

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 incurrir, 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 (UDI's), \$ 3,298,866.80 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 52 Bancos.

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Datos Históricos: 2025 2024 2023 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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ <small>Institucion Financiera CONDUSEF</small>			SANCIONES <small>Detalle</small>		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera <small>Sinergia con Condusef</small>	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones <small>Detalle</small>	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)					
Totales del Sector	2	6	7,235,597	34.0	NA	123	7,340,596	0	1			
			778,783	38.1	-	24	997,067	S/I	S/I	✓	✗	Ver
			2,074	34.3	-	-	-	S/I	S/I	✓	✗	Ver



Evaluación de Condufeef por Producto

Cerrar

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025



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>6.52</u>	☆☆☆☆☆	13 de 15
	Crédito Personal	<u>3.26</u>	☆☆☆☆☆	14 de 15
	Crédito de Nómina	<u>7.54</u>	☆☆☆☆☆	7 de 8
	Crédito en Cuenta Corriente	<u>5.00</u>	☆☆☆☆☆	10 de 10
	Crédito Simple para Personas Morales	<u>10.00</u>	☆☆☆☆☆	2 de 11
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>9.31</u>	☆☆☆☆☆	9 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>8.74</u>	☆☆☆☆☆	9 de 19
	Depósito a la Vista	<u>7.12</u>	☆☆☆☆☆	28 de 31
Servicios	Banca por Internet	<u>10.00</u>	☆☆☆☆☆	3 de 30

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

Tarjeta de crédito

Regresar


Bancos Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito Periodo: Enero - Diciembre 2025

Elige un producto:



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 Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
13		193,502	595.8	7	44,383	7.8	S/I	S/I	1	6.52

Tarjeta de crédito



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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 registros por página

Búsqueda:


Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Consumos v?a internet no reconocidos	Solicitud de cancelaci?n de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	5,444	16.8	29.9	2,917	803	216



SANCIONES
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 Bancos
 Tarjeta de Crédito

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 (\$)
	7	7	310,540	0	-	0	-

Tarjeta de crédito




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 Cuentas, Publicidad e Información.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2025	7.8

Crédito Personal

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito Personal Periodo: Enero - Diciembre 2025

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 Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagari con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banca 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 Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
14		159	243.8	1	43,440	7.3	S/I	S/I	2	3.28

Crédito de Personal

BANCOS


RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
Bancos
Crédito Personal

14 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
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	152	233.1	7.2	50	6	22

BANCOS

SANCIONES
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 (\$)
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	1	1	43,440	0	-	0	-

Crédito de Personal




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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



Crédito de Personal

Observaciones Condusef Cerrar

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito de Nómina Periodo: Enero - Diciembre 2025

Elige un producto:



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 Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
7		2,468	21.4	1	43,440	10.0	S/I	S/I	0	7.54

Crédito de Nómina




RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	258	2.2	5.6	107	43	28



SANCIONES
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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 (\$)
	1	1	43,440	0	-	0	-

Crédito Nómina




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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

Crédito en Cuenta Corriente

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito en Cuenta Corriente Periodo: Enero - Diciembre 2025

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 Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Seguro con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banca por Internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES		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)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
10		130	32.7	0	-	6.0	S/I	S/I	3	5.00

Crédito en Cuenta Corriente




RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 Bancos
 Crédito en Cuenta Corriente

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	Cobro de comisión por pago efectuado no aplicado	Incumplimiento con los términos del contrato
	2	0.5	-	-	-	2




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 Bancos
 Crédito en Cuenta Corriente

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	6.0

Crédito en Cuenta Corriente

Observaciones Condusef Cerrar

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Crédito en Cuenta Corriente



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito en Cuenta Corriente	CONTRATO	No establece la comisión por tasa máxima, la maneja como una cobertura	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	La fecha de corte presenta incongruencias vs otros documentos	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	Induce a error ya que no es claro el plazo del crédito	Vigente

Crédito Simple para Personas Morales

[Regresar](#)

Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Simple para Personas Morales

Periodo: Enero - Diciembre 2025

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 Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Fianza con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Deposito a la Vista](#)



[Banca por Internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES		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)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
2		0	-	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00

Crédito Simple para Personas Morales




RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 Bancos
 Crédito Simple para Personas Morales

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 (%)	
	0	-	-	-

Crédito Simple para Personas Morales




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
Bancos
Crédito Simple para Personas Morales

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
	2023	10.0

Cuenta de Nómina

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina Periodo: Enero - Diciembre 2025

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 Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[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 <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 Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
9		2,281	3.1	0	-	7.3	S/I	S/I	7	9.31

Cuenta de Nómina




RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	1,656	2.3	31.6	941	141	73



SANCIONES
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 (\$)
 GRUPO FINANCIERO BANORTE	0	0	-	0	-	0	-

Cuenta de Nómina




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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



**GRUPO FINANCIERO
BANORTE**



Cuenta de Nómina

Observaciones Condusef Cerrar

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
 Bancos
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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 m? todo de c?culo 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

Observaciones Condusef Cerrar

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 m? todo de c?culo 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 se?ala 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

Bancos
Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Periodo: Enero - Diciembre 2025

← Regresar

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 Pensionados y Jubilados](#)
- 
[Cuenta de Nómina](#)
- 
[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)
- 
[Deposito a la Vista](#)
- 
[Banca 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 Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
9		689	14.6	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.74

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento




RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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 registros por página

Búsqueda:

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
	57	1.2	18.9	12	6	8



SANCIONES
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 Bancos
 Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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	-

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2025

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

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Depósito a la Vista Periodo: Enero - Diciembre 2025

Elige un producto:



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 Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
28		24,964	21.4	9	43,307	10.0	S/I	S/I	0	7.12

Depósito a la vista




RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	Cargos no reconocidos en la cuenta
	604	0.5	15.6	200	88	144



SANCIONES
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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 (\$)
	9	9	389,765	0	-	0	-

Depósito a la vista




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 - Diciembre 2025

Elige un producto:



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)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
3		38	0.1	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00

Banca por Internet



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Bancos


Banca por Internet

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 electr?nica no reconocida	Transferencia electr?nica no aplicada	Inconformidad con el cobro de comisi?n no reconocida o no pactada en el contrato
	22	0.0	28.0	19	3	-

Banca por Internet




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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
	2023	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/>.