

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), \$2,373,820 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 - Marzo 2018

CONSULTA Y DENUNCIA LAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

[Comparativo
2017 Vs 2018](#)

[Datos Históricos:
2017 | 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		
			Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)							
Páginas Web institucionales La Institución Financiera Condusef			Detalle en: La Institución Financiera Condusef		+ Detalle				+ Detalle		Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)			
Totales del Sector			2,216,147	77.7	8	8.52	412	16,407,140	0	0	9.6				
			G-Inversión	Ficha	1	0.0	21	9.03	3	39,362	S/I	S/I	10.0		NA




CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2018

Por Concepto

Monto ReclamadoMonto AbonadoResolución UsuarioMuestra registros por páginaBúsqueda: x

Instituciones	Reclamaciones por Concepto					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	2,179,020	1,699,815	18,748	44,361	1,007,579	479,205
	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.



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2018

[Por Concepto](#)
[Monto Reclamado](#)
[Monto Abonado](#)
[Resolución Usuario](#)

 Muestra registros por página

 Búsqueda: x

Instituciones	\$ Monto Reclamado					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	7,057,112,574	4,814,148,233	747,091,994	1,350,509,437	1,234,456,212	2,242,964,342
	-	-	-	-	-	-

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

 < >

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.



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2018

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

Instituciones	\$ Monto Abonado					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	2,999,745,858	2,147,888,567	410,213,687	433,798,782	823,592,588	851,857,291
	-	-	-	-	-	-

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

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.




CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR RESPUESTA FAVORABLE AL USUARIO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2018

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Resolución Usuario
------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

Muestra registros por páginaBúsqueda:

Instituciones	% de Respuesta Favorable al Usuario					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	78.1	81.1	62.1	15.7	92.4	69.0
	-	-	-	-	-	-

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

< >

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 - Marzo 2018

Muestra registros por páginaBúsqueda:

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	2,179,020	7,057,112,574	3,239	5,713,821,973	2,999,745,858	52	78.1	8
	0	-	-	-	-	-	-	-

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

< >




PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2018


 Muestra registros por página

 Búsqueda:

Instituciones	Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	No Entrega Cantidad Solicitada	Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)
	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 - Marzo 2018

Muestra registros por páginaBúsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef Consulta <u>por proceso</u>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós 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	37,127	53.1	23	8,758	5,752	2,634	48,774
	1	0.0	21	0	0	0	0

BANCOS

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO


Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2018



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: Bank of America ✕

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	103,913	118	20,209	5,750	7,495	2,270	565	500	208	12
	21	0	1	0	0	0	0	0	0	0

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

< 1 >

BANCOS

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2018



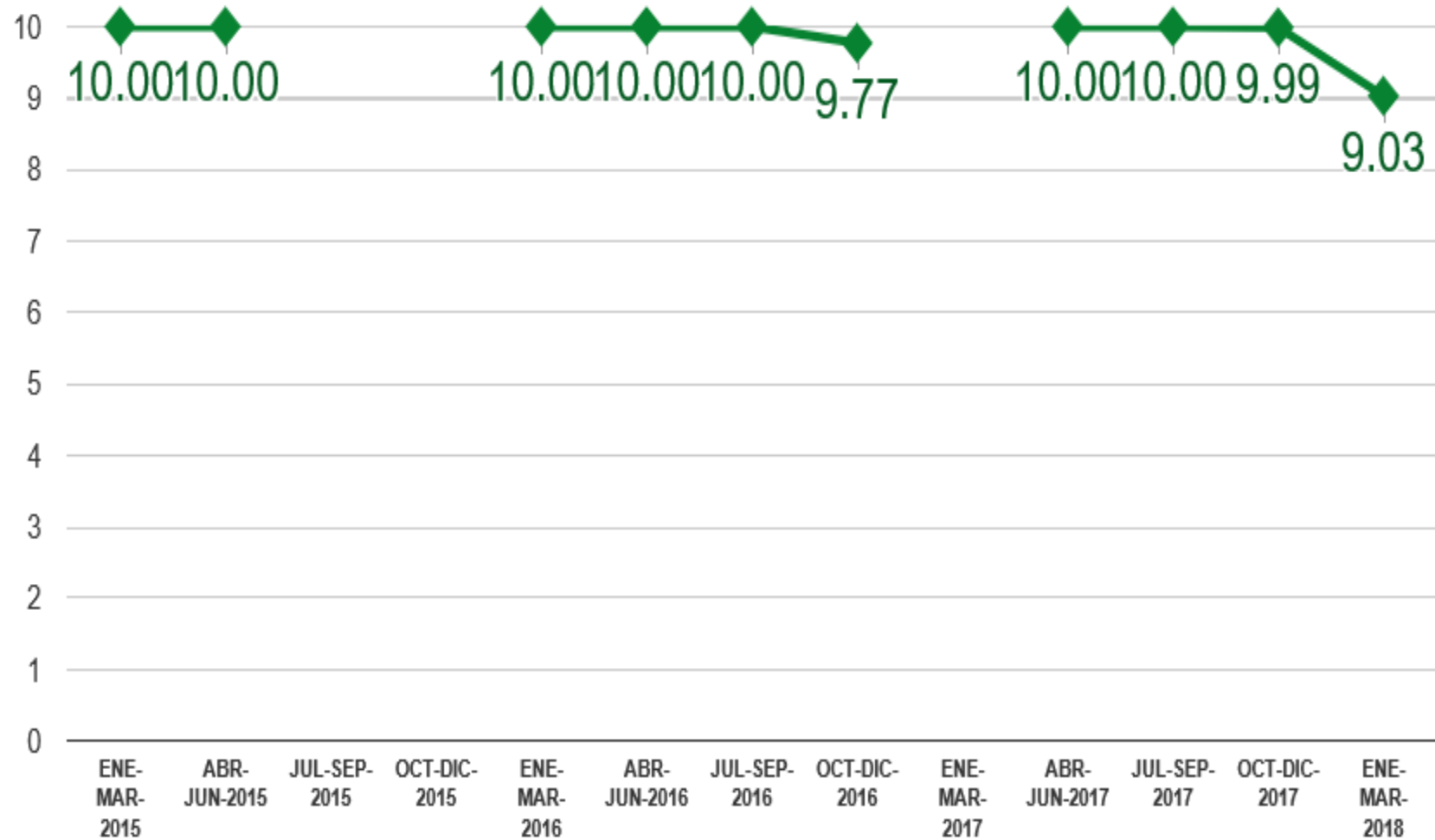
Bank of America México, S.A., Institución de Banca Múltiple

Acumulado Enero - Marzo 2018

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	9.03
Gestión Electrónica	9.02	
Conciliación	9.05	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)


BANCOS

SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2018

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. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	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)	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)
	3	39,362	-	-	-	3	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 - Marzo 2018

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 o 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)

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

Comparativo de Datos Generales


Bancos

Enero - Marzo 2017 - 2018

[Regresar](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Selección Filtrar Todo	INSTITUCIONES	RECLAMACIONES			Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) Calificación 0-10		SANCIONES			MONTO DE SANCIÓN		
		Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Variación (%)	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Variación (%)	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Variación (%)
	Totales del Sector	2,095,175	2,216,147	5.8	8.23	8.52	276	412	49.3	9,397,211	16,407,140	74.6
<input type="checkbox"/>		0	1	-	NA	9.03	0	3	-	-	39,362	-