

GUÍA DE CONSULTA PARA USUARIOS DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS



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



⇒ Al dar clic en el botón “Entrar” aparecerá esta primera pantalla, donde encontrarás una breve descripción de lo que encontrarás en el buró, así como un video que mostrará de manera sencilla algunos ejemplos de cómo consultarlos.

Cabe destacar, que el buró cuenta con un menú en el que puedes conocer el fundamento jurídico que da origen a su creación, una “Guía de Usuario” que muestra su funcionamiento, así como un glosario con la definición de algunos de los conceptos que aparecerán en la herramienta.

La pestaña que dice "Entrar a" es la puerta de entrada a la información y a las evaluaciones que se presentan en este portal.

¿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 incurren, 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.



[Ver video](#)

La información del Buró de Entidades Financieras puede mejorar tu futuro. ¡Úsala!

PRIMERA ETAPA: El Buró incluye información del sector Banca Múltiple con nueve productos los cuales pueden ser ofertados por el Banco o la SOFOM E.R. del Grupo Financiero. Los demás sectores se incorporarán de forma gradual antes de 365 días naturales a partir de la entrada en vigor de las Disposiciones de Carácter General que regulan el Buró de Entidades Financieras, de acuerdo al calendario siguiente:



En esta primera etapa sólo se incluye información de banca múltiple. Se está trabajando para incorporar todos los sectores, así como sus productos y servicios antes del plazo señalado que es de 365 días naturales a partir de la entrada en vigor de las Disposiciones de Carácter General que lo regulan. Se incluirán entre otros, Seguros, Afores, Fianzas y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.

Esta herramienta presenta información sobre las consultas, reclamaciones y controversias totales presentadas ante la Condusef y ante los propios bancos, lo que te ofrece una panorámica sobre los problemas que se llegan a presentar en el manejo de los productos y servicios financieros; 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 tiene cláusulas abusivas en los contratos, que pudieran tener un efecto negativo en el usuario; el nivel de cumplimiento de los registros que por ley deben tener ante la Condusef, si manejan programas y acciones de educación financiera; y una evaluación de Condusef por cada producto.

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

En esta primera fase del Buró, se incluye la evaluación de nueve productos que son: tarjeta de crédito; crédito personal; crédito de nómina; crédito hipotecario; crédito automotriz; cuenta de nómina; ahorro; cuenta de cheques y pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento.

Esta Guía consta de 3 apartados: El primero te muestra cómo hacer una consulta en forma general, el segundo indica cómo realizar una consulta a detalle, y por último, se presenta un ejemplo de consulta de un producto específico.

En la pantalla que presenta el cuadro de comportamiento General, se puede elegir el periodo a consultar, Enero a Diciembre 2013 o Enero Marzo 2014, conforme se actualice trimestralmente la información, el periodo de consulta varía.

The screenshot shows the Condusef Buró website interface. At the top, there are logos for SHCP (Secretaría de Hacienda y Crédito Público) and CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros). The main header reads "La información que necesitas para ganar". Below the header, there are links for "¿Qué es?", "Fundamento Legal", "¿Cómo se usa?", "Glosario", and "Entrar a". The main content area displays a table titled "Comportamiento General de Instituciones de Banca Múltiple Periodo: Enero - Marzo 2014". The table has columns for "Instituciones", "Detalle en la Institución Financiera" (with sub-sections for CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS), "Detalle en Condusef" (with sub-sections for SANCIENAS and PRÁCTICAS NO SANAS), and various other metrics like Total de Sanciones, Monto Total de Sanción, Prácticas No Sanas, Cláusulas Abusivas Particulares, Cumplimiento a los Registros, Programas de Educación Financiera, and Evaluación de Condusef por Producto. Buttons for "Enero - Diciembre 2013" and "Enero - Marzo 2014" are visible above the table. The table also includes a section for "Bancos" with data for BBVA, Santander, and Bancomer.

Instituciones	Detalle en la Institución Financiera			Detalle en Condusef		SANCIENAS		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares *	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)	Detalie					
Totaltes del Sector	1,031,372	71.2	8	7.95	397	10,207,985	11	32	83%	23%		
BBVA	797,605	79.9	6	6.68	118	9,442,106	9	7	84%	24%		Ver
Santander	233,767	71.5	10	7.95	80	1,765,879	1	1	100%	100%		
Bancomer	199,999	71.2	10	7.95	29	1,000,000	1	1	100%	100%		

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 mayores quejas, cómo se portan con el Usuario y qué tan eficientes son en la atención que otorgan.

Banco	Comportamiento General de los Bancos Periodo: Enero-Diciembre 2013												
	DETALLE EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA				DETALLE EN CONDUSEF		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)	DETALLE						
TOTALES DEL SECTOR	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%			
BANCOMER	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	SI	VER		
BANAMEX	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	SI	VER		
SANTANDER	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	VER		
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	SI	VER		
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	SI	VER		
SCOTIABANK	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	SI	VER		
BANCO AZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	SI	VER		
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	NO	VER		
INTERBANCO EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	NO	VER		
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	NO	VER		
FINANZA WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	NO	VER		
BANCO COPPEL	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	NO	VER		
BANRISOL	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	SI	VER		
BANREGIO GRUPO FINANCIERO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	SI	VER		

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.

Comportamiento General de los Bancos
Periodo: Enero-Diciembre 2013

Banco	Detalle en la Institución Financiera				Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE													
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)												
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%								
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	SI	Ver							
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	SI	Ver							
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	Ver							
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	SI	Ver							
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	SI	Ver							
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	SI	Ver							
BANCO AZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	SI	Ver							
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	NO	Ver							
AMERICAN EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	NO	Ver							
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	NO	Ver							
BAN-EWAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	NO	Ver							
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	NO	Ver							
BANB	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	SI	Ver							
BANREGIO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	SI	Ver							

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, que afectan los derechos de los usuarios. Aquí podrás ver el número de prácticas que se han detectado por cada Entidad.

Comportamiento General de los Bancos
Periodo: Enero-Diciembre 2013

Banco	Detalle en la Institución Financiera				Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE													
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)												
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%								
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	SI	Ver							
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	SI	Ver							
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	Ver							
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	SI	Ver							
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	SI	Ver							
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	SI	Ver							
BANCO AZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	SI	Ver							
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	NO	Ver							
AMERICAN EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	NO	Ver							
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	NO	Ver							
BAN-EWAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	NO	Ver							
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	NO	Ver							
BANB	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	SI	Ver							
BANREGIO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	SI	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.

En esta primera etapa del Buró, este apartado, presenta información con la siguiente acotación: **“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.”**

Banco	Detalle en la Institución Financiera				Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE													
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)												
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%								
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	Si	Ver							
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	Si	Ver							
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	No	Ver							
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	Si	Ver							
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	Si	Ver							
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	Si	Ver							
BANCO AZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	Si	Ver							
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	No	Ver							
PROFECO EXPRES	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	No	Ver							
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	No	Ver							
BANCA WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	No	Ver							
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	No	Ver							
BANAMEX	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	Si	Ver							
BANREGIO GRUPO FINANCIERO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	Si	Ver							

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 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.

Comportamiento General de los Bancos
Periodo: Enero-Diciembre 2013

Banco	Detalle en la Institución Financiera		Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	← Entidad Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE											
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)										
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%						
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	SI	Ver					
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	SI	Ver					
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	Ver					
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	SI	Ver					
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	SI	Ver					
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	SI	Ver					
BANCAZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	SI	Ver					
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	NO	Ver					
AMERICAN EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	NO	Ver					
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	NO	Ver					
BANCO WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	NO	Ver					
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	NO	Ver					
BANREGIO	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	SI	Ver					
BANREGIO GRUPO FINANCIERO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	SI	Ver					

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 el corto plazo, la Condusef revisará también la calidad de los mismos, así como la participación y colaboración en los programas y acciones de educación financiera que impulsará la Comisión dentro de sus atribuciones.

