

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

## 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), \$2,490,652 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 51 Bancos.

Periodo: Enero - Diciembre 2018

CONSULTA Y DENUNCIA LAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

[Comparativo  
2017 Vs 2018](#)

[Datos Históricos:  
2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013](#)

[Evaluación  
por Producto](#)

[Personas que reclamaron](#)



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 (\$)					
			Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>				Detalle						
<a href="#">Páginas Web institucionales</a>			<b>Alerta</b>	(%)	(días)	Calificación 0 - 10							
Totales del Sector			9,397,972	77.0	14	8.39	1,511	66,912,449	0	0	9.6		

Todas...

	G-Inversión	<a href="#">Ficha</a>	3	0.0	15	<b>9.04</b>	4	74,412	S/I	S/I	10.0	<b>X</b>	NA
--	-------------	-----------------------	---	-----	----	-------------	---	--------	-----	-----	------	----------	----



## CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

### Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

Muestra  registros por páginaBúsqueda: 

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera							
	<a href="#">Consulta las principales causas</a>							
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
Totales	9,241,587	29,074,655,267	3,146	26,510,014,187	12,911,587,654	49	77.5	14
	0	-	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 registros)

<  >



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

### Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

Muestra  registros por páginaBúsqueda: 

Instituciones	Cargo No Reconocido por Consumos 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 51 registros)

<  >



## CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

### Bancos

### Periodo: Enero - Diciembre 2018

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	156,385	50.4	25	38,576	23,741	11,602	193,291
	3	0.0	15	0	1	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 registros)



## CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO

### Bancos

### Periodo: Enero - Diciembre 2018

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	390,995	421	84,292	23,728	31,127	11,322	2,453	2,226	738	78
	40	0	2	1	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 registros)



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

### Instituciones de Banca Múltiple

#### Periodo: Enero - Diciembre 2018

Por Concepto

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

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	9,241,587	7,300,575	67,401	215,398	4,154,415	1,941,012
	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 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 RECLAMADO

### Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2018

<a href="#">Por Concepto</a>	<a href="#">Monto Reclamado</a>	<a href="#">Monto Abonado</a>	<a href="#">Resolución Usuario</a>
------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

Muestra  registros por páginaBúsqueda: 

Instituciones	\$ Monto Reclamado					Movimientos operativos de la Banca (MOB) <sup>6</sup>
	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>	
Totales	29,074,655,267	18,909,260,086	2,288,473,296	6,071,563,484	5,281,153,418	10,165,395,181
	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 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 - Diciembre 2018

<a href="#">Por Concepto</a>	<a href="#">Monto Reclamado</a>	<a href="#">Monto Abonado</a>	<a href="#">Resolución Usuario</a>			
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página						Búsqueda: <input type="text" value="Bank of America"/>
Instituciones	\$ Monto Abonado					
	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	12,911,587,654	8,781,839,598	1,021,310,831	1,713,910,398	3,993,799,893	4,129,748,056
	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 registros)

&lt; 1 &gt;

**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 - Diciembre 2018

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

Instituciones	% de Respuesta Favorable al Usuario					
	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	77.5	79.8	51.2	11.7	91.1	69.1
	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 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 Adquierecia, Cargos por Servicios de Adquierecia, 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.

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

## Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

Bank of America  
Merrill Lynch

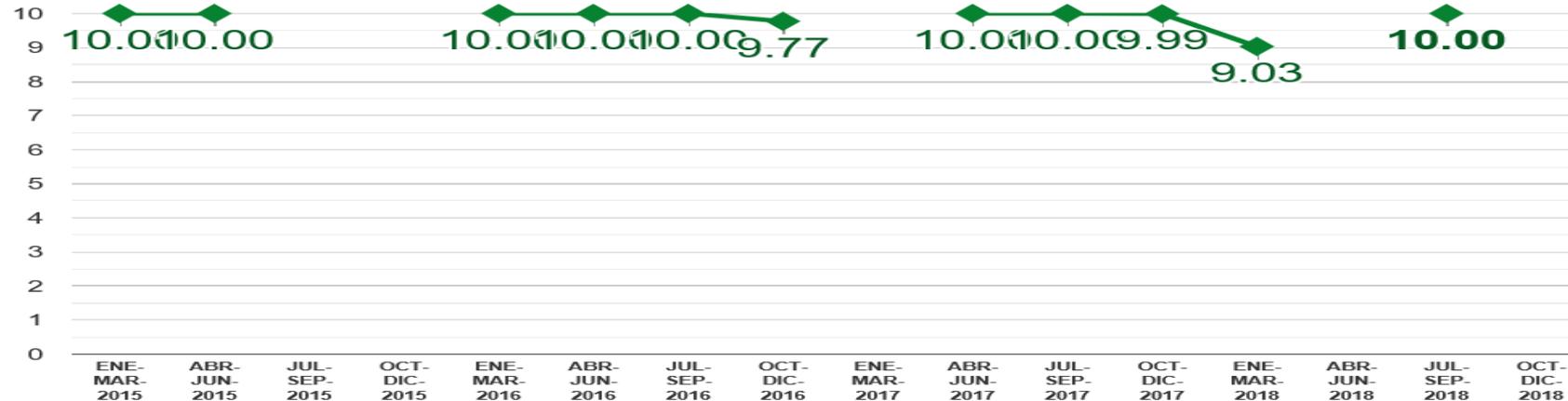
Bank of America México, S.A., Institución de Banca Múltiple

### Acumulado Enero - Diciembre 2018

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	<b>9.04</b>
Gestión Electrónica	9.03	
Conciliación	9.05	

### EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



## SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 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. 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. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	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.	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso a).- Incumple con el proceso de terminación de operaciones activas (Art. 48 Bis 5)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso a).- Terminar contratos sin cumplir requisitos de Ley o de las DCG (Art. 48 Bis 5)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso b) LIC.- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 Bis)	
	4	74,412	-	-	-	4	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 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 - Diciembre 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 51 registros)

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

## Comparativo de Datos Generales Bancos Enero - Diciembre 2017 - 2018 [Regresar](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Selección <a href="#">Filtrar   Todo</a>	INSTITUCIONES	RECLAMACIONES			Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) Calificación 0-10		SANCIONES			MONTO DE SANCIÓN		
		Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2018	Variación (%)	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2018	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2018	Variación (%)	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2018	Variación (%)
	Totales del Sector	8,840,533	9,397,972	6.3	8.39	8.39	1,249	1,511	21.0	52,546,783	66,912,449	27.3
<input type="checkbox"/>		4	3	-25.0	9.99	9.04	3	4	33.3	40,374	74,412	84.3