

## 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), \$2,327,409 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 - Septiembre 2017

**CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS**

[Comparativo 2016 Vs 2017](#)

[Datos Históricos: 2016 | 2015 | 2014 | 2013](#)

[Evaluación por Producto](#)

[Personas que reclamaron](#)



[RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>				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 (\$)						Detalle	Sinergia con Condusef
<b>Totales del Sector</b>			6,713,570	79.4	6	8.27	968	38,696,462	0	0	9.6				
<a href="#">Páginas Web institucionales</a>															
<a href="#">Volks</a>															
<a href="#">VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES</a>			G-Consumo	<a href="#">Ficha</a>	275	46.5	34	<a href="#">9.21</a>	0	-	S/I	S/I	10.0		<a href="#">Ver</a>

**Comparativo de Datos Generales**  
**Bancos**  
**Enero - Septiembre 2016 - 2017**  
[Regresar](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:


Selección <a href="#">Filtrar</a>   <a href="#">Todo</a>	INSTITUCIONES	RECLAMACIONES			Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) Calificación 0-10		SANCIONES			MONTO DE SANCIÓN		
		Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Variación (%)	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Variación (%)	Enero - Septiembre 2016	Enero - Septiembre 2017	Variación (%)
	Totales del Sector	5,463,375	6,713,570	22.9	8.13	8.27	1,221	968	-20.7	42,155,349	38,696,462	-8.2
<input type="checkbox"/>	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES S.A. DE C.V.	240	275	14.6	9.07	9.21	0	0	-	-	-	-



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

### Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Septiembre 2017

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Resolución Usuario			
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página				Búsqueda: <input type="text" value="volks"/>		
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>	Comercio Electrónico <sup>5</sup>	Movimientos operativos de la Banca (MOB) <sup>6</sup>
Totales	6,606,140	4,946,738	58,561	192,406	2,381,523	1,659,402
	35	33	33	0	0	2

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.

1.- Corresponde a las reclamaciones monetarias R27 presentadas en la propia Institución Financiera.

2.- Causas de Reclamación consideradas: Cargo no reconocido por consumos no efectuados, Cheques mal negociados, Inconformidad por alteración de pagarés, Producto no reconocido, Retiro no reconocido, Suplantación de Identidad y Transferencia no reconocida.

3.- Causas de Reclamación consideradas: Producto no reconocido, Suplantación de Identidad y Retiro no reconocido (canales: Sucursal y Corresponsal).

4.- Canales Transaccionales considerados: Operaciones por Internet Personas Físicas, Operaciones por Internet Personas Morales, Banca Móvil, Pagos por Celular y Banca por Teléfono.

5.- Canal Transaccional considerado: Comercio por Internet.

6.- Causas de Reclamación consideradas: Abonos por Servicios de Adquirencia, Cargos por Servicios de Adquirencia, Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta, Cobro No Reconocido de Impuestos y Otros Cargos, Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios, Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo, Cobro No Reconocido por Otras Comisiones, Depósito No Acreditado, Devolución No Aplicada, Error Operativo del Banco, Error Operativo del Cliente, Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados, No Entrega Cantidad Solicitada, Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones), Pago Duplicado, Pago No Acreditado y Transferencia No Acreditada.



**CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO**  
**Instituciones de Banca Múltiple**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2017**

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

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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>	Comercio Electrónico <sup>5</sup>	Movimientos operativos de la Banca (MOB) <sup>6</sup>
<b>Totales</b>	17,793,574,500	11,204,170,723	1,559,466,469	2,926,085,562	2,723,575,517	6,589,403,777
<b>VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES</b>	8,904,706	8,830,278	8,830,278	-	-	74,429

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.

- 1.- Corresponde a las reclamaciones monetarias R27 presentadas en la propia Institución Financiera.
- 2.- Causas de Reclamación consideradas: Cargo no reconocido por consumos no efectuados, Cheques mal negociados, Inconformidad por alteración de pagarés, Producto no reconocido, Retiro no reconocido, Suplantación de Identidad y Transferencia no reconocida.
- 3.- Causas de Reclamación consideradas: Producto no reconocido, Suplantación de Identidad y Retiro no reconocido (canales: Sucursal y Corresponsal).
- 4.- Canales Transaccionales considerados: Operaciones por Internet Personas Físicas, Operaciones por Internet Personas Morales, Banca Móvil, Pagos por Celular y Banca por Teléfono.
- 5.- Canal Transaccional considerado: Comercio por Internet.
- 6.- Causas de Reclamación consideradas: Abonos por Servicios de Adquirencia, Cargos por Servicios de Adquirencia, Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta, Cobro No Reconocido de Impuestos y Otros Cargos, Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios, Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo, Cobro No Reconocido por Otras Comisiones, Depósito No Acreditado, Devolución No Aplicada, Error Operativo del Banco, Error Operativo del Cliente, Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados, No Entrega Cantidad Solicitada, Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones), Pago Duplicado, Pago No Acreditado y Transferencia No Acreditada.



## CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2017

Muestra  registros por página

Búsqueda:  ✕

Instituciones	Reclamaciones en Condusef Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
<b>Totales</b>	107,430	46.6	27	23,584	16,135	6,785	130,969
<b>VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES</b>	240	46.7	38	0	155	0	183

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

<  >



**CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO**  
**Bancos**  
 Periodo: Enero - Septiembre 2017



Muestra 20 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
<b>Totales</b>	286,539	568	56,073	16,125	23,313	8,159	1,511	1,334	289	58
<b>VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES</b>	354	0	45	155	34	6	0	0	0	0

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



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2017**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:  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. XV. inciso a) (Cláusulas Abusivas)	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	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)	Art. 41 LTOSF, (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporanea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc. III DCGDC)	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	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-

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



**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2017**

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)





**EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2017**



**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	<b>9.49</b>		3 de 7

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

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



Depósito a la Vista



Banca por Internet



Banca Móvil

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: volk

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>En General</small>	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	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	196	40.4	0	-	9.6	S/I	S/I	S/I	9.49	8.82




**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2017**  
**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  registros por página

Búsqueda:  x

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	161	33.2	50.8	88	12	9

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 7 registros)

<  >



**SANCIONES**  
 Periodo: Enero - Septiembre 2017  
 Bancos  
 Crédito Automotriz

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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 7 registros)

<  >



### SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2017  
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: volk

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 7 registros)