Comportamiento General de los Bancos
Periodo: Enero-Diciembre 2013

Banco	Detalle en la Institución Financiera		Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	→ Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE											
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)										
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%						
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	SI	Ver					
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	SI	Ver					
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	Ver					
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	SI	Ver					
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	SI	Ver					
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	SI	Ver					
BANCAZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	SI	Ver					
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	NO	Ver					
AMERICAN EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	NO	Ver					
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	NO	Ver					
BANCO WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	NO	Ver					
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	NO	Ver					
BANREGIO	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	SI	Ver					
BANREGIO GRUPO FINANCIERO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	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.

Banco	Detalle en la Institución Financiera		Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE											
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)										
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%						
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	2	✓	SI	Ver					
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	SI	Ver					
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	Ver					
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	SI	Ver					
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	SI	Ver					
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	SI	Ver					
BANCO AZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	SI	Ver					
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	NO	Ver					
INTERBAN EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	NO	Ver					
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	NO	Ver					
Finance WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	NO	Ver					
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	NO	Ver					
BANBAN	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	SI	Ver					
BANREGIO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	SI	Ver					

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.

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.

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS 9 PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS POR LOS BANCOS



HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Para conocer el detalle de la calificación de los 5 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	4.92		15 de 18
	Crédito Personal	8.66		5 de 12
	Crédito de Nómina	8.62		3 de 13
	Crédito de Hipotecario	6.20		10 de 14
	Crédito Automotriz	9.00		5 de 14
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	9.33		4 de 14
	Cuenta de Cheques	8.25		20 de 24
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	9.75		6 de 26

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

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”.

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.

Banco	Comportamiento General de los Bancos Periodo: Enero-Diciembre 2013											
	Detalle en la Institución Financiera		Detalle en Condusef		SANCIENAS			Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)	Detalle					
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%		
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	SI	Ver	
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	SI	Ver	
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	Ver	
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	SI	Ver	
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	SI	Ver	
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	SI	Ver	
BANAZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	SI	Ver	
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	NO	Ver	
AMERICAN EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	NO	Ver	
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	NO	Ver	
BANDE WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	NO	Ver	
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	NO	Ver	
BANBRAZO	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	SI	Ver	
BANREGIO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	SI	Ver	

Consultas, Reclamaciones y Controversias en la Institución Financiera							
Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera						
	Consulta las principales causas						
Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	
Totales	4,334,206	12,349,451,876	2,849	6,005,583,560	49	75.2	11
Bancomer	1,298,334	4,010,624,539	3,089	1,537,596,840	38	81.3	6
Banamex	1,115,745	3,016,642,969	2,704	1,570,828,875	52	70.9	16
Santander	798,890	1,372,683,868	1,718	732,815,341	53	77.0	13
BANORTE	413,239	1,449,864,488	3,509	814,471,713	56	81.3	12
HSBC	271,639	1,300,909,168	4,789	844,917,793	65	67.3	9
Scotiabank	141,508	645,419,527	4,561	179,541,531	28	47.7	9
BANAZTECA	64,906	61,573,629	949	23,636,861	38	49.7	32
INBURSA	64,356	116,514,441	1,810	50,413,042	43	77.6	9
AMERICAN EXPRESS	45,949	114,495,398	2,492	94,848,111	83	91.5	4
AFIRME	27,835	45,615,052	1,639	31,119,553	68	76.1	12
BANDE WAL-MART	26,269	73,807,342	2,810	40,899,993	55	56.0	6
BanCoppel	24,313	23,490,455	966	13,855,384	59	71.2	11
BANBRAZO	13,847	33,710,697	2,435	21,088,586	63	79.2	12
BANREGIO	8,883	16,822,027	1,894	12,721,694	76	87.7	16

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							
Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera						
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
Totales	4,334,206	12,349,451,876	2,849	6,005,583,560	49	75.2	11
BBVA Bancomer	1,298,334	4,010,624,539	3,089	1,537,596,840	38	81.3	6
Banamex	1,115,745	3,016,642,969	2,704	1,570,828,875	52	70.9	16
Santander	798,890	1,372,683,868	1,718	732,815,341	53	77.0	13
BANORTE	413,239	1,449,864,488	3,509	814,471,713	56	81.3	12
HSBC	271,639	1,300,909,168	4,789	844,917,793	65	67.3	9
Scotiabank	141,508	645,419,527	4,561	179,541,531	28	47.7	9
BANCO AZTECA	64,906	61,573,629	949	23,636,861	38	49.7	32
INBURSA	64,356	116,514,441	1,810	50,413,042	43	77.6	9
AMERICAN EXPRESS	45,949	114,495,398	2,492	94,848,111	83	91.5	4
AFIRME	27,835	45,615,052	1,639	31,119,553	68	76.1	12
BANCO WAL-MART	26,269	73,807,342	2,810	40,899,993	55	56.0	6
BanCoppel	24,313	23,490,455	966	13,855,384	59	71.2	11
BANREGIO	13,847	33,710,697	2,435	21,088,586	63	79.2	12
GRUPO FINANCIERO	8,883	16,822,027	1,894	12,721,694	76	87.7	16

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN						
Banco	Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados		Retiro No Reconocido		No Entrega Cantidad Solicitada	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)
BBVA Bancomer	830,256	87	62,810	36	112,880	83
Banamex	699,699	78	154,066	60	35	50
Santander	406,011	76	39,538	42	47,278	85
BANORTE	189,589	83	27,709	80	74,552	85
HSBC	161,027	77	3,500	17	1,522	69
Scotiabank	71,381	53	7,440	41	5,078	47
INBURSA	29,078	84	2,383	31	3,864	81
BANCO AZTECA	49,818	53	6,441	31	3,220	79
AMERICAN EXPRESS	42,711	93	0	-	0	-
AFIRME	10,292	70	499	33	16,040	81
ESTADOS WAL-MART	9,925	30	2,175	49	0	-
BanCoppel	18,811	74	409	30	4,675	72

B. Detalle en Condusef. Volviendo a la pantalla de Comportamiento General del Sector, 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 los Bancos
Periodo: Enero-Diciembre 2013

Banco	Detalle en la Institución Financiera				Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE													
	Total de Reclamaciones (%)	Resolución Favorable	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)												
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%								
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	Si	Ver							
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	Si	Ver							
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	No	Ver							
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	Si	Ver							
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	Si	Ver							
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	Si	Ver							
BANCO AZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	Si	Ver							
INBURSA Banco	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	No	Ver							
AMERICAN EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	No	Ver							
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	No	Ver							
V-BANCO WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	No	Ver							
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	No	Ver							
BBVA	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	Si	Ver							
BANREGIO GROUPO FINANCIERO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	Si	Ver							

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

Banco	Reclamaciones en Condusef			Consultas en Condusef (Asesorías)
	Consulta por proceso o las principales causas	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	
			(%)	(días)
Totales		133,155	52.4	20
Banamex		45,115	57.5	24
Bancomer		38,283	53.3	19
Santander		12,821	50.7	19
BANCO AZTECA		8,845	46.3	19
BANORTE		8,779	46.9	22
HSBC		7,685	46.3	15
Scotiabank		3,076	51.9	22
BanCoppel		1,550	28.0	19
V-BANCO WAL-MART		1,381	49.1	16
INBURSA Banco		974	36.4	12
Banco Famsa		968	43.8	14
invex Banco		738	54.1	11
AMERICAN EXPRESS		657	56.5	7
AFIRME		510	21.5	24
				1,306

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.

