

Te invitamos a contestar la encuesta sobre el Portal del Buró de Entidades Financieras, la cual nos ayudaría mucho a mejorar el sitio.
[Entrar a la encuesta](#) [Por el momento no. Gracias](#)

Comportamiento General de Bancos

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

Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDI's), \$ 3,192,640.80 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

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

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 50 Bancos.

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Datos Históricos: 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014				Evaluación por Producto		Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros		DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA		
Muestra 20 registros por página				Búsqueda: bankaool						
Instituciones 										

Páginas Web institucionales

☐ Cerrar



PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES

Bancos

Enero - Diciembre 2023

Esta información es cargada por las Instituciones Financiera en el Sistema de Registros de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Página WEB
	No registró página WEB

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto		Monto Reclamado		Monto Abonado	
Muestra 20 ☐ registros por página					Búsqueda: bankaool
Instituciones	\$ Monto Reclamado				
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴	
Totales	46,291,651,468	33,329,638,811	6,383,302,353	4,267,775,936	
	1,956,049	516,841	-	-	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

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

- 1.- Corresponde a 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 y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la institución. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud. Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio. Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad. Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe). Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.). Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.). Inconformidad por el importe de un consumo en comercio. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono. Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.
- 3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio. 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 ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la institución. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.
- 4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia).



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto		Monto Reclamado		Monto Abonado	
Muestra 20 registros por página		Búsqueda: bankaool			
Instituciones		Reclamaciones por Concepto			
		Reclamaciones Totales¹	Posible Fraude²	Posible Robo de Identidad³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos⁴
Totales		6,920,181	4,960,908	33,522	164,951
		615	339	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

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

- 1.- Corresponde a 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 y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la institución. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud. Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio. Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad. Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe). Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.). Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.). Inconformidad por el importe de un consumo en comercio. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono. Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.
- 3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio. 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 ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la institución. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.
- 4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia).



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2023

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	6,506,207,671	5,165,352,061	201,956,299	130,875,087	
	-	-	-	-	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

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

- 1.- Corresponde a 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 y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la institución. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud. Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio. Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad. Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe). Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.). Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.). Inconformidad por el importe de un consumo en comercio. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono. Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.
- 3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio. 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 ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la institución. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.
- 4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia).



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Bancos
Período: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	6,796,443	37,756,749,118	5,555	35,934,612,323	5,350,110,873	15
	611	1,934,748	3,167	1,356,324	-	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >

¹ Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE).
Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.

Sanciones Cerrar



SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Período: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros						Ley de Instituciones de Crédito			
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 54 I, III, a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 54 I, II, b) La IF no proporciona información relativa al flujo de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 54 I, IV, La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 I b).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, I, IV, Difundir publicidad que no cumple los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, I, III, Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, I, V, Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 13)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 Bis 2, I, I, inciso b): Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 Bis)	
	0	-	-	-	-	-	1	20,748	-	-	-	1	0	-	-	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el [Portal de Publicación de Sanciones](#)

Consultas, Reclamaciones y Controversias en la Institución Financiera Cerrar



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Bancos
Período: Enero - Diciembre 2023

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda

Instituciones	Consumos via internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	1,457,211	975,587	867,336
	-	-	243

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >

BANCOS

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

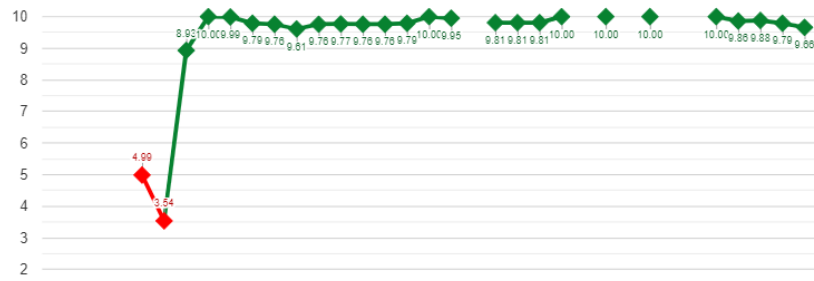
Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2023



Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre Octubre - Diciembre 2023		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.66	9.66
Conciliación	4.00	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2023



Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple

Para conocer el detalle de los 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	Crédito Personal	7.47	★★★★★	11 de 16
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	6.00	★★★★★	15 de 15
	Depósito a la Vista	9.78	★★★★★	4 de 27
Servicios	Banca por Internet	10.00	★★★★★	9 de 31

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).

[Regresar](#)

Bancos Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina Periodo: Enero - Diciembre 2023

Elige un producto:



Muestra registros por página

Búsqueda:

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	IDATU Calificación por producto
		☐ Detalle		☐ Detalle							
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
15		89	551.4	0	-	10.0	S/I	S/I	0	6.00	N/A

[Regresar](#)

Bancos Evaluación por Producto / Crédito Personal Periodo: Enero - Diciembre 2023

Elige un producto:



Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES¹ ☐ Detalle		SANCIONES ☐ Detalle		Supervisión de Condusef ☐ Detalle	Prácticas No Sanas (en proceso de eliminación)	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef ☐ En General	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación 0 - 10	Calificación (0 - 10)
			Por cada 10,000 contrato								
11		1	169.5	0	-	4.2	S/I	S/I	<u>12</u>	7.47	N/A

[Regresar](#)

Bancos Evaluación por Producto / Depósito a la Vista Periodo: Enero - Diciembre 2023

Elige un producto:



Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES¹		SANCIONES		Supervisión de Conduser	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Conduser	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación	Total	Monto de Multa Promedio	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
			Por cada 10,000 contrato		(\$)						
4		35	15.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.78	N/A

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Banca por Internet

Periodo: Enero - Diciembre 2023

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 Morosas



Cuenta de Nómina



Pagara 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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	☐ Detalle Calificación 0 - 10			☐ En General	Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
9		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00	N/A

https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=41

Trámites Gobierno

CONDUSEF Inicio

Te invitamos a contestar la encuesta sobre el Portal del Buró de Entidades Financieras, la cual nos ayudaría mucho a mejorar el sitio.

[Entrar a la encuesta](#) [Por el momento no. Gracias](#)

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina

Periodo: Enero - Diciembre 2023

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 Morosas



Cuenta de Nómina



Pagara 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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	☐ Detalle Calificación 0 - 10			☐ En General	Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
15		89	551.4	0	-	10.0	S/I	S/I	0	6.00	N/A