

Descripción y alcances del Buró. ¿Qué es el Buró de Entidades Financieras?

Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurren, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante para informarte sobre su desempeño.

Con el Buró de Entidades Financieras, se logrará saber quién es quién en bancos, seguros, sociedades financieras de objeto múltiple, cajas de ahorro, afores, entre otras entidades.

Con ello, podrás comparar y evaluar a las entidades financieras, sus productos y servicios y tendrás mayores elementos para elegir lo que más te convenga.

Esta información te será útil para elegir un producto financiero y también para conocer y usar mejor los que ya tienes. Este Buró de Entidades Financieras, es una herramienta que puede contribuir al crecimiento económico del país, al promover la competencia entre las instituciones financieras; que impulsará la transparencia al revelar información a los usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y que va a facilitar un manejo responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

Lo anterior, podrá derivar en un mayor bienestar social, porque al conjuntar en un solo espacio tan diversa información del sistema financiero, el usuario tendrá más elementos para optimizar su presupuesto, para mejorar sus finanzas personales, para utilizar correctamente los créditos que fortalecerán su economía y obtener los seguros que la protejan, entre otros aspectos

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 (UDIs), \$ 3,106,707.20 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 - Junio 2023

<p>Datos Históricos:</p> <p>2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014</p>	<p>Evaluación por Producto</p>	 Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros	<p>DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA</p>
--	--------------------------------	---	--

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)	
		Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)						
Totales del Sector		5	3,754,359	35.8	8.83	69	4,746,318	0	0			
			282,926	33.7	9.27	9	954,585	S/I	S/I	✓	✓	Ver

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Junio 2023



Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte

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	Tarjeta de Crédito	<u>7.46</u>	★★★★★	8 de 14
	Crédito Personal	<u>7.50</u>	★★★★★	9 de 16
	Crédito de Nómina	<u>9.66</u>	★★★★★	2 de 8
	Crédito en Cuenta Corriente	<u>5.00</u>	★★★★★	4 de 4
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>7.70</u>	★★★★★	12 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>9.74</u>	★★★★★	4 de 19
	Depósito a la Vista	<u>8.43</u>	★★★★★	22 de 27
Servicios	Banca por Internet	<u>9.83</u>	★★★★★	2 de 6

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

Tarjeta de crédito

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2023

← Regresar

Elije un producto:


[Tarjeta de Crédito](#)


[Crédito Personal](#)


[Crédito de Nómina](#)


[Crédito Hipotecario](#)


[Crédito Automóvil](#)


[Crédito en Cuenta Corriente](#)


[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)


[Cuenta de Nómina](#)


[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)


[Depósito a la Vista](#)


[Banco por Internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <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 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
8		90,438	450.2	1	42,245	10.0	S/I	S/I	0	7.46	N/A



Tarjeta de crédito



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Tarjeta de Crédito

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: Banorte

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Consumos vía internet no reconocidos
	1,798	8.9	42.5	592	148	188



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Tarjeta de Crédito

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: Banorte

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 (\$)
	1	1	42,245	0	-	0	-

Tarjeta de crédito



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Tarjeta de Crédito

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0

Crédito Personal

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

[Regresar](#)

Elije un producto:


[Tarjeta de Crédito](#)


[Crédito Personal](#)


[Crédito de Nómina](#)


[Crédito Hipotecario](#)


[Crédito Automotriz](#)


[Crédito en Cuenta Corriente](#)


[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)


[Cuenta de Nómina](#)


[Pagare con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)


[Deposito a la Vista](#)


[Bancos por internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <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 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
9		66	135.8	0	-	7.3	S/I	S/I	2	7.50	N/A

Crédito de Personal



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Crédito Personal

[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:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Actualización de historial crediticio no realizada	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	64	131.7	10.8	26	1	11



SANCIONES
 Periodo: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Crédito Personal

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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

Crédito de Personal



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Junio 2023
Bancos
Crédito Personal

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	7.3



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023
Crédito Personal



Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito Personal	CONTRATO	No Indica el no incremento en tasas de interés y comisiones.	Vigente
	CONTRATO	No establece el procedimiento de modificación del contrato de adhesión.	Vigente