CONTROVERSIAS Y RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO

[Regresar](#)

Banco	Controversias		Reclamaciones					
	Gestión Ordinaria y Electrónica		Conciliación		Dictamen		Solicitud y Defensoría	
	Total	Resolución Favorable (%)	Total	Resolución Favorable (%)	Total	Resolución Favorable (%)	Total	Resolución Favorable (%)
Banamex	35,245	90	7,745	39	1,322	67	485	70
Bancomer	31,377	90	5,328	23	1,015	70	353	80
Santander	10,685	121	1,718	27	289	56	63	78
BANCAZTECA	7,161	50	1,272	16	244	69	95	77
BANORTE	6,842	68	1,449	22	300	66	103	72
HSBC	6,457	149	973	21	186	63	46	59
Scotiabank	2,430	57	499	25	108	50	26	73
BanCoppel	1,231	29	261	14	40	83	7	83
BANCO WAL-MART	1,124	49	154	24	49	96	25	86
INBURSA	821	38	133	22	16	67	3	50
Banco Famsa	867	45	96	31	4	33	0	-
invex Banco	671	56	58	26	4	60	1	100
AMERICAN EXPRESS	587	59	58	32	6	86	3	50

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

[Regresar](#)

Banco	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)		Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor		Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)
Banamex	13,945	58	3,658	78	3,076	81
Bancomer	8,566	44	1,840	54	2,191	75
Santander	1,922	42	950	53	1,167	80
BANCAZTECA	2,393	47	487	21	266	56
BANORTE	1,962	55	518	14	265	68
HSBC	913	51	944	20	379	76
Scotiabank	550	50	236	74	140	74
BanCoppel	700	30	53	0	26	58
BANCO WAL-MART	506	39	162	20	146	88
INBURSA	179	48	117	6	33	32
Banco Famsa	50	41	138	32	32	44
invex Banco	83	47	53	11	125	72
AMERICAN EXPRESS	68	41	14	57	98	84

- 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 clic en la opción Detalle, tendrás información sobre las sanciones por cada tipo de ley aplicable a las instituciones, el número de multas y el monto total por institución.

Comportamiento General de los Bancos
Periodo: Enero-Diciembre 2013

Banco	Detalle en la Institución Financiera				DETALLE EN CONDUSEF		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE		DETALLE											
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)	DETALLE											
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%								
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	✓	Si	Ver						
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	✓	Si	Ver						
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	✗	No	Ver						
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	✓	Si	Ver						
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	✓	Si	Ver						
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	✓	Si	Ver						
BANAMECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	✓	Si	Ver						
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	✓	No	Ver						
AMERICAN EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	✓	No	Ver						
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	✗	No	Ver						
VISIÓN WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	✗	No	Ver						
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	✓	No	Ver						
BBVA	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	✓	Si	Ver						
BANREGIO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	✓	Si	Ver						

Por ejemplo, la Ley de Condusef establece que las Entidades pueden ser sancionadas por no comparecer a la audiencia de conciliación, que es uno de los mecanismos para resolver las reclamaciones entre las partes (artículo 94, fracción IV).

Sanciones						
Banco	Total de Sanciones	LEYES APLICABLES			Monto de Sanción (\$)	
		Motivos	Motivos	Motivos		
Banamex	387	345	37	5	11,719,924	
Bancomer	260	75	124	61	5,011,205	
Santander	91	63	26	2	2,445,082	
HSBC	71	62	5	4	1,920,271	
Scotiabank	50	45	4	1	1,389,302	
BANORTE	50	47	2	1	1,273,266	
BANAMECA	45	44	0	1	1,215,693	
BanCoppel	16	14	2	0	312,032	
INBURSA	13	10	2	1	318,008	
inex Banco	12	8	3	1	565,025	
ABCCAPITAL	6	3	3	0	101,990	
CIBANCO	6	5	1	0	237,662	
INBURSA	5	1	2	2	62,816	
PBANSI	5	2	2	1	281,426	

En la Columna de Leyes aplicables, se desagregan el número de sanciones por cada ley infringida. Al dar clic en Motivos, verás una pantalla que te muestra algunos ejemplos de las prácticas que originan dicha sanción.

Sanciones

SANCIONES

← Regresar Cerrar

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:

- Omite presentar el Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones de la UNE,
- Omite presentar documentos y/o elementos en el Procedimiento Conciliatorio,
- Omite presentar el Informe Inicial y/o Informe Adicional en el procedimiento Conciliatorio,
- No compareció a la audiencia de conciliación a la que fue citada,
- Incumplimientos varios que no alcanzan el 10% por incidencia,
- Omite proporcionar información de constitución y/o datos de la UNE,
- Omite proporcionar información general.

3. Prácticas No Sanas. Al dar clic sobre la cantidad que tiene cada Entidad, verás su descripción y a qué producto se refiere. Con ello podrás saber qué Entidades Financieras tienen prácticas que pueden derivar en problemas futuros para el Usuario.

Banco	Detalle en la Institución Financiera				Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE		DETALLE											
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)	DETALLE	DETALLE										
Total del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%								
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	SI	Ver							
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	SI	Ver							
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	Ver							
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	SI	Ver							
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	1	✓	SI	Ver							
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	SI	Ver							
BANCA PÉGASO	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	SI	Ver							
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	NO	Ver							
AMERICAN EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	NO	Ver							
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	NO	Ver							
FINANCIERAS WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	NO	Ver							
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	NO	Ver							
BBVA	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	SI	Ver							
BANREGIO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	SI	Ver							

PRÁCTICAS NO SANAS



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

Producto	Documento	Descripción	Observación
Crédito de Hipotecario	OFERTA VINCULANTE	DOCUMENTO ENTREGADO NO INCLUYE 8 DE LOS 17 ELEMENTOS QUE ESTABLECE LA NORMA	OMITIR INFORMACIÓN DE LA OFERTA VINCULANTE
Tarjeta de Crédito	CONTRATO	NO SE PROPORCIONÓ LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE DONDE ACEPTA CARGOS RECURRENTES A LA TDC.	ELUDIR SU RESPONSABILIDAD EN LA CONTRATACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS EN LOS TÉRMINOS, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES PUBLICITADOS, QUE SE OFREZCAN O COMERCIALICEN EN SUS SUCURSALES, OFICINAS O TRAVÉS DE SUS CENTROS DE ATENCIÓN TELÉFONICA O DE TERCEROS CONTRATADOS.

4. Cláusulas Abusivas. Al dar clic en Detalle, se despliega una lista de este tipo de cláusulas, aplicables a cada institución por producto. Con ello, podrás conocer de manera sencilla aquellas que pueden provocar un efecto negativo al contratar ese producto.

Banco	Comportamiento General de los Bancos Periodo: Enero-Diciembre 2013												
	Detalle en la Institución Financiera				Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE								
Banco	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)	DETALLE	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto	
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%			
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	Si	Ver		
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	Si	Ver		
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	No	Ver		
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	Si	Ver		
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	Si	Ver		
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	Si	Ver		
BANAMEX AUSTRA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	Si	Ver		
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	No	Ver		
MERCANTIL FINANCIERA	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	No	Ver		
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	No	Ver		
BANCO WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	No	Ver		
BanCoppel	25,563	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	No	Ver		
BANRUMI	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	Si	Ver		
BANREGIO GRUPO FINANCIERO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	Si	Ver		

CLÁUSULAS ABUSIVAS GENERALES

Cláusulas aplicables a todas las Instituciones que comercializan el producto.

