

Buró de Entidades Financieras

Bankaool-Periodo-47.pdf

Pregunta a Gemini

← → ↻

buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=50#

🔍 ☆ 🏠

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef

Inicio

Consultas, Reclamaciones y Controversias en la Institución Financiera

Cerrar

BANCOS

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2026

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda bankaool

Instituciones	Consumos vía Internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumo no reconocido, no presencial, por internet
Totales	498,476	255,674	251,819
bankaool	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

< 1 >

Buró de Entidades Financieras

Bankaool-Periodo-47.pdf

Pregunta a Gemini

← → ↻

buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=50#

🔍 ☆ 🏠

Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef

Inicio

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

Páginas Web Institucionales

Cerrar

BANCOS

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2026

Muestra 20 registros por página

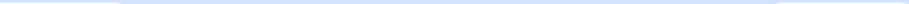
Búsqueda bankaool

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Condusef			
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
bankaool	1,846	1,825	0	0	0	21	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

< 1 >

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



Consultas, Reclamaciones y Contravals en Conduf

Cerrar

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2026

Por Concepto

Monto Reclamado

Monto Abonado

Muestra 20 registros por página

Búsqueda bankaool

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	2,234,508,012	1,264,735,576	49,238,447	24,597,285
bankaool	34,011	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

< 1 >

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

1.- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.

2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta, Cargos no reconocidos en la cuenta, Cheque pagado no reconocido por el titular, Consumos no reconocidos, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal o caja electrónica no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio.


Gobierno de México

[Trámites](#)
[Gobierno](#)

Condusef

Sanciones

BANCOS

SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2026

Muestra registros por página

Busqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros				
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Art. 94 f. VI b) La IF no acredita o no acredita en tiempo la constitución de la reserva técnica específica (Arts. 68 f. X y 70).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41.- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 11)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplen con los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumple los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)
bankaool	0	-	-	-	-	0	-	-	-	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

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](#)

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

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Personal

Periodo: Enero - Marzo 2026

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito

Crédito Personal

Crédito de Nómina

Crédito Hipotecario

Crédito Automotriz

Crédito en Cuenta Corriente

Crédito para Pensionados y Jubilados

Crédito Simple para Personas Morales

Cuenta de Nómina

Pasaport con Rendimiento

Desahucio a la Vista

Bankaool por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda Bankaool

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
11	bankaool	0	-	0	-	4.2	S/I	S/I	12	8.55

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

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Crédito en Cuenta Corriente

Periodo: Enero - Marzo 2026

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito

Crédito Personal

Crédito de Nómina

Crédito Hipotecario

Crédito Automotriz

Crédito en Cuenta Corriente

Crédito para Pensionados y Jubilados

Crédito Simple para Personas Morales

Cuenta de Nómina

Pasaport con Rendimiento

Desahucio a la Vista

Bankaool por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda bankaool

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
1	bankaool	0	-	0	-	10.0	S/I	S/I	4	10.00

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

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Simple para Personas Morales

Periodo: Enero - Marzo 2026

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito

Crédito Personal

Crédito de Nómina

Crédito Hipotecario

Crédito Automotriz

Crédito en Cuenta Corriente

Crédito para Pensionados y Jubilados

Crédito Simple para Personas Morales

Cuenta de Nómina

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Derivado a la Venta Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda bankaool

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
1	bankaool	0	-	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00

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

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina

Periodo: Enero - Marzo 2026

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito

Crédito Personal

Crédito de Nómina

Crédito Hipotecario

Crédito Automotriz

Crédito en Cuenta Corriente

Crédito para Pensionados y Jubilados

Crédito Simple para Personas Morales

Cuenta de Nómina

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Derivado a la Venta Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda bankaool

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
15	bankaool	0	-	0	-	10.0	S/I	S/I	0	6.00

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Depósito a la Vista

Periodo: Enero - Marzo 2026

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito

Crédito Personal

Crédito de Nómina

Crédito Hipotecario

Crédito Automotriz

Crédito en Cuenta Corriente

Crédito para Pensionados y Jubilados

Crédito Simple para Personas Morales

Cuenta de Nómina

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Depósito a la Vista - Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda bankaool

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
24	bankaool	2	0.3	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.52

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Banca por Internet

Periodo: Enero - Marzo 2026

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito

Crédito Personal

Crédito de Nómina

Crédito Hipotecario

Crédito Automotriz

Crédito en Cuenta Corriente

Crédito para Pensionados y Jubilados

Crédito Simple para Personas Morales

Cuenta de Nómina

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Depósito a la Vista - Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda bankaool

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
8	bankaool	0	-	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00