **Consulta las principales causas**, encontrarás los problemas más recurrentes que provocan una reclamación ante la Entidad Financiera:

Consultas, Reclamaciones y Controversias en la Institución Financiera

BANCOS PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados | Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones) | Retiro No Reconocido |
|-------------------------|--|---|----------------------|
| Banamex | 547,077 | 155,071 | 57,879 |
| BBVA Bancomier | 587,441 | 307 | 51,711 |
| Santander | 403,576 | 15,720 | 17,029 |
| Banco Azteca | 366,572 | 0 | 9,159 |
| BANCO PICHINCHA BANDRTE | 183,922 | 3,651 | 3,892 |
| INBURSA | 87,584 | 12,756 | 3,272 |

B. Detalle en Condusef. Volviendo a la pantalla de Comportamiento General de los sectores que presentan información de reclamaciones, en la Sección de Consultas, Reclamaciones y Controversias, al dar clic en “Detalle en Condusef”, podrás conocer el número total de reclamaciones presentadas ante la Comisión, el porcentaje de asuntos resueltos de manera favorable para el Usuario, el tiempo promedio de respuesta en el rubro de consultas y el número de asesorías que se brindaron a los Usuarios por cada Entidad Financiera.

Comportamiento General de Bancos
 Período: Enero - Junio 2016

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS
 RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Comparativo 2015 Vs 2016 Datos históricos Evaluación por Producto

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Grupo de Bancos | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10) |
|---------------------------|-----------------|---------------------------------|---|--------------------------|----------------------------|--|--------------------|-----------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|--|
| | | | Detalle en: La Institución Financiera Condusef | | | | Detalle | | | | | | |
| | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) (Detalle Calificación 0 - 10) | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | | |
| Totales del Sector | | | 3,690,142 | 77.7 | 11 | 7.96 | 690 | 30,847,276 | 0 | 6 | 9.7 | | |
| Banamex | | | 963,184 | 80.4 | 14 | 5.70 | 488 | 14,102,880 | S/I | S/I | 8.0 | SI Ver | |
| BBVA Bancomer | | | 923,014 | 74.6 | 4 | 6.96 | 234 | 6,333,673 | S/I | S/I | 10.0 | SI Ver | |
| Santander | | | 553,665 | 75.1 | 20 | 7.79 | 23 | 711,705 | S/I | 1 | 10.0 | NO Ver | |

En el caso de las reclamaciones presentadas en Condusef podrás conocer las cifras por el tipo de proceso que se sigue conforme a la ley que nos rige y por las principales causas de reclamación, dependiendo de la opción que decidas consultar.

Consultas, Reclamaciones y Controversias en Condusef

BANCOS CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF
 Bancos Período: Enero - Junio 2016

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Reclamaciones en Condusef | | | Principales Causas | | | Reclamaciones gestionadas por los Bancos de Crédito |
|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Consumos no reconocidos | Gestión de Cobranza - Gestión REDECO | Cargos no reconocidos en la cuenta | |
| Totales | 74,014 | 49.6 | 29 | 17,447 | 11,958 | 4,589 | 89,349 |
| Banamex | 20,706 | 60.4 | 30 | 5,671 | 1,901 | 1,498 | 5,768 |
| BBVA Bancomer | 18,788 | 42.8 | 27 | 4,593 | 1,828 | 1,322 | 21,828 |
| Santander | 8,390 | 52.8 | 30 | 1,628 | 2,670 | 442 | 11,544 |
| GRUPO FINANCIERO BANDRTE | 7,872 | 36.8 | 30 | 1,897 | 1,519 | 543 | 10,862 |
| Banco Azteca | 4,279 | 51.5 | 24 | 876 | 1,141 | 368 | 1,138 |
| HSBC | 3,595 | 49.9 | 28 | 915 | 726 | 203 | 8,722 |

Mostrando página 1 de 3 con 47 registros

Se modificó el apartado de “Consultas, Reclamaciones y Controversias en Condusef por proceso” dividiendo “Gestión Ordinaria” y “Gestión electrónica” e incluyendo la “Gestión REDECO”.