Producto	Observación	Descripción
Crédito de Nominá	ADEUDOS VENCIDOS CARGADOS EN CUENTAS DE DEPÓSITO	SE CONSIDERA EXCESIVO YA QUE COMPROMETE EL PATRIMONIO DEL USUARIO QUE EL CONTRATO INCLUYA LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DEL ACREDITADO PARA CARGARLE CONTRA CUALQUIER CUENTA DE DEPÓSITO, EL IMPORTE DE LOS ADEUDOS VENCIDOS A SU CARGO, SIN QUE SE INDIQUEN LOS PLAZOS PARA CONSIDERAR QUE SE TRATA DE UN ADEUDO VENCIDO NI EL MONTO POR EL CUAL SE HARÁ EL CARGO.
	VENCIMIENTO ANTICIPADO POR TERMINACIÓN LABORAL	SE CONSIDERA ABUSIVO YA QUE LIMITA EL DERECHO DEL USUARIO DE SEGUIR CUMPLIENDO CON SUS OBLIGACIONES DE ACUERDO A LO PACTADO ORIGINALMENTE Y A SU LIBERTAD LABORAL, ESTABLECER EN EL CONTRATO COMO CAUSAL DE VENCIMIENTO ANTICIPADO, QUE EL ACREDITADO TERMINE CON LA RELACIÓN LABORAL, INDICANDO QUE COMO CONSECUENCIA SE DEBE CUBRIR EL SALDO TOTAL DEL CRÉDITO.
	VENCIMIENTO ANTICIPADO POR CANCELACIÓN DE LA CUENTA DE DEPÓSITO DE NÓMINA	SE CONSIDERA QUE CONDICIONA LA VIGENCIA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN A LA CONCLUSIÓN DE POR CANCELACIÓN DE LA OTRA RELACIÓN CONTRACTUAL, ESTABLECER EN EL CONTRATO COMO CAUSAL DE VENCIMIENTO ANTICIPADO, LA CANCELACIÓN DE LA CUENTA DE DEPÓSITO EN LA QUE EL ACREDITADO RECIBE SU NÓMINA.
	CHEQUE NO COBRADO A SATISFACCIÓN DE INSTITUCIÓN	PERMITE QUE LA INSTITUCIÓN INTERPRETE DE FORMA UNILATERAL LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN QUE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS INCLUYAN EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN, QUE LA SIN PREVIO AVISO PODRÁN CARGAR EN LA CUENTA DEL ACREDITADO, EL IMPORTE DE CUALQUIER CHEQUE NO COBRADO A SATISFACCIÓN DE LA INSTITUCIÓN, MÁS LOS ACCESORIOS QUE PUDIERAN DERIVARSE DE DICHA OPERACIÓN.
	COBRO DE INTERESES MORATORIOS SOBRE SALDOS INSOLUTOS	INCLUIR EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN QUE EN CASO DE ATRASO, EL CLIENTE PAGARÁ INTERESES MORATORIOS SOBRE EL SALDO INSOLUTO DEL CRÉDITO, Y NO SOBRE EL SALDO VENCIDO REPRESENTA UNA CARGA DESPROPORCIONADA PARA EL USUARIO, AUNADO A QUE SE AFECTA SU PATRIMONIO DE FORMA DESPROPORCIONADA.
	COBRO SIMULTANEO DE INTERESES MORATORIOS Y COMISIONES POR PAGO TARDIO	INCLUIR EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN QUE EN CASO DE ATRASO, EL CLIENTE PAGARÁ INTERESES MORATORIOS Y CUALQUIER COMISIÓN QUE SE TENGA CONTEMPLADA POR NO REALIZAR EL PAGO EN LA FECHA PACTADA, DENTRO DEL MISMO PERÍODO, REPRESENTA UNA CARGA DESPROPORCIONADA PARA EL USUARIO Y UNA DOBLE PENALIZACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMENTO.

⇒ Al dar clic en la cantidad que aparece en cada Entidad Financiera, verás las cláusulas abusivas que se han identificado para cada una.

Comportamiento General de los Bancos
Periodo: Enero-Diciembre 2013

Banco	Detalle en la Institución Financiera				DETALLE EN CONDUSEF		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE													
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)												
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%								
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	Si	Ver							
Banamex	1,160,660	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	Si	Ver							
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	Ver							
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	Si	Ver							
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	Si	Ver							
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	Si	Ver							
BANCO AZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	Si	Ver							
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	NO	Ver							
EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	NO	Ver							
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	NO	Ver							
BANCO WALMART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	NO	Ver							
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	NO	Ver							
BanRural	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	Si	Ver							
BANREGIO GRUPO FINANCIERO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	Si	Ver							

CLÁUSULAS ABUSIVAS PARTICULARES



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

Producto	Número RECA	Observación	Descripción
Crédito Personal	2576-437-005928/08-22555-1013	AUTORIZACIÓN PARA CARGAR ADEUDOS EN LAS CUENTAS QUE EL CLIENTE TENGA CON EL BANCO.	SE SOLICITA AL CLIENTE QUE AUTORICE EXPRESAMENTE A LA SOFOM A CARGAR EL SALDO DEL CRÉDITO EN CUALQUIER CUENTA QUE MANTENGA CON EL BANCO.
	2576-437-005928/08-22555-1013	AUTORIZACIÓN PARA CARGAR ADEUDOS EN LAS CUENTAS QUE EL CLIENTE TENGA CON EL BANCO.	SE SOLICITA AL CLIENTE QUE AUTORICE EXPRESAMENTE A LA SOFOM A CARGAR EL SALDO DEL CRÉDITO EN CUALQUIER CUENTA QUE MANTENGA CON EL BANCO.
Cuenta de Ahorro	2576-437-005928/08-00763-0513	ESTABLECE COMO CAUSAL TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA CANCELACIÓN DE LA CUENTA.	SI EL USUARIO CANCELA LA CUENTA DONDE RECIBE SU NÓMINA Y DE LA CUAL LA SOFOM E.R. REALIZA EL COBRO, ESTA ÚLTIMA CANCELARÁ EL CRÉDITO SIN PERMITIRLE CONTINUAR REALIZANDO EL PAGO POR OTRO MEDIO.

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
- ✓ **UNE.** Unidad Especializada

Comportamiento General de los Bancos
Periodo: Enero-Diciembre 2013

Banco	Detalle en la Institución Financiera				Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE													
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)												
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%								
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	Si	Ver							
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	Si	Ver							
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	No	Ver							
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	Si	Ver							
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	Si	Ver							
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	Si	Ver							
BANCO AZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	Si	Ver							
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	No	Ver							
AMERICAN EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	No	Ver							
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	No	Ver							
BANCO WAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	No	Ver							
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	No	Ver							
BBVA	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	Si	Ver							
BANREGIO GRUPO FINANCIERO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	Si	Ver							

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

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 los BANCOS 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-UNE Constitución de Unidad Especializada e Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones

Banco	SIPRES	RECA	REUNE	UNE
ABC CAPITAL	✗	✓	✓	✓
Alfonso	✓	✓	✓	✓
América Express	✓	✓	✓	✓
AFIRME	✗	✓	✓	✓
Banco Milenio	✓	✓	✓	✓
Activér	✓	✓	✓	✓
Banco Famsa	✓	✓	✓	✓
MI BANCO (SAM)	✓	✓	✓	✓
BANCO AZTECA	✓	✓	✓	✓
Bancarea	✓	✓	✓	✓
BASE	✗	✓	✓	✓

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. Hasta el momento, la información contenida en este rubro es proveniente de los portales de Internet de las Instituciones Financieras.

Banco	Detalle en la Institución Financiera		Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				DETALLE											
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)										
Total del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	31	77%	23%						
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	SI	Ver					
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	SI	Ver					
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	Ver					
BANORTE	422,018	80.6	13	8.30	50	1,273,266	1	1	✓	SI	Ver					
HSBC	279,324	66.7	9	8.25	71	1,920,271	1	S/I	✓	SI	Ver					
Scotiabank	144,584	47.8	10	7.62	50	1,389,302	1	1	✓	SI	Ver					
BANCAZTECA	73,751	49.2	31	7.94	45	1,215,693	S/I	S/I	✓	SI	Ver					
INBURSA	65,330	76.9	9	8.71	5	62,816	S/I	S/I	✓	NO	Ver					
RUBBER EXPRESS	46,606	91.0	4	-	13	318,008	S/I	S/I	✓	NO	Ver					
AFIRME	28,345	75.1	13	8.32	4	90,345	1	S/I	✗	NO	Ver					
BANCO RURAL-MART	27,650	55.7	7	8.76	4	48,860	S/I	S/I	✗	NO	Ver					
BanCoppel	25,863	68.6	12	8.79	16	312,032	S/I	1	✓	NO	Ver					
BBVA	14,059	78.5	13	8.66	4	526,172	S/I	4	✓	SI	Ver					
BANREGIO GRUPO FINANCIERO	9,070	86.4	16	8.58	2	41,874	S/I	2	✓	SI	Ver					

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

 Banamex

Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.

