

Periodo: Enero - Marzo 2019

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Datos Históricos:  
[2018](#) | [2017](#) | [2016](#) | [2015](#) | [2014](#)

[Evaluación por Producto](#)

[Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOL

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			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	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup>	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
<a href="#">Páginas Web institucionales</a>	Alerta		Calificación 0 - 10					Detalle	Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
<b>Totales del Sector</b>	1,741,641	53.8	8.81	512	25,412,432	0	0	9.5		
<a href="#">VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES</a>	62	12.6	9.56	0	-	S/I	S/I	10.0	✗	Ver



**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Marzo 2019**



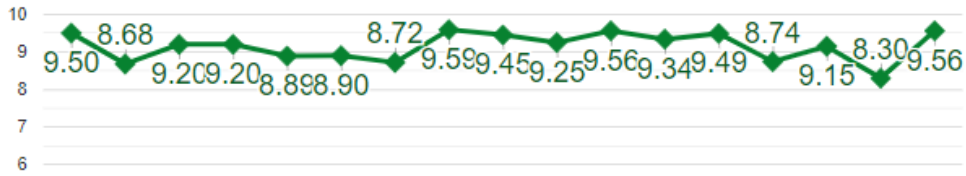
**Volkswagen Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple**

**Acumulado Enero - Marzo 2019**

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	<b>9.56</b>
Gestión Electrónica	9.27	
Conciliación	10.00	

**EVOLUCIÓN HISTÓRICA**

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



Acti  
 Ve a t



## EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

### Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2019



### 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>9.84</u>		3 de 9

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




**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO**  
Instituciones de Banca Múltiple  
Periodo: Enero - Marzo 2019

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOL

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	1,741,641	1,263,507	29,839	24,161
	62	5	5	0




**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO**  
Instituciones de Banca Múltiple  
Periodo: Enero - Marzo 2019

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

Muestra 20 registros por página


Búsqueda: VOL

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	8,876,639,250	6,624,896,057	297,839,486	461,268,156
	1,243,081	-	-	-



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple  
Periodo: Enero - Marzo 2019

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página			Búsqueda: VOL	
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	2,565,044,233	1,815,975,566	93,886,935	19,981,503
	1,833,512	612,859	612,859	-

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



# RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

## Bancos

### Periodo: Enero - Marzo 2019

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOL

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	1,706,468	7,254,342,408	4,251	5,412,318,844	2,321,245,771	43
<b>VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES</b>	45	1,130,269	25,117	1,130,269	1,166,423	103

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

< 1 >



# PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

## Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2019

[← Regresar](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:  ×

Instituciones	Consumos no reconocidos	Consumos vía internet no reconocidos	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada
Totales	523,637	497,451	93,077
 VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	0	0	0

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

<  >





**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Marzo 2019**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOL

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	
Totales	35,173	40.8	20	10,857	3,109	2,548	49,527
 VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	17	41.2	28	0	0	0	64

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

< 1 >

<sup>1</sup>Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.




# RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO

Bancos  
Periodo: Enero - Marzo 2019

[Regresar](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES								
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal	Violaciones Administrativas
Totales	96,296	80	26,599	6,313	8,494	2,938	665	601	263	21
 VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	125	0	11	34	6	0	0	0	0	0

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

<  >



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Marzo 2019**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOL x

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros						Ley de Instituciones de Crédito			
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informacional (Art. 68 f. VI).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, f. 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, f. I, inciso b) LIC.- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 Bis)	Art. 108 bis 2, f. I, a).- Terminar contratos sin cumplir requisitos de Ley o de las DCG (Art. 48 bis 5)
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-

Activar Windows



## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

### Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2019

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 Registro 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 51 registros)

Activar Windows  
Ver detalles

Regresar

## Bancos Evaluación por Producto / Crédito Automotriz Periodo: Enero - Marzo 2019

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



Pagare con  
Rendimiento  
Liquidable al  
Vencimiento



Depósito a la Vista



Banca por Internet



Banca Móvil

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOL x

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
3		60	13.8	0	-	9.6	S/I	S/I	S/I	9.84	9.49

Activar Windows



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
Periodo: Enero - Marzo 2019  
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 (%)	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Incumplimiento con los términos del contrato	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	15	3.5	46.7	2	5	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 9 registros)

< 1 >

Activar Windows



**SANCIONES**  
Periodo: Enero - Marzo 2019  
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	0	0	-	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 9 registros)



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Marzo 2019**  
**Bancos**  
**Crédito Automotriz**

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.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOL

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	2016	9.6

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 9 registros)