Consultas, Reclamaciones y Controversias en Condusef

BANCOS CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Consultas en Condusef (Asesorías) | RECLAMACIONES | | | | | | | |
|---------------|-----------------------------------|-------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------|----------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|
| | | Gestión Ordinaria | Gestión Electrónica | Gestión REDECO / Gestión Cobranza | Conciliación | Dictamen | Solicitud de Defensoría | Defensoría Legal Gratuita | Asesoría Jurídico Penal |
| Totales | 174,371 | 790 | 41,532 | 11,957 | 13,540 | 3,893 | 998 | 802 | 82 |
| Banamex | 44,947 | 229 | 13,035 | 1,901 | 4,228 | 988 | 178 | 150 | 19 |
| BBVA Bancomer | 41,461 | 153 | 11,045 | 1,828 | 3,685 | 1,268 | 410 | 378 | 15 |
| Santander | 15,304 | 64 | 3,798 | 2,870 | 1,307 | 391 | 87 | 68 | 5 |
| BANCO AZTECA | 19,750 | 105 | 3,899 | 1,519 | 1,690 | 587 | 148 | 118 | 28 |
| Banco Azteca | 8,287 | 7 | 2,283 | 1,141 | 818 | 148 | 48 | 40 | 10 |
| HSBC | 10,492 | 39 | 1,993 | 728 | 818 | 155 | 38 | 25 | 5 |

C. **Clasificación de las reclamaciones por concepto (Alerta).** Esta sección se compone por el número de reclamaciones del sector clasificadas en cuatro rubros: Posible Fraude, Posible Robo de Identidad, Banca Remota y Comercio Electrónico. Así como por, el Monto Reclamado (flecha roja), Monto Abonado (flecha azul) y el Porcentaje de Respuesta Favorable al Usuario (flecha naranja) de acuerdo a cada concepto.

Consultas, Reclamaciones y Controversias en Condusef

BANCOS CLASIFICACION DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Junio 2016

Por Concepto: **Monto Reclamado** (flecha roja) | **Monto Abonado** (flecha azul) | **Resolución Usuario** (flecha naranja)

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Reclamaciones por Concepto | | | | |
|---------------|------------------------------------|-----------------------------|--|---------------------------|-----------------------------------|
| | Reclamaciones Totales ¹ | Posible Fraude ² | Posible Robo de Identidad ³ | Banca Remota ⁴ | Comercio Electrónico ⁵ |
| Totales | 3,616,128 | 2,674,023 | 32,719 | 1,116,892 | 776,889 |
| Banamex | 842,478 | 619,603 | 11,007 | 177,891 | 158,151 |
| BBVA Bancomer | 904,234 | 851,263 | 2,854 | 218,741 | 112,826 |
| Santander | 546,295 | 429,913 | 8,009 | 267,088 | 147,565 |
| Banco Azteca | 300,120 | 376,416 | 4,628 | 175,904 | 175,754 |
| BANCO AZTECA | 261,718 | 190,803 | 838 | 107,550 | 103,120 |
| INBURSA | 157,181 | 107,082 | 887 | 19,436 | 15,602 |

2. **Sanciones.** Volviendo a la pantalla de Comportamiento General del Sector, en este rubro puedes consultar el número de sanciones por Entidad Financiera. Como en el caso de la pantalla Comportamiento General de los Bancos, estas sanciones son impuestas por la Condusef. Al dar

Comportamiento General de Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS
RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Comparativo 2015 Vs 2016 Datos históricos Evaluación por Producto

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Grupo de Bancos | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|--------------------|-----------------|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|--|--------------------|-----------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | | | Detalle en: La Institución Financiera Condusef | | | | Detalle | | | | | | |
| | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | | |
| Totales del Sector | | | 3,690,142 | 77.7 | 11 | 7.96 | 890 | 30,847,276 | 0 | 6 | 9.7 | | |
| Toda | | | | | | | | | | | | | |
| | G-7 | Ficha | 963,184 | 80.4 | 14 | 5.70 | 488 | | S/I | S/I | 8.0 | Ver | |
| | G-7 | Ficha | 923,014 | 74.6 | 4 | 6.96 | 234 | 6,333,673 | S/I | S/I | 10.0 | Ver | |
| | G-7 | Ficha | 553,685 | 75.1 | 20 | 7.79 | 23 | 711,705 | S/I | 1 | 10.0 | NO Ver | |

4. **Cláusulas Abusivas.** Las cláusulas abusivas a partir de la última actualización (Enero-Marzo 2015), se muestran ordenadas, primero y resaltadas en rojo las que se encuentran vigentes y segundo en color negro las que ya fueron modificadas, tal y como se mostró en el apartado anterior.