Tipo	Modalidad	Portal(es)
Programas, Talleres	"Saber Cuenta"	www.banamex.com/demos/saber_cuenta https://www.compromisosocialbanamex.com.mx/ef

I. GUÍA POR PRODUCTO

- ⇒ Al desplegar la pantalla “Comportamiento General del Sector”, tanto en la parte inferior, como en el extremo superior izquierdo de esta tabla verás un banner que dice: “Evaluación de Condusef por Producto”.
- ⇒ Al dar clic en ese banner aparecen los productos que se incluyen en el Buró. Para este ejemplo, elige “Tarjeta de Crédito”.

The screenshot shows the official website of the Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef). The header includes the logos of SHCP (Secretaría de Hacienda y Crédito Público) and CONDUSEF, along with links for Inicio, Contactanos, and Encuesta. A large banner in the center reads "La información que necesitas para ganar". Below the banner is a navigation bar with links: ¿Qué es?, Fundamento Legal, ¿Cómo se usa?, Glosario, and Entrar a Buró. The main content area displays a table titled "Comportamiento General de Instituciones de Banca Múltiple Periodo: Enero - Diciembre 2013". The table compares various financial institutions across several metrics, including total complaints, resolution rates, response times, and various types of sanctions. A specific row for "Banco de México" is highlighted in green. At the bottom of the table, there are notes about SOFOFI.E.R., clauses, and identification status, followed by a note that it does not apply to certain products.

Instituciones	Detalle en la Institución Financiera				Detalle en Condusef		SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares *	Cumplimiento a los Registros	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS						Detalle						
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de Desempeño Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)							
Totales del Sector	4,467,361	74.6	11	8.16	1,040	28,373,653	11	32	77%		23%		
Bancomer	1,336,617	80.5	6	7.16	260	5,011,205	2	7	✓	SI	Ver		
Banamex	1,160,860	70.4	16	6.51	387	11,719,924	2	5	✓	SI	Ver		
Santander	811,711	76.6	13	7.68	91	2,445,082	2	3	✗	NO	Ver		
BARCLAYS	1	0.0	1	-	0	0	SI	SI	✗	NO	NA		
RBS	0	-	-	-	0	0	SI	SI	✓	NO	NA		
Bank of Tokyo Mitsubishi UFJ	0	-	-	-	0	0	SI	SI	✓	NO	NA		
CREDIT SUISSE	0	-	-	-	0	0	SI	SI	✓	NO	NA		
UBS	0	-	-	-	0	0	SI	SI	✓	NO	NA		
BBVA	0	-	-	-	0	0	SI	1	✗	NO	NA		
Banorte	0	-	-	-	0	0	SI	SI	✓	NO	Ver		
Banreservas	0	-	-	-	0	0	SI	SI	✓	NO	NA		
Dónde	0	-	-	-	0	0	SI	SI	✗	NO	NA		
Bancrea	0	-	-	-	0	0	SI	SI	✓	NO	Ver		

Se consideró la información de las SOFOFI.E.R. de los Grupos Financieros que cuentan con una SOFOFI para la comercialización de sus productos.
* 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 eliminan de los contratos.
Sin Identificar (SI)
No Aplica para los productos evaluados (NA)



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

Evaluación por Producto
Periodo: Enero-Diciembre 2013
Tarjeta de Crédito

Regresar

Elige un producto:

Posición (en función a la clasificación)	Banco	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)	Total	Monto de Multa Promedio					
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2		Ficha	Ver	1.009	4.473	3	15,320	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4		Ficha	Ver	2,864	7.559	2	20,937	9.90	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	8.20	S/I	S/I	2	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6,090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8		Ficha	Ver	1,704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,563	7.42	S/I	S/I	1	6.93
10		Ficha	Ver	186,763	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	2	6.73

La información en la tabla se desglosa de la siguiente manera:

1. Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros

Conocerás las características, requisitos de contratación, limitaciones, alcances y exclusiones de las tarjetas de crédito que se ofrecen en el mercado.

- Al dar clic sobre la palabra “Ficha” de la Entidad Financiera deseada, se desplegará una pantalla con la clasificación del producto elegido. En el caso de tarjeta de crédito mostrará los tipos de tarjeta: clásica, oro, platino.

Evaluación por Producto
Periodo: Enero-Diciembre 2013
Tarjeta de Crédito

← Regresar

Elige un producto:

Otorgamiento de crédito Captación de recursos

Posición (en función a la calificación)	Banco	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)	Total	Monto de Multa Promedio					
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2		Ficha	Ver	1,009	4.473	3	15,320	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4		Ficha	Ver	2,864	7.559	2	20,937	9.90	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	8.20	S/I	S/I	2	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6,090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8		Ficha	Ver	1,704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,563	7.42	S/I	S/I	1	6.93
10		Ficha	Ver	186,763	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	2	6.73

INFORMACIÓN DE LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte

Haz clic en ver para consultar el archivo.

Producto	Segmento	Ficha Técnica
Tarjeta de Crédito	Clásica	Ver ←
	Oro	Ver
	Platino	Ver

- Al dar clic sobre la palabra “Ver” en la columna denominada Ficha Técnica, se desplegará una pantalla en PDF que contiene los datos de la institución, la descripción del producto financiero, así como sus características y requisitos.

Datos de la Institución Financiera					
	Sector	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.	Nombre	Banorte-Ixe Tarjetas, S.A de C.V. SOFOM, E.R	
Dirección Corporativo	Prol. Reforma 1230, Cruz Manca, Cuajimalpa de Morelos, Distrito Federal, C.P. 5349				
Página Internet	http://www.banorte.com.mx		Página Internet (Educación Financiera)	Unidad Especializada	01 800 627 2292
Descripción del Producto o Servicio Financiero					
Operación	Activa	Producto	Tarjeta de Crédito	Subproducto	Clásica
Características	Nombre Comercial				
Cobertura geográfica:	<input checked="" type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Comercios específicos: <input type="text"/> <input type="text"/>				
Seguros incorporados a la tarjeta:	<input type="checkbox"/> Robo o Extravío de plástico <input checked="" type="checkbox"/> Accidentes en Viajes <input type="checkbox"/> Compra Protegida <input type="checkbox"/> Garantía Extendida <input type="checkbox"/> Atención médica de Emergencia <input type="checkbox"/> Otro: <input type="text"/> <input type="text"/>				
Beneficios incluidos:	<input type="checkbox"/> Programa de Transferencia de Saldos. <input type="checkbox"/> Recompensa Total Banorte <input type="checkbox"/> Plan de pagos fijos <input type="checkbox"/> Respaldo Banorte				
Pago mínimo:	<input type="text"/> 10.00% <input type="text"/>				
Tasa de interés máxima (anual):	<input type="text"/> 35.9%				
Requisitos					
Relacionados con el Solicitante	Edad: Desde <input type="text"/> 18 años hasta <input type="text"/> Menor de 64 años				
Personalidad Jurídica:	<input checked="" type="checkbox"/> Personas Físicas <input type="checkbox"/> P. Física con Actividad Empresarial <input type="checkbox"/> Persona Moral <input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/> <input type="text"/>				
Ingreso mínimo mensual:	<input type="text"/> \$5,000.00 Antigüedad: <input type="text"/> <input type="text"/>				
<input checked="" type="checkbox"/> Buen historial crediticio					
Relacionados con la documentación que deberá presentar					
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitud de crédito					
Identificación oficial:	<input checked="" type="checkbox"/> Credencial IFE <input checked="" type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Cédula Profesional <input type="checkbox"/> Cartilla SMN <input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/> <input type="text"/>				
Comprobante de domicilio:					
<input type="checkbox"/> Predial <input checked="" type="checkbox"/> Luz <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Gas <input type="checkbox"/> Otro: <input type="text"/>					
Comprobante de ingresos:					
<input checked="" type="checkbox"/> Recibo de Nómina <input checked="" type="checkbox"/> Estado de Cuenta <input type="checkbox"/> Otro: <input type="text"/>					
Otros:	<input type="checkbox"/> Alta de Hacienda <input type="checkbox"/> R.F.C. <input type="checkbox"/> Situación Financiera <input type="checkbox"/> Estado de Resultados <input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/> <input type="text"/>				

- Al cerrar la ficha técnica (PDF) volverás a la pantalla con la clasificación del producto elegido, al dar clic en la palabra “Cerrar” de ésta última, volverás a la pantalla de “Evaluación por Producto”.