Crédito de Nómina

Bancos
Evaluación por Producto / Crédito de Nómina
Periodo: Enero - Junio 2023

[Regresar](#)

Elije un producto:


[Tarjeta de Crédito](#)


[Crédito Personal](#)


[Crédito de Nómina](#)


[Crédito Hipotecario](#)


[Crédito Automotriz](#)


[Crédito en Cuenta Corriente](#)


[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)


[Cuenta de Nómina](#)


[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)


[Depósito a la Vista](#)


[Bancos por Internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <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 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
2		661	7.1	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.66	N/A



Crédito Nómina

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Crédito de Nómina

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:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Incumplimiento con los términos del contrato	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
	227	2.4	7.8	131	28	16

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Crédito de Nómina

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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

Crédito Nómina



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Crédito de Nómina

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0



Cuenta de Nómina

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina Periodo: Enero - Junio 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](#)
- 
[Cuenta de Nómina](#)
- 
[Pagare con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)
- 
[Depósito a la Vista](#)
- 
[Banco por Internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>En General</small>	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
12		2,191	3.1	1	42,245	7.3	S/I	S/I	I	7.70	N/A

Cuenta de Nómina



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Cuenta de Nómina

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:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Cargos no reconocidos en la cuenta	Transferencia electrónica no reconocida	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	1,058	1.5	38.5	662	56	125



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Cuenta de Nómina

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 (\$)
	1	1	42,245	0	-	0	-

Cuenta de Nómina



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Junio 2023
Bancos
Cuenta de Nómina

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	7.3

Cuenta de Nómina



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023
Cuenta de Nómina



Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Cuenta de Nómina	CONTRATO	No contiene el consentimiento expreso del Usuario.	Vigente
	CONTRATO	No establece el concepto de las comisiones.	Vigente
	CONTRATO	No establece la periodicidad de cobro de las comisiones.	Vigente
	CONTRATO	No establece el monto o método de cálculo de las comisiones.	Vigente
	PAGINA WEB	No incluye el concepto de las comisiones dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
	PAGINA WEB	No señala el monto de las comisiones dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
	PAGINA WEB	No indica la periodicidad de las comisiones dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento Periodo: Enero - Junio 2023

Elije un producto:



Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
4		49	1.2	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.74	N/A

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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: Banorte

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Solicitud de entrega de recursos no atendida	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida	Incumplimiento con los términos del contrato
	29	0.7	18.5	8	6	4



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: Banorte

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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0

Depósito a la vista

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

← Regresar

Elije un producto:













[Tarjeta de Crédito](#) [Crédito Personal](#) [Crédito de Nómina](#) [Crédito Hipotecario](#) [Crédito Automotriz](#) [Crédito en Cuenta Corriente](#) [Crédito para Pensionados y Jubilados](#) [Cuenta de Nómina](#) [Pagare con Rendimiento](#) [Deposito a la Vista](#) [Banco por internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <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	Indice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
22		5,550	5.2	3	42,245	10.0	S/I	S/I	0	8.43	N/A



Depósito a la vista



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Depósito a la Vista

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:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	345	0.3	24.8	96	99	40



SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Depósito a la Vista

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 (\$)
	3	3	126,735	0	-	0	-

Depósito a la vista



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Depósito a la Vista

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	10.0

Banca por Internet

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Banca por Internet Periodo: Enero - Junio 2023

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagare con Rendimiento Liquidable al Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banca por Internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>Detalle</small>		SANCIONES		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 Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
2		277	0.6	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.83	N/A

Banca por Internet



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Banca por Internet

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

Instituciones	En Condusef			Transferencia electrónica no reconocida
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	
	25	0.1	36.4	17

Ir reclamaciones de la

Búsqueda:

Principales causas de reclamación	
Transferencia electrónica no aplicada	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
6	2

Banca por Internet

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023

Bancos

Banca por Internet

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0

La información corresponde únicamente a la Institución Financiera Banco Mercantil del Norte, SA, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.

Para conocer la información de todo el sector a la que corresponda, se podrá acceder al sitio de internet <https://www.buro.gob.mx/>.