5. **Cumplimiento a los Registros.** Volviendo de nuevo a la pantalla de Comportamiento General del Sector, si das clic en Detalle, podrás saber si ha cumplido con cada uno de ellos. Los registros son:

- ✓ **SIPRES.** Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros
- ✓ **RECA.** Registro de Contratos de Adhesión
- ✓ **REUNE.** Registro de Unidades Especializadas
- ✓ **RECO** Registro de Comisiones (Solo para SOFOM E.N.R.)
- ✓ **IFIT.** Ingreso de Fichas Técnicas (A partir de la actualización de Ene-Mar 2015)
- ✓ **REDECO.** Registro de Despachos de Cobranza (A partir de la actualización de Ene-Mar 2015)



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta 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 este 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

| Instituciones | SIPRES | RECA | REUNE | IFIT | REDECO | Calificación |
|---------------|--------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------|
| | Actualizó Registro Valió Información | Registró contratos No una contrató | Presentó Informe Trimestral | Registró y/o actualizó información | Registró y/o actualizó información | |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | 8.0 |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 10.0 |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 10.0 |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 10.0 |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 10.0 |
| | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 10.0 |

6. Programas de Educación Financiera. En el caso de que la Entidad Financiera cuente con este tipo de programas, al dar clic en la palabra **SI**, se despliega una pantalla que te informa el tipo de contenido que maneja la institución, la modalidad y de ser el caso la dirección en internet donde puedes consultarlo.



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Bancos
Enero - Junio 2016



| Programa | Descripción | Portal(es) |
|--|--|---|
| EDUCACIÓN FINANCIERA BBVA BANCOMER - ADELANTE CON TU FUTURO | El programa de Educación Financiera BBVA Bancomer busca empoderar a los usuarios de servicios financieros (clientes y no clientes del Banco) con las herramientas y habilidades para usarlos a su favor, a través de educación financiera para niños y jóvenes, finanzas para la vida (adultos) y finanzas para emprender y crecer (PYMES). Nuestro enfoque educativo permite concientizar a nuestros participantes y apoyarlos a desarrollar habilidades. | http://www.educacionfinancierabancomer.com |

La información que se muestra es registrada por cada Entidad Financiera en la Ficha Técnica por lo que el detalle y veracidad es responsabilidad exclusiva de las mismas, y corresponde al último Trimestre de Actualización.

I. GUÍA POR PRODUCTO

⇒ Al desplegar la pantalla “Comportamiento General del Sector”, se podrá observar un banner en la parte superior, junto al “Comparativo” y a los “Datos Históricos” de nombre: “Evaluación por Producto”.

⇒ Al dar clic en ese banner aparecen los productos que se incluyen en el Buró. Para este ejemplo, elige “Tarjeta de Crédito”.

Comportamiento General de Bancos
 Periodo: Enero - Junio 2016

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Recomendaciones Generales al Sector

- Comparativo 2015 Vs 2016
- Datos históricos
- Evaluación por Producto**

Muestra 20 registros por página

| Instituciones | Grupo de Bancos | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|--------------------|-----------------|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|--|--------------------|-----------------------------|--------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | | |
| Totales del Sector | | | 3,690,142 | 77.7 | 11 | 7.96 | 890 | 30,847,276 | 0 | 6 | 9.7 | | |
| | G-7 | Ficha | 963,184 | 80.4 | 14 | 5.70 | 486 | 14,102,860 | SI | SI | 8.0 | SI Ver | |
| | G-7 | Ficha | 923,014 | 74.6 | 4 | 6.96 | 234 | 6,333,673 | SI | SI | 10.0 | SI Ver | |

⇒ Elegir el producto de su elección.