2. Comisiones

Conocerás las comisiones del producto que cobra cada Entidad Financiera para que puedas comparar y decidir la que mejor se ajuste a tus necesidades.

- Al dar clic sobre la palabra “Ver”, en la columna denominada “Comisiones”, se desplegará una pantalla que muestra las principales comisiones para tarjeta de crédito.
Es relevante mencionar que por tasa máxima, se entenderá a la tasa de interés que la Entidad Financiera cobra como tope máximo. Por otra parte, el CAT (Costo Anual Total), es una medida estandarizada del costo de financiamiento, expresado en términos porcentuales anuales que para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos que otorgan las Entidades.

Evaluación por Producto
Periodo: Enero-Diciembre 2013
Tarjeta de Crédito

← Regresar

Elige un producto:

Otorgamiento de crédito Captación de recursos

Posición (en función a la calificación)	Banco	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)	Total	Monto de Multa Promedio					
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2		Ficha	Ver	1,009	4.473	3	15,320	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4		Ficha	Ver	2,864	7.559	2	20,937	9.90	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	8.20	S/I	S/I	2	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6,090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8		Ficha	Ver	1,704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,563	7.42	S/I	S/I	1	6.93
10		Ficha	Ver	86,763	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	2	6.73

PRINCIPALES COMISIONES / Tarjeta de Crédito

Clásica Oro Platino

Banco	Producto	Disposición de Crédito en:		Reposición de Tarjeta por Robo o Extravió (\$)	Gastos de Cobranza (\$)	Anualidad Titular (\$)	Anualidad Tarjeta Adicional (\$)	Tasa Máxima (%)	Tasa de Interés Promedio (%)	CAT (%)
		Ventanilla (%)	Cajero Automático Propio (%)							
	Tarjeta de Crédito Clásica	NA	4	200	0	500	250	52.85	52.85	74.68
	Tarjeta Bajío Visa Clásica	8	8	100	250	350	175	29.84	29.84	37.85
	Clásica Inbursa	5	5	0	300	0	0	35.45	35.45	41.82
	SiCard Plus	NA	NA	130	495	610	305	63.48	63.48	95.42
	Clásica	5	5	130	370	530	240	35.91	35.91	48.03
	Clásica Internacional	5	5	130	300	600	300	32.80	32.80	44.68
	Clásica	\$ 200	\$ 200	180	300	0	NA	46.08	46.08	57.17
	Clásica	10	10	140	330	540	270	30.60	30.60	40.92
	Super Tarjeta de Crédito Versión Clásica	NA	5	50	300	500	100	40.68	40.68	55.14

- Al dar clic en la palabra “Cerrar” de esta última pantalla, se volverá a la pantalla de “Evaluación por Producto”.

3. Consultas, Reclamaciones y Controversias

Muestra el total de las Reclamaciones y el Índice de Reclamación.

- Al dar clic sobre la palabra “Detalle” de la columna denominada “Consultas, Reclamaciones y Controversias”, se mostrará la información estadística que deriva de los procesos de atención de reclamaciones ante Condusef, como consecuencia de inconformidades con las Entidades financieras.

Evaluación por Producto Periodo: Enero-Diciembre 2013 Tarjeta de Crédito												
Posición (en función a la calificación)	Banco	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)	Total	Monto de Multa Promedio					
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2		Ficha	Ver	1.009	4.473	3	15,320	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4		Ficha	Ver	2.864	7.559	2	20,937	9.90	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	8.20	S/I	S/I	2	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6.090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8		Ficha	Ver	1.704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,563	7.42	S/I	S/I	1	6.93
10		Ficha	Ver	186,763	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	2	6.73

Es importante señalar que el **índice de reclamación** es el resultado de dividir el número de reclamaciones entre el total de contratos del producto por cada Entidad Financiera y nos permite conocer si el producto tiene un alto nivel de reclamaciones.

RECLAMACIONES / Condusef / Tarjeta de Crédito									
La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.									
Banco	En Condusef			Principales causas de reclamación					
				Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida			
	Total de reclamaciones	Índice de reclamación	Resolución favorable (%)	Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)
	29,025	0.281	65	11,440	59	2,478	69	2,700	85
	22,073	0.259	62	5,871	50	2,231	56	1,833	81
	7,017	0.295	60	1,187	44	957	80	1,007	84
	3,457	0.346	51	713	50	287	65	269	85
	35	0.071	63	20	50	4	100	0	-
	506	0.132	36	149	45	13	23	24	32
	4	0.185	25	0	-	0	-	0	-
	1,308	0.289	65	425	54	34	82	99	80
	45	0.119	24	25	14	3	67	1	0
	707	0.710	55	83	47	87	81	118	71
	70	0.310	26	12	25	8	38	2	100

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

3.1 Reclamaciones de la Institución Financiera

- Al dar clic sobre el botón “Ir reclamaciones de las Instituciones Financieras”, se despliega una pantalla que muestra las reclamaciones que han presentado los Usuarios directamente en la Institución Financiera, así como el índice de reclamación, el porcentaje de resolución favorable al Usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución.

RECLAMACIONES / Condusef / Tarjeta de Crédito									
Banco	En Condusef			Principales causas de reclamación					
				Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)		Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla		Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	
	Total de reclamaciones	Índice de reclamación	Resolución favorable (%)	Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)	Total de reclamaciones	Resolución favorable (%)
Banamex	29,025	0.281	65	11,440	59	2,478	69	2,700	85
Bancomer	22,073	0.259	62	5,871	50	2,231	56	1,833	81
Santander	7,017	0.295	60	1,187	44	957	80	1,007	84
HSBC	3,457	0.346	51	713	50	287	65	269	85
BBVA	35	0.071	63	20	50	4	100	0	-
INBURSA	506	0.132	36	149	45	13	23	24	32
Banca Mifel	4	0.185	25	0	-	0	-	0	-
Scotiabank	1,308	0.289	65	425	54	34	82	99	80
BANREGIO GRUPO FINANCIERO	45	0.119	24	25	14	3	67	1	0
invex Banco	707	0.710	55	83	47	87	81	118	71
AFIRME	70	0.310	26	12	25	8	38	2	100

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

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS / INSTITUCIÓN FINANCIERA / Tarjeta de Crédito								
Banco	Reclamaciones en la Institución Financiera							
	Consulta las principales causas							
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
Banamex	717,794	6.945	1,529,185,836	2,130	1,043,750,856	68	79	18
Bancomer	1,010,287	11.835	1,289,080,553	1,276	803,788,733	62	88	5
Santander	426,163	17.940	532,242,362	1,249	336,546,828	63	80	14
HSBC	155,005	15.505	233,413,612	1,506	151,194,329	65	70	10
BBVA	1,669	3.378	5,300,715	3,176	3,435,611	65	72	23
INBURSA	41,513	10.827	41,624,268	1,003	27,555,147	66	85	9
Banca Mifel	274	12.691	518,610	1,893	421,139	81	76	10
Scotiabank	63,303	13.989	133,784,625	2,113	50,545,516	38	50	10
BANREGIO GRUPO FINANCIERO	2,819	7.440	5,933,056	2,105	4,746,973	80	87	22
invex Banco	5,383	5.405	10,956,651	2,035	5,333,244	49	73	18
AFIRME	939	4.162	2,917,487	3,107	1,078,814	37	45	14

- Al dar clic en la flecha de “Regresar” volverás a la pantalla de “Reclamaciones de Condusef” o al dar clic en la palabra “Cerrar” volverás a la pantalla de “Evaluación por Producto”.

4. Sanciones

- Al dar clic sobre la palabra “Detalle” de la columna denominada “Sanciones”, se despliega una pantalla con el número y monto de las multas impuestas por Condusef, tanto por las acciones de supervisión que le confiere su marco normativo, como por las que derivan de las acciones de atención a Usuarios.
- En el caso de sanciones por incumplimiento por acciones de supervisión, podemos señalar como ejemplos: no registrar las comisiones del producto y emitir estados de cuenta incorrectos. En el caso de sanciones por incumplimiento en acciones de atención se trata, por ejemplo, de cuando la institución no acude a la audiencia de conciliación o no presentan la información que se les ha requerido por escrito para desahogar dicha audiencia.

