

## Comportamiento General de Bancos

Instituciones que se dedican a captar recursos del público para con ello otorgar crédito y proponer opciones de inversión a los distintos sectores que integran la economía. Su objetivo es captar el ahorro fraccionado disperso en la economía, conjuntarlo y canalizarlo ágilmente en forma de financiamiento hacia individuos o instituciones con proyectos de inversión viables y que generen valor agregado en la economía.

Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDI's), \$2,327,409 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

**Fuente:** Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IPAB.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 49 Bancos.

Periodo: Enero - Septiembre 2017

CONSULTA Y DENUNCIA LAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

[Comparativo  
2016 Vs 2017](#)

[Datos Históricos:  
2016 | 2015 | 2014 | 2013](#)

[Evaluación  
por Producto](#)

[Personas que reclamaron](#)



RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

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
			Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>				Detalle						
			Total de Reclamaciones	Resolución Favorable	Tiempo de Respuesta	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción					
<a href="#">Páginas Web institucionales</a>			<b>Alerta</b>	(%)	(días)	Calificación 0 - 10	( \$ )				<a href="#">Sinergia con Condusef</a>	Calificación (0-10)	
Totales del Sector			6,713,570	79.4	6	8.27	968	38,696,462	0	0	9.6		
	G-Inversión	<a href="#">Ficha</a>	2	50.0	10	<u>10.00</u>	0	-	S/I	S/I	10.0		NA



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Septiembre 2017

Por Concepto

Monto Reclamado

Monto Abonado

Resolución Usuario

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto					
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>	Comercio Electrónico <sup>5</sup>	Movimientos operativos de la Banca (MOB) <sup>6</sup>
Totales	6,606,140	4,946,738	58,561	192,406	2,381,523	1,659,402
	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: 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 - Septiembre 2017

Muestra  registros por página

Búsqueda:  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	6,606,140	17,793,574,500	2,693	15,140,511,229	7,612,768,758	50	80	6
	0	-	-	-	-	-	-	-



## PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN


Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2017

[Regresar](#)

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)

< 1 >



## CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

### Bancos

### Periodo: Enero - Septiembre 2017

Muestra  registros por páginaBúsqueda: 

Instituciones	Reclamaciones en Condusef			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta <u>por proceso</u>			Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)					
Totales	107,430	46.6	27	23,584	16,135	6,785	130,969
	2	50.0	10	0	0	1	1

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

&lt; 1 &gt;


BANCOS

## CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2017

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	Violaciones Administrativas
Totales	286,539	568	56,073	16,125	23,313	8,159	1,511	1,334	289	58
	43	0	2	0	0	0	0	0	0	0

**BANCOS**

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2017

Bank of America  
Merrill Lynch

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

Acumulado Enero - Septiembre 2017

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	<b>10.00</b>
Gestión Electrónica	10.00	
Conciliación	NA	

**EVOLUCIÓN HISTÓRICA**

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES

BANCOS


## SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2017

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: Bank of America

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. XV. inciso a) (Cláusulas Abusivas)	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario (Art. 18 Bis)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	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)	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)

&lt; 1 &gt;

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 - Septiembre 2017

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 Registro Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	NA	10.0


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

## Comparativo de Datos Generales Bancos Enero - Septiembre 2016 - 2017

[Regresar](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Selección <a href="#">Filtrar</a>   <a href="#">Todo</a>	INSTITUCIONES	RECLAMACIONES			Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) Calificación 0-10		SANCIONES			MONTO DE SANCIÓN		
		Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Variación (%)	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Variación (%)	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Variación (%)
	Totales del Sector	5,463,375	6,713,570	22.9	8.13	8.27	1,221	968	-20.7	42,155,349	38,696,462	-8.2
<input type="checkbox"/>		5	2	-60.0	10.00	10.00	0	0	-	-	-	-