Evaluación de Condusef por Producto

BANCOS Evaluación de Condusef por Producto
 Bancos
 Periodo: Enero - Junio 2016

Elige una opción:

Otorramiento de Crédito

- Tarjeta de Crédito
- Crédito Personal
- Crédito de Nómina
- Crédito Hipotecario
- Crédito Automotriz
- Crédito Simple (PyMES)

Captación de Recursos

- Cuenta de Nómina
- Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
- Depósito a la Vista

⇒ Una vez que elegiste el producto, aparecerá una pantalla que muestra su evaluación.

gob.mx Trámites Gobierno Participo Inicio

CONDUSEF

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2016

Regresar

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito Cuenta Personal Cuenta de Nómina Cuenta Inmobiliaria Cuenta Automóvil Cuenta Simple (P.V.E.S.) Cuenta de Nómina Fianza con Fidejante (Liquidez y Valorante) Decuento a la Vida

Muestra 20 registros por página

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | SANCIONES | | Supervisión de Condusef | 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 mil contratos | Total | Monto de Multa Promedio (\$) | | | | | | |
| 1 | | 50,184 | 152.4 | 1 | 5,365 | 9.3 | Si | Si | 0 | 9.27 | 7.79 |
| 2 | | 934 | 310.4 | 0 | - | 7.9 | Si | Si | 3 | 8.72 | 8.51 |
| 3 | | 634 | 167.7 | 1 | 31,165 | 9.3 | Si | Si | 0 | 8.40 | 9.34 |
| 4 | | 35,640 | 628.4 | 0 | - | 9.0 | Si | Si | 0 | 8.22 | 8.60 |
| 5 | | 89,237 | 660.4 | 0 | - | 8.6 | Si | Si | 0 | 8.07 | 8.53 |

La información en la tabla que se mostró anteriormente es la misma que la que se mostró en el comportamiento general de cada sector, es decir, se encontraran las mismas columnas adicionando las últimas tres de izquierda a derecha que llevan por nombre “Observaciones de Condusef” “Calificación General por Producto” e “IDATU Calificación por Producto”, esta última se incorporó al cierre de diciembre 2015.

1. Observaciones de Condusef

Conocerás los señalamientos, recomendaciones y observaciones que realiza Condusef a las instituciones en el ámbito de su competencia.

⇒ Al dar clic en la columna “Observaciones de Condusef”, en la frase “En General”, podrás consultar las observaciones que realiza Condusef a todas las entidades financieras que comercializan el producto a consultar.

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2016

Regresar ← Elige un producto: →


Tarjeta de Crédito


Cuenta Personal


Cuenta de Nómina


Cuenta Ahorro


Cuenta Automática







Cuenta Simple (P.V.E.S.)


Cuenta de Nómina


Pagos con Rendimiento


Decuento a la Vida

Muestra 20 registros por página

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <input type="checkbox"/> Detalle | | SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle | | Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación) | Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> 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 (\$) | | | | | | |
| 1 |  | 50,184 | 152.4 | 1 | 5,365 | 9.3 | SI | SI | 0 | 9.27 | 7.79 |
| 2 |  | 934 | 310.4 | 0 | - | 7.9 | SI | SI | 3 | 8.72 | 8.51 |
| 3 |  | 634 | 167.7 | 1 | 31,165 | 9.3 | SI | SI | 0 | 8.40 | 9.34 |
| 4 |  | 35,640 | 628.4 | 0 | - | 9.0 | SI | SI | 0 | 8.22 | 8.60 |
| 5 |  | 89,237 | 660.4 | 0 | - | 8.6 | SI | SI | 0 | 8.07 | 8.53 |

Observaciones de Condusef en General Cerrar

Febrero 2013:

Recomendación dirigida a la Asociación de Bancos de México:

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras se abstengan de incluir en su publicidad, términos y condiciones que difieran con el contrato, expresar la tasa de interés en términos anuales, difundir el CAT con la finalidad de favorecer la comparación de productos, así como evitar competencia desleal en su material publicitario.

Agosto 2013:

Recomendación dirigida a la Asociación de Bancos de México:

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras permitan a los titulares de tarjetas de crédito dar por terminado el contrato de adhesión con una solicitud presentada a la Entidad, incluso si existiera un saldo pendiente, donde el contrato sólo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que del crédito, así como se fomente la movilidad de Usuarios de tarjetas de crédito entre las Instituciones Financieras.