Evaluación por Producto Periodo: Enero-Diciembre 2013 <u>Tarjeta de Crédito</u>												
Posición (en función a la calificación)	Banco	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)	Total	Monto Promedio					
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2		Ficha	Ver	1,009	4.473	3	15,320	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4		Ficha	Ver	2,864	7.559	2	20,937	9.90	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	6.20	S/I	S/I	2	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6,090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8		Ficha	Ver	1,704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,563	7.42	S/I	S/I	1	6.93
10		Ficha	Ver	186,763	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	2	6.73

Sanciones Impuestas Condusef					
SANCIONES / Tarjeta de Crédito					
El objetivo es dar a conocer el número y monto de las multas que impone la CONDUSEF conforme a sus atribuciones por los incumplimientos de las instituciones financieras en lo dispuesto en las leyes competentes que rigen a la Comisión Nacional, así como las sanciones impuestas por otras autoridades.					
Banco	Total de Sanciones por Supervisión	Total de Sanciones de Acciones de Atención	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)	Monto de Multa Promedio
	0	0	0	0	-
	1	2	3	45,959	15,320
	2	11	13	272,829	20,987
	1	1	2	41,874	20,937
	4	0	4	48,860	12,215
	3	8	11	284,409	25,855
	3	9	12	565,025	47,085
	4	0	4	526,172	131,543
	5	0	5	62,816	12,563
	5	12	17	417,424	24,554
	1	0	1	124,660	124,660
	6	11	17	537,408	31,612
	25	165	190	5,786,985	30,458
	3	0	3	256,264	85,421
	8	19	27	587,541	21,761

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

5. Supervisión de Condusef

Conocerás los resultados del ejercicio de la facultad de supervisión realizada por Condusef a las Entidades Financieras.

- Al dar clic sobre la palabra “Detalle” de la columna denominada “Supervisión de Condusef”, se mostrará la calificación de dos aspectos que la Condusef evalúa a través de sus facultades de supervisión: La revisión de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y la información que emplean las instituciones para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios financieros; y por otra parte, que se cumplan con las disposiciones en materia de transparencia.

Evaluación por Producto Periodo: Enero-Diciembre 2013 <u>Tarjeta de Crédito</u>												
Posición (en función a la calificación)	Banco	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIOS		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle	Prácticas No Sanas <input type="checkbox"/> Detalle	Cláusulas Abusivas Particulares	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)	Total	Monto de Multa Promedio					
				295	2.368	0	-					
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2		Ficha	Ver	1,009	4.473	3	15,320	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4		Ficha	Ver	2,864	7.559	2	20,937	9.90	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	8.20	S/I	S/I	2	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6,090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8		Ficha	Ver	1,704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,563	7.42	S/I	S/I	1	6.93
10		Ficha	Ver	186,763	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	2	6.73

Supervisión de Condusef

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF / Tarjeta de Crédito

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Banco	Evaluación de la Información del Producto	Evaluación de Supervisión	Evaluación General
	Sin Evaluar		
	9.70	SE	9.70
	9.40	SE	9.40
	9.90	SE	9.90
	8.20	SE	8.20
	Sin Evaluar		
	9.90	SE	9.90
	8.90	SE	8.90
	9.70	5.90	7.42
	9.70	6.90	8.02
	Sin Evaluar		
	9.90	7.00	8.16
	9.60	7.10	8.10

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

Recuerda que entre más clara y transparente sea la información que recibes como Usuario, podrás tomar decisiones más acertadas para tus finanzas personales.

En lo que se refiere a las sanciones de evaluación de información de productos y servicios financieros, éstas se dan como consecuencia de la revisión de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad e información. Asimismo, las relativas a supervisión se derivan de atribuciones conferidas a la Condusef en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y en la Ley de Instituciones de Crédito, como por ejemplo: No otorgamiento de crédito a menores de edad, no difundir información de comisiones en sucursales, realizar prácticas discriminatorias, entre otras.

6. Prácticas No Sanas.

- Al dar clic sobre el número que expresa la cantidad de Prácticas No Sanas de cada banco, se despliega una pantalla con la acción o política específica de la Entidad Financiera que se aleja de los estándares de atención a los Usuarios para el producto consultado.

Evaluación por Producto
Período: Enero-Diciembre 2013
Tarjeta de Crédito

← Regresar

Elige un producto:

Posición (en función a la calificación)	Banco	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)	Total	Monto de Multa Promedio					
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2		Ficha	Ver	1,009	4.473	3	15,320	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4		Ficha	Ver	2,864	7.559	2	20,937	9.90	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	8.20	S/I	S/I	2	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6,090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8		Ficha	Ver	1,704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,563	7.42	S/I	S/I	1	6.93
10		Ficha	Ver	186,763	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	2	6.73
11		Ficha	Ver	278	12.876	1	124,660	SE	S/I	S/I	SE	6.63
12		Ficha	Ver	64,611	14.278	17	31,612	8.16	S/I	S/I	1	6.37
13		Ficha	Ver	746,819	7.226	190	30,458	8.10	1	S/I	4	6.03
14		Ficha	Ver	1,603	-	3	85,421	SE	S/I	S/I	1	5.64
15		Ficha	Ver	158,462	15.851	27	21,761	8.98	1	S/I	1	4.92
16		Ficha	Ver	1,032,360	12.094	214	17,547	5.64	1	1	1	4.74
17		Ficha	Ver	3	-	1	249,320	SE	S/I	S/I	SE	4.50
18		Ficha	Ver	433,180	18.235	47	23,714	7.04	1	S/I	1	4.02

PRÁCTICAS NO SANAS

BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer

Producto	Documento	Descripción	Observación
Tarjeta de Crédito	CONTRATO	NO SE PROPORCIONÓ LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE DONDE ACEPTA CARGOS RECURRENTES A LA TDC.	ELUDIR SU RESPONSABILIDAD EN LA CONTRATACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS EN LOS TÉRMINOS, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES PUBLICITADOS, QUE SE OFREZCAN O COMERCIALICEN EN SUS SUCURSALES, OFICINAS O TRAVÉS DE SUS CENTROS DE ATENCIÓN TELÉFONICA O DE TERCEROS CONTRATADOS.

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

7. Cláusulas abusivas particulares

Podrás conocer las cláusulas abusivas que contenga el contrato de la tarjeta de crédito que tienes interés en solicitar o la que ya usas actualmente. En su caso, al dar clic sobre el número que indica las cláusulas abusivas identificadas, se desplegará una pantalla que describa la cláusula y las observaciones que expliquen por qué se le considero abusiva.

Evaluación por Producto Periodo: Enero-Diciembre 2013 <u>Tarjeta de Crédito</u>												
Posición (en función a la calificación)	Banco	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
				[+] Detalle		Total	Monto de Multa Promedio					
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)							
1	 BBVA	Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2	 AFIRME	Ficha	Ver	1.009	4.473	3	15.320	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3	 BanCoppel	Ficha	Ver	16.086	0.655	13	20.987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4	 BANREGIO	Ficha	Ver	2.864	7.559	2	20.937	9.90	S/I	S/I	0	8.52
5	 Banreservas	Ficha	Ver	20.675	3.447	4	12.215	8.20	S/I	S/I	2	8.36
6	 Interacciones Financieras	Ficha	Ver	46.563	9.716	11	25.855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7	 invex Banco	Ficha	Ver	6.090	6.115	12	47.085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8	 BBVA Bancomer	Ficha	Ver	1.704	3.449	4	131.543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9	 INBURSA	Ficha	Ver	42.019	10.959	5	12.563	7.42	S/I	S/I	1	6.93
10	 BANORTE	Ficha	Ver	186.763	12.359	17	24.554	8.02	S/I	S/I	2	6.73

8. 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 de tarjeta de crédito.

