

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

| | | | |
|--|---|---|--|
| <p style="text-align: center; color: green;">Datos Históricos:</p> <p style="text-align: center; color: green;"> 2025 2024 2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 </p> | <p style="color: green;">Evaluación por Producto</p> |  <p style="color: green;">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</p> | <p style="font-size: small;">DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA</p> |
|--|---|---|--|

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 | Evaluación de Condusef por Producto |
|---|---------------------------------|-----------------------------------|--|---|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------|---|-----------------------|-------------------------------------|
| | 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 (\$) | | | | Sinergia con Condusef | Calificación (0-10) |
| Totales del Sector | | | | | | | | | | | | |
|  | 2 | 6 | 7,235,597 | 34.0 | 9.02 | 123 | 7,340,596 | 0 | 1 | ✓ | ✗ | Ver |



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025



Banco Bancrea, 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 |
|-----------------------|--|---------------------------------------|-----------------------|---|
| Captación de Recursos | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | <u>8.60</u> | ★★★★★ | 12 de 19 |
| | Depósito a la Vista | <u>9.77</u> | ★★★★★ | 8 de 31 |
| Servicios | Banca