- ⇒ Al dar clic en la palabra “Cerrar” de esta última pantalla, volverás a la pantalla de “Evaluación por Producto”.
- ⇒ Al dar clic sobre el número que expresa la cantidad de observaciones realizadas por Condusef de la Entidad Financiera que deseas, se desplegara una pantalla con la descripción de dichas observaciones y el estatus en que se encuentran.

gob mx Trámites Gobierno Participa

CONDUSEF Inicio

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2016

Regresar

Elije un producto:

Tarjeta de Crédito Cuenta Prepagada Cuenta de Ahorro Cuenta Inmobiliaria Cuenta Automática Cuenta Ahorro (CONAFI) Cuenta de Nómina Póliza con Recaudación Liquidada y Vencimiento Cuenta de Nómina

Muestra 20 registros por página

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <input type="checkbox"/> Detalle | | SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle | | Supervisión de CONDUSEF <input type="checkbox"/> Detalle | 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) |
| 1 | | 50,184 | 152.4 | 1 | 5,365 | 9.3 | SI | SI | 0 | 9.27 | 7.79 |
| 2 | | 934 | 310.4 | 0 | - | 7.9 | SI | SI | 3 | 8.51 | 8.51 |
| 3 | | 634 | 167.7 | 1 | 31,165 | 9.3 | SI | SI | 0 | 8.40 | 9.34 |
| 4 | | 35,640 | 628.4 | 0 | - | 9.0 | SI | SI | 0 | 8.22 | 8.60 |
| 5 | | 89,237 | 650.4 | 0 | - | 8.6 | SI | SI | 0 | 8.07 | 8.53 |

Observaciones Condusef

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2016
Tarjeta de Crédito

Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

| Producto | Tipo | Descripción | Estatus |
|--------------------|------------------|---|---------|
| Tarjeta de Crédito | CARÁTULA | No incluye la fecha de corte. | Vigente |
| | CARÁTULA | No incluye la aseguradora. | Vigente |
| | ESTADO DE CUENTA | No incluye el aviso que indique el nombre de la institución, los datos de contacto de la UNE y de CONDUSEF. | Vigente |

Cerrar

⇒ Al dar clic en la palabra “Cerrar” de esta última pantalla, volverás a la pantalla de “Evaluación por Producto”.

2. Calificación General por Producto

Conocerás el valor numérico sobre el cumplimiento de las Entidades Financieras en la prestación de servicios relacionados con tarjeta de crédito (escala del 0 al 10).

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS (Detalle) | | SANCIONES (Detalle) | | Supervisión de CONDUSEF (Detalle) | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación) | Observaciones de CONDUSEF (Detalle General) | Calificación General por Producto | |
|--|---------------|---|--|------------------------|------------------------------|--------------------------------------|--------------------|--|--|-----------------------------------|---------------------|
| | | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos | Total | Monto de Multa Promedio (\$) | | | | | Calificación (0 - 10) | Calificación (0-10) |
| 1 | | 50,184 | 152.4 | 1 | 5,365 | 9.3 | SI | SI | 0 | 9.27 | 7.79 |
| 2 | | 934 | 310.4 | 0 | - | 7.9 | SI | SI | 3 | 8.72 | 8.51 |
| 3 | | 634 | 167.7 | 1 | 31,165 | 9.3 | SI | SI | 0 | 8.40 | 9.34 |
| 4 | | 35,640 | 628.4 | 0 | - | 9.0 | SI | SI | 0 | 8.22 | 8.60 |
| 5 | | 89,237 | 650.4 | 0 | - | 8.6 | SI | SI | 0 | 8.07 | 8.53 |

3. IDATU por producto

El “Índice de Desempeño de Atención a Usuarios por Producto” mide la calidad de la atención y servicio de las instituciones financieras en lo que se refiere a los procesos de gestión electrónica, gestión ordinaria y conciliación de las reclamaciones de un producto en específico que sus clientes presentan ante Condusef, mismas que se le dan a conocer a la institución. Cabe destacar que esta ponderación no forma parte de la calificación por producto, sin embargo, es un herramienta que las personas pueden utilizar para comparar y así obtener el producto que les sea conveniente.

gob.mx CONDUSEF

Trámites Gobierno Participa Inicio

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2016

Regresar

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito Crédito Personal Crédito Nómina Crédito Hipotecario Crédito Automotriz Crédito Simple (PIME) Crédito Nómina Pagare en Rendimiento Liquidable al Vencimiento Crédito a Largo Plazo

Muestra 20 registros por página

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | SANCIONES | | Supervisión de Condusef | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación) | Observaciones de Condusef | Calificación General por Producto | IBAFI Calificación por producto |
|---|---------------|--|---|-----------|------------------------------|-------------------------|--------------------|--|---------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| | | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos | Total | Monto de Multa Promedio (\$) | | | | | | |
| 1 | BonCoppel | 50,184 | 152.4 | 1 | 5,365 | 9.3 | SI | SI | 0 | 9.27 | 7.79 |
| 2 | AFRME | 934 | 310.4 | 0 | - | 7.9 | SI | SI | 3 | 8.72 | 8.51 |
| 3 | CSF | 634 | 167.7 | 1 | 31,165 | 9.3 | SI | SI | 0 | 8.40 | 9.34 |
| 4 | Scotiabank | 35,640 | 628.4 | 0 | - | 9.0 | SI | SI | 0 | 8.22 | 8.60 |
| 5 | HSBC | 89,237 | 650.4 | 0 | - | 8.6 | SI | SI | 0 | 8.07 | 8.53 |

Simuladores por producto como una herramienta complementaria de apoyo.

En la pantalla principal de Evaluación por Producto, encontrarás una liga que te lleva a los simuladores elaborados por Condusef, para que puedas hacer ejercicios de cálculo de cuánto te costaría un crédito. Estos simuladores son de Tarjeta de Crédito, Crédito Automotriz, Crédito Hipotecario, Crédito de Nómina y Crédito Personal, Cuenta de Ahorro, Cuenta de Cheques, Pagare en Rendimiento Liquidable al Vencimiento.

En lo relativo a los productos de captación, podrás realizar un ejercicio de cálculo para conocer la Ganancia Anual Total (GAT), tasa de rendimiento y sus Comisiones de Cuenta de Cheques, Cuenta de Ahorro y Pagares con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.

Estos simuladores te permiten saber qué producto te cobra menos intereses, cuál te ofrece la mensualidad más baja para adquirir una vivienda, qué cuenta de cheques o de ahorro te ofrece el mejor rendimiento, el Costo Anual Total, en función de los datos específicos que tú ingreses para realizar el cálculo.

De esta forma, combinando ambas herramientas tendrás por un lado, la información cualitativa de un producto, derivada de la evaluación de Condusef, y por otro, un ejercicio comparativo apegado a tu situación financiera y personal.

gob.mx CONDUSEF Trámites Gobierno Participe Inicio

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2016

Elige un producto:

Muestra 20 registros por página

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTA RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS (Cuentas) | | SANCIONES (Cuentas) | | Supervisión de Conducef (Cuentas) | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación) | Observaciones de Conducef (Cuentas) | Calificación General por Producto (Cuentas) | SATU Calificación por producto (Cuentas) |
|---|---------------|--|---|---------------------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------|--|-------------------------------------|---|--|
| | | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos | Total | Monto de Multa Promedio (\$) | | | | | | |
| 1 | | 50,184 | 152.4 | 1 | 5,305 | 9.3 | SI | SI | 0 | 9.27 | 7.79 |
| 2 | | 924 | 310.4 | 0 | - | 7.9 | SI | SI | 3 | 8.72 | 8.51 |
| 3 | | 634 | 197.7 | 1 | 31,105 | 9.3 | SI | SI | 0 | 8.40 | 9.34 |
| 4 | | 35,640 | 628.4 | 0 | - | 9.0 | SI | SI | 0 | 8.22 | 8.00 |
| 5 | | 89,237 | 650.4 | 0 | - | 8.6 | SI | SI | 0 | 8.07 | 8.03 |
| 6 | | 2,759 | 668.9 | 0 | - | 8.4 | SI | SI | 2 | 7.48 | 9.74 |

Mostrando página 1 de 1 con 14 registros

[Instituciones que no cuentan con Evaluación de Supervisión de Conducef en este producto](#)

Consejo el CAT, Tasa de Interés y Comisiones del producto en el [Simulador Tarjeta de Crédito](#)
 Nota: Algunos productos son ofrecidos por la SOFOM E.N. del Grupo Financiero.
 Sin Seguro (SE)
 No Disponible (ND)
 Sin Identificar (SI)
 *Esta cláusula fue eliminada en los acuerdos de evaluación en materia de transparencia financiera 2015, previo a la entrada en vigor de la reforma financiera, por lo que deben considerarse como una recomendación de esta Comisión Nacional. Sin embargo, una vez emitidos los dispositivos correspondientes se podrá observar, en su caso, que se eliminan de los contratos.
 NA: Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención al Usuario (SATU). En el caso de la Evaluación de Conducef no cuenta con productos evaluados.
[Ver Nota Metodológica de la Evaluación](#)

Instituciones que no ofertan el producto.

Las instituciones que no aparecen en la tabla son porque no ofertan el producto, las cuales podrán ser consultadas en la liga correspondiente, ubicada en la pantalla principal de Evaluación por Producto abajo a la derecha.

gob.mx CONDUSEF Trámites Gobierno Participe Inicio

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2016

Elige un producto:

Muestra 20 registros por página

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTA RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS (Cuentas) | | SANCIONES (Cuentas) | | Supervisión de Conducef (Cuentas) | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación) | Observaciones de Conducef (Cuentas) | Calificación General por Producto (Cuentas) | SATU Calificación por producto (Cuentas) |
|---|---------------|--|---|---------------------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------|--|-------------------------------------|---|--|
| | | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos | Total | Monto de Multa Promedio (\$) | | | | | | |
| 1 | | 50,184 | 152.4 | 1 | 5,305 | 9.3 | SI | SI | 0 | 9.27 | 7.79 |
| 2 | | 924 | 310.4 | 0 | - | 7.9 | SI | SI | 3 | 8.72 | 8.51 |
| 3 | | 634 | 197.7 | 1 | 31,105 | 9.3 | SI | SI | 0 | 8.40 | 9.34 |
| 4 | | 35,640 | 628.4 | 0 | - | 9.0 | SI | SI | 0 | 8.22 | 8.00 |
| 5 | | 89,237 | 650.4 | 0 | - | 8.6 | SI | SI | 0 | 8.07 | 8.03 |
| 6 | | 2,759 | 668.9 | 0 | - | 8.4 | SI | SI | 2 | 7.48 | 9.74 |

Mostrando página 1 de 1 con 14 registros

[Instituciones que no cuentan con Evaluación de Supervisión de Conducef en este producto](#)

Consejo el CAT, Tasa de Interés y Comisiones del producto en el [Simulador Tarjeta de Crédito](#)
 Nota: Algunos productos son ofrecidos por la SOFOM E.N. del Grupo Financiero.
 Sin Seguro (SE)
 No Disponible (ND)
 Sin Identificar (SI)
 *Esta cláusula fue eliminada en los acuerdos de evaluación en materia de transparencia financiera 2015, previo a la entrada en vigor de la reforma financiera, por lo que deben considerarse como una recomendación de esta Comisión Nacional. Sin embargo, una vez emitidos los dispositivos correspondientes se podrá observar, en su caso, que se eliminan de los contratos.
 NA: Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención al Usuario (SATU). En el caso de la Evaluación de Conducef no cuenta con productos evaluados.
[Ver Nota Metodológica de la Evaluación](#)

Nota metodológica de la evaluación.

Para conocer la metodología con la que se evaluaron los productos, dar clic en la liga respectiva, que está ubicada en la pantalla principal de Evaluación por Producto abajo a la derecha.

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2016

Elige un producto:

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS (Cuentas) | | SANCIONES (Cuentas) | | Supervisión de Conducef (Cuentas) | Prácticas No Sanas (Cuentas) | Cálculos Absolutos Particulares * (en proceso de eliminación) | Observaciones de Conducef (Cuentas) | Evaluación General por producto | |
|---|---------------|--|---|---------------------|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|---|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| | | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos | Total | Monto de Multa Promedio (\$) | | | | | Calificación (0 - 10) | Calificación (0-10) |
| 1 | BanCoppel | 50,184 | 152.4 | 1 | 5,365 | 9.3 | SI | SI | 0 | 9.27 | 7.79 |
| 2 | AFIRME | 934 | 310.4 | 0 | - | 7.9 | SI | SI | 3 | 8.72 | 8.51 |
| 3 | CSB | 634 | 167.7 | 1 | 31,165 | 9.3 | SI | SI | 0 | 8.40 | 9.34 |
| 4 | Scotiabank | 35,640 | 628.4 | 0 | - | 9.0 | SI | SI | 0 | 8.22 | 8.60 |
| 5 | HSBC | 89,237 | 650.4 | 0 | - | 8.6 | SI | SI | 0 | 8.07 | 8.53 |
| 6 | BANBIO | 2,789 | 668.9 | 0 | - | 6.4 | SI | SI | 2 | 7.48 | 8.74 |

[Ver Nota Metodológica de la Evaluación](#)

⇒ Para volver a al cuadro de Comportamiento General del sector debe dar clic en la flecha que está en el costado superior izquierdo con la leyenda “Regresar”, si se desea consultar otro sector debe dar clic en el enlace llamado “Buró de Entidades Financieras” (flecha roja)

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2016

Elige un producto:

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS (Cuentas) | | SANCIONES (Cuentas) | | Supervisión de Conducef (Cuentas) | Prácticas No Sanas (Cuentas) | Cálculos Absolutos Particulares * (en proceso de eliminación) | Observaciones de Conducef (Cuentas) | Evaluación General por producto | |
|---|---------------|--|---|---------------------|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|---|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| | | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos | Total | Monto de Multa Promedio (\$) | | | | | Calificación (0 - 10) | Calificación (0-10) |
| 1 | BanCoppel | 50,184 | 152.4 | 1 | 5,365 | 9.3 | SI | SI | 0 | 9.27 | 7.79 |
| 2 | AFIRME | 934 | 310.4 | 0 | - | 7.9 | SI | SI | 3 | 8.72 | 8.51 |
| 3 | CSB | 634 | 167.7 | 1 | 31,165 | 9.3 | SI | SI | 0 | 8.40 | 9.34 |
| 4 | Scotiabank | 35,640 | 628.4 | 0 | - | 9.0 | SI | SI | 0 | 8.22 | 8.60 |

Otros Datos Relevantes por Sector.

Aseguradoras: Con el objeto de facilitar al usuario la navegación y comprensión del portal del BEF, se incorporaron filtros por ramo, para que la información mostrada corresponda únicamente a las aseguradoras que pertenezcan al ramo seleccionado, como son: Vida, Daño sin auto, Auto y Gastos Médicos y Accidentes personales. En cada uno de los rubros podrá encontrar información relevante respecto a la “Oferta de Productos Financieros (Fichas), Información respecto a sus reclamaciones, sanciones y los montos de las mismas”.

Comportamiento General de Aseguradoras

Periodo: Enero - Junio 2016

[Comparativo 2015 Vs 2016](#) |
 [Datos históricos](#) |
 [Evaluación por Producto](#)

[Compara por ramo: Vida](#) |
 [Daño sin auto](#) |
 [Auto](#) |
 [Gastos Médicos y Accidentes personales](#)

Sofom E.N.R.: Derivado del proceso de renovación de estas instituciones se incluye una nueva clasificación de éstas: “Con información relevante”, “Con información de cumplimiento”, “En proceso de cancelación” y “Dejaron de ser Sofom E.N.R.”. Además, se incorporó un link en donde podrás consultar los productos que se encuentran registrados en el Sistema Arbitral.

gob mx Trámites Gobierno Particpa

CONDUSEF Inicio

Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > Buró de Entidades Financieras

Comportamiento General de Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Junio 2016

[Comparativo 2015 Vs 2016](#) |
 [Datos históricos](#) |
 [Evaluación por Producto](#)

583 SOFOM E.N.R. con información relevante |
 913 SOFOM E.N.R. con información de cumplimiento |
 1,231 En proceso de cancelación (no renovadas) |
 Dejaron de ser SOFOM E.N.R.

[OFERTA PÚBLICA](#)
[CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS](#)
[CONSULTA EL LIBRO DE LAS COMISIONES COORDINADAS Y OBSERVADAS](#)

583 SOFOM E.N.R. CON INFORMACIÓN RELEVANTE

Muestra 20 registros por página Búsqueda

| Instituciones | Afilación gremial | Actividad Preponderante | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS | | | | SANCIONES | | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|--------------------|-------------------|-------------------------|---------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|---|--------------------|-----------------------------|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) <small>Detalle</small> | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | |
| Totales del Sector | Seleccionar | Seleccionar | | 4,499 | 46.7 | 28 | 5.97 | 1,395 | 32,933,205 | 79 | 6.1 | | |
| Financiera Indepe | Todos | Todos | | | | | | | | | | | |