

INFORMACIÓN BÁSICA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

Periodo: Enero - Marzo 2018

BANCA MÚLTIPLE - BANCOS

Nombre Volkswagen Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple



Estatus Autorizada



Infraestructura

Sucursales(s)	1
Cajeros Automáticos	0
Terminales punto de venta	0
Corresponsales	0



Atención a Usuarios

Número de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0-10	Número de Sanciones
102	55.90	9.49	1



Productos Evaluados

Tipo	Producto	Calificación del producto (0-10)	Lugar Respecto de las otras instituciones
Otorgamiento de Crédito	Crédito Automotriz	7.92	5 de 8

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores

IMPRIMIR FICHA

Activar Win

Comportamiento General de Bancos

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

Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDI's), \$2,373,820 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

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

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 49 Bancos.

Periodo: Enero - Marzo 2018

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Comparativo
2017 Vs 2018

Datos Históricos:
2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013

Evaluación
por Producto

Personas que reclamaron



RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: vol

Instituciones	Grupo de Bancos	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
			Detalle en: La Institución Financiera Condusef				Detalle						
			Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector			2,216,147	77.7	8	8.52	412	16,407,140	0	0	9.6		
Todas...													
	G-Consumo	Ficha	102	55.9	23	9.49	1	150,980	S/I	S/I	10.0		

Activa Windows. Ve a Configuración para activar Windows

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

Muestra registros por página

Búsqueda:


Selección Filtrar Todo	INSTITUCIONES	RECLAMACIONES			Indice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) Calificación 0-10		SANCIONES			MONTO DE SANCIÓN		
		Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Variación (%)	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Variación (%)	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Variación (%)
	Totales del Sector	2,095,175	2,216,147	5.8	8.23	8.52	276	412	49.3	9,397,211	16,407,140	74.6
<input type="checkbox"/>	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	77	102	32.5	9.45	9.49	0	1	-	-	150,980	-

Activar Windows



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Marzo 2018

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Resolución Usuario			
Muestra 20 registros por página				Búsqueda: vol		
Instituciones	Reclamaciones por Concepto					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	2,179,020	1,699,815	18,748	44,361	1,007,579	479,205
	12	9	9	0	0	3

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

< 1 >

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



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Marzo 2018

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

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	\$ Monto Reclamado					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	7,057,112,574	4,814,148,233	747,091,994	1,350,509,437	1,234,456,212	2,242,964,342
	2,911,389	2,653,814	2,653,814	-	-	257,575

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

< >


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



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2018

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Resolución Usuario			
Muestra 20 registros por página						
Búsqueda: vol						
Instituciones	\$ Monto Abonado					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	2,999,745,858	2,147,888,567	410,213,687	433,798,782	823,592,588	851,857,291
 VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	1,028,745	911,675	911,675	-	-	117,070

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

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



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR RESPUESTA FAVORABLE AL USUARIO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Marzo 2018

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Resolución Usuario			
Muestra 20 registros por página						
Búsqueda: vol						
Instituciones	% de Respuesta Favorable al Usuario					
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴	Comercio Electrónico ⁵	Movimientos operativos de la Banca (MOB) ⁶
Totales	78.1	81.1	62.1	15.7	92.4	69.0
	100.0	100.0	100.0	-	-	100.0

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

< 1 >

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




CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2018

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)					
Totales	37,127	53.1	23	8,758	5,752	2,634	48,774
 VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	90	50.0	26	0	57	0	52




CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2018

Muestra registros por página

Búsqueda: x

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera							
	Consulta las principales causas							
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
Totales	2,179,020	7,057,112,574	3,239	5,713,821,973	2,999,745,858	52	78.1	8
 VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	12	2,911,389	242,616	920,854	1,028,745	100	100.0	3

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

< >

Activar Windows
Ve a Configuración para activar



SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2018

Muestra 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. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67)	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 41, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario (Art. 18 Bis)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 bis 2, f. I, b).- Realizar actividades que se aparten de las sanas prácticas (Art. 94 bis)
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	0	-	-	-	-	-	1	150,980	1	-	-	-	0	-	-



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2018

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante éste Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECA: Registro de Contratos de Adhesión
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
5. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registró Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

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

Activar Windows



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS


Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2018

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

Volkswagen Bank, 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 Automotriz	<u>7.92</u>		5 de 8

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

Activo Midecon

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito Automotriz Periodo: Enero - Marzo 2018

Elije un producto:



- [Tarjeta de Crédito](#)
- [Crédito Personal](#)
- [Crédito de Nómina](#)
- [Crédito Hipotecario](#)
- [Crédito Automotriz](#)
- [Crédito Simple \(PYMES\)](#)
- [Crédito en Cuenta Corriente](#)
- [Cuenta de Nómina](#)
- [Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)
- [Deposito a la Vista](#)
- [Banca por Internet](#)
- [Banca Móvil](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Indice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
5		68	15.1	1	150,980	9.6	S/I	S/I	<u>1</u>	7.92	N/A

Activar Windows



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2018
Crédito Automotriz



Volkswagen Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito Automotriz	CONTRATO	No cumple con el tamaño mínimo de la tipografía.	Vigente

Activar Wi



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2018
Bancos
Crédito Automotriz

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

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.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: vol

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Incumplimiento con los términos del contrato
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	56	12.5	50.0	31	3	2

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)

< 1 >
Activar Windows
Ve a Configuración para activar



SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 2018
Bancos
Crédito Automotriz

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: vol

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		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	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	1	0	-	1	150,980	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 8 registros)

< 1 >

Activar Windows
Ve a Configuración para activar




EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2018

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

Volkswagen Bank, 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 Automotriz	<u>7.92</u>		5 de 8

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

Activar Win
Ve a Configurac