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 desplegará una pantalla con la descripción de dichas observaciones.

Evaluación por Producto Periodo: Enero-Diciembre 2013 <u>Tarjeta de Crédito</u>												
Posición (en función a la calificación)	Banco	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto
				<input type="checkbox"/> Detalle		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)					
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2		Ficha	Ver	1,009	4.473	3	15,320	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4		Ficha	Ver	2,864	7.559	2	20,937	9.90	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	8.20	S/I	S/I	2	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6,090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8		Ficha	Ver	1,704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,563	7.42	S/I	S/I	1	6.93
10		Ficha	Ver	186,763	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	2	6.73

OBSERVACIONES DE CONDUSEF



Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte

Producto	Tipo	Descripción
Tarjeta de Crédito	EN LO PARTICULAR	CONSULTA DE SALDOS Y MOVIMIENTOS NO ATENDIDA COBRO DE VARIAS COMISIONES POR EL MISMO CONCEPTO U OPERACIÓN EMISIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO SIN SOLICITUD.
	EN LO PARTICULAR	CONTRATONO ESTABLECE LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

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

9. Calificación general del producto

Conocerás el valor numérico sobre el cumplimiento de las Entidades Financieras en la prestación de servicios relacionados con tarjeta de crédito.

Evaluación por Producto Periodo: Enero-Diciembre 2013 <u>Tarjeta de Crédito</u>												
Posición (en función a la calificación)	Banco	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto
				<input type="checkbox"/> Detalle		Total	Monto de Multa Promedio					
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)							
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	<u>1</u>	9.11
2		Ficha	Ver	1,009	4.473	3	15,320	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	<u>1</u>	9.03
4		Ficha	Ver	2,864	7.559	2	20,937	9.90	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	8.20	S/I	S/I	<u>2</u>	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6,090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	<u>2</u>	8.00
8		Ficha	Ver	1,704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	<u>1</u>	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,563	7.42	S/I	S/I	<u>1</u>	6.93
10		Ficha	Ver	186,763	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	<u>2</u>	6.73

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.

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 Pagarés 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.

Bancos que no ofertan el producto.

Las instituciones que no aparecen en la tabla es 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.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros

[Inicio](#) | [Contáctanos](#) | [Encuesta](#)

Buró De Entidades Financieras

La información que necesitas para ganar

[¿Qué es?](#) | [Fundamento Legal](#) | [¿Cómo se usa?](#) | [Glosario](#) | Entrar a [Buro](#)

[Twitter](#) | [Facebook](#)

Instituciones de Banca Múltiple
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Diciembre 2013

Enero-Diciembre 2013 Enero-Marzo 2014

Elige un producto:

Otormentamiento de crédito

Capitación de recursos

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sancionadas	Cláusulas Abusivas Particulares ²	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)	Total	Monto de Multas Promedio (\$)					
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2		Ficha	Ver	1,009	4.473	3	15,326	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4		Ficha	Ver	2,864	7.559	2	20,937	9.00	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	8.20	S/I	S/I	2	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6,090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8		Ficha	Ver	1,704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,563	7.42	S/I	S/I	1	6.93
10		Ficha	Ver	186,763	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	2	6.73
11		Ficha	Ver	278	12.876	1	124,660	SE	S/I	S/I	SE	6.63
12		Ficha	Ver	64,611	14.278	17	31,612	8.16	S/I	S/I	1	6.37
13		Ficha	Ver	746,819	7.228	190	30,458	8.10	1	S/I	4	6.03
14		Ficha	Ver	1,603	-	3	85,421	SE	S/I	S/I	1	5.64
15		Ficha	Ver	158,462	15.851	27	21,761	8.98	1	S/I	1	4.92
16		Ficha	Ver	1,032,360	12.094	214	17,547	5.54	1	S/I	1	4.74
17		Ficha	Ver	3	-	1	249,320	SE	S/I	S/I	SE	4.50
18		Ficha	Ver	433,180	18.235	47	23,714	7.44	1	S/I	1	4.12

Conoce el CAT, Tasa de interés y Comisiones del producto en el [Simulador Tarjeta de Crédito](#)

Nota: Algunos productos son ofrecidos por la SOFOR E.R. del Grupo Financiero

1. Fichas elaboradas por Condusef con información de sus registros, así como del Banco de México y las páginas de Internet de las Instituciones Financieras.

* 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 eliminan de los contratos. Por este motivo no forma parte de la Evaluación del Producto.

Si Evaluar (SE)
No Disponer (ND)
Sin Identificar (S/I)

[Instituciones que no ofrecen el producto](#)

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.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO
CONDUSEF
Comisión Mexicana para la Protección
de los Usuarios de los Servicios Financieros

[Inicio](#) | [Contactanos](#) | [Encuestas](#)



La información que necesitas para ganar

[¿Qué es?](#)
[Fundamento Legal](#)
[¿Cómo se usa?](#)
[Glosario](#)
[Entrar a](#)

[Regresar](#)

Instituciones de Banca Múltiple
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Período: Enero - Diciembre 2013

Enero - Diciembre 2013
Enero - Marzo 2014

Elige un producto:
Otorganamiento de crédito
Captación de recursos

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	Información de la Oferta de Productos y Servicios Financieros ¹	Comisiones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small>(Detalles)</small>		SANCIONES <small>(Detalles)</small>		Supervisión de Condusef <small>(Detalle)</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares ²	Observaciones de Condusef <small>(En general)</small>	Calificación General por Producto
				Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación (%)	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
1		Ficha	Ver	295	2.368	0	-	SE	S/I	S/I	1	9.11
2		Ficha	Ver	1,009	4.473	3	15,326	9.70	S/I	S/I	0	9.04
3		Ficha	Ver	16,086	0.655	13	20,987	9.40	S/I	S/I	1	9.03
4		Ficha	Ver	2,064	7.559	2	20,937	9.30	S/I	S/I	0	8.52
5		Ficha	Ver	20,675	3.447	4	12,215	8.20	S/I	S/I	2	8.36
6		Ficha	Ver	46,563	9.716	11	25,855	SE	S/I	S/I	0	8.14
7		Ficha	Ver	6,090	6.115	12	47,085	9.90	S/I	S/I	2	8.00
8		Ficha	Ver	1,704	3.449	4	131,543	8.90	S/I	S/I	1	7.34
9		Ficha	Ver	42,019	10.959	5	12,565	7.42	S/I	S/I	1	6.53
10		Ficha	Ver	186,783	12.359	17	24,554	8.02	S/I	S/I	2	6.73
11		Ficha	Ver	278	12.876	1	124,660	SE	S/I	S/I	SE	6.63
12		Ficha	Ver	84,611	14.278	17	31,612	8.16	S/I	S/I	1	6.37
13		Ficha	Ver	746,819	7.226	190	30,458	8.10	1	S/I	4	6.03
14		Ficha	Ver	1,603	-	3	85,421	SE	S/I	S/I	1	5.64
15		Ficha	Ver	158,462	15.851	27	21,761	8.98	1	S/I	1	4.92
16		Ficha	Ver	1,032,360	12,094	214	17,547	5.54	1	S/I	1	4.74
17		Ficha	Ver	3	-	1	246,320	SE	S/I	S/E	4	4.50
18		Ficha	Ver	433,180	18.235	47	23,714	7.44	1	S/I	1	4.12

Instituciones que no ofrecen el producto

Conoce el CAT, Tasa de interés y Comisiones de producto en el [Simulador Tarjeta de Crédito](#)

Nota: Algunos productos son ofrecidos por la SEDIFOM E.R., del Grupo Financiero.

1. Folhas elaboradas por Condusef con información de sus registros, así como del Banco de México y las páginas de Internet de las Instituciones Financieras.

*Estas cláusulas fueron detectadas en los ejercicios de evaluación en materia de transparencia financieras 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 eliminan de los contratos. Por este motivo no forma parte de la Evaluación del Producto.

Sin Evaluar (SE)
No Disponible (ND)
Sin Identificar (DI)

[Ver Nota Metodológica de la Evaluación](#)