

Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

CONSULTA Y DENUNCIA LAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR


[Comparativo 2015 Vs 2016](#)

[Datos históricos](#)

[Evaluación por Producto](#)

Muestra 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
			Total de Reclamaciones	Resolución Favorable	Tiempo de Respuesta	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción					
			Detalle en: La Institución Financiera Condusef				Detalle						
			Alerta	(%)	(días)	Calificación 0 - 10	(\$)						
Totales del Sector			7,379,294	77.0	10	7.98	1,545	51,776,743	0	11	9.6		
			Todas... <input type="text"/>										
	G-Inversión	Ficha	6	16.7	9	9.92	0	-	S/I	S/I	10.0	NO	NA



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Por Concepto

[Monto Reclamado](#)[Monto Abonado](#)[Resolución Usuario](#)Muestra registros por páginaBúsqueda:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Remota ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	7,238,091	5,297,509	78,788	2,379,502	1,650,777	1,940,582
	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 49 registros)

< 1 >

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

1.- Corresponde a las reclamaciones monetarias R27 presentadas en la propia Institución Financiera.

2.- Causas de Reclamación consideradas: Cargo no reconocido por consumos no efectuados, Cheques mal negociados, Inconformidad por alteración de pagarés, Producto no reconocido, Retiro no reconocido, Suplantación de Identidad y Transferencia no reconocida.

3.- Causas de Reclamación consideradas: Producto no reconocido, Suplantación de Identidad y Retiro no reconocido (canales: Sucursal y Corresponsal).

4.- Canales Transaccionales considerados: Comercio por Internet, Comercio por Teléfono, Operaciones por Internet Personas Físicas, Operaciones por Internet Personas Morales, Banca Móvil, Pagos por Celular y Banca por Teléfono.

5.- Canal Transaccional considerado: Comercio por Internet.

6.- Causas de Reclamación consideradas: Abonos por Servicios de Adquirencia, Cargos por Servicios de Adquirencia, Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta, Cobro No Reconocido de Impuestos y Otros Cargos, Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios, Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo, Cobro No Reconocido por Otras Comisiones, Depósito No Acreditado, Devolución No Aplicada, Error Operativo del Banco, Error Operativo del Cliente, Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados, No Entrega Cantidad Solicitada, Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones), Pago Duplicado, Pago No Acreditado y Transferencia No Acreditada.




CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Muestra registros por páginaBúsqueda: x

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera							
	Consulta las principales causas							
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
Totales	7,238,091	21,184,857,355	2,927	20,249,481,063	9,251,641,475	46	77.6	10
	0	-	-	-	-	-	-	-



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



Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)	No Entrega Cantidad Solicitada
	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 49 registros)

< >




CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	
Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)					
Totales	141,203	48.4	28	30,478	21,668	9,048	176,546
	6	16.7	9	0	0	1	1

BANCOS


CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

← Regresar

Muestra registros por páginaBúsqueda: ✖

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	345,976	1,153	78,535	21,666	27,425	8,555	1,904	1,790	175
	29	0	5	0	1	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 49 registros)

< 1 >

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016



Bank of America México, S.A., Institución de Banca Múltiple

ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE 2016

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	9.92
Gestión Electrónica	9.87	
Conciliación	NA	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES






SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Muestra registros por páginaBúsqueda:

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. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario (Art. 18 Bis)	Art. 41 LTOSF,(REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporanea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc. III DCGDC)	Art. 42 f. III. Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 bis 2, f. I, b).- Realizar actividades que se aparten de las sanas prácticas (Art. 94 bis)
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 49 registros)

< 1 >

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



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 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 éste Organismo.

Obligaciones de ley:

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

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

Muestra registros por página

Búsqueda:

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

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 49 registros)


< 1 >

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

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

Muestra registros por página

Búsqueda: x

Selección Filtrar Todo	INSTITUCIONES	RECLAMACIONES			Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) Calificación 0-10		SANCIONES			MONTO DE SANCIÓN		
		Enero - Diciembre 2015	Enero - Diciembre 2016	Variación (%)	Enero - Diciembre 2015	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2015	Enero - Diciembre 2016	Variación (%)	Enero - Diciembre 2015	Enero - Diciembre 2016	Variación (%)
	Totales del Sector	5,615,826	7,379,294	31.4	8.08	7.98	1,943	1,545	-20.5	53,843,779	51,776,743	-3.8
<input type="checkbox"/>		4	6	50.0	10.00	9.92	0	0	-	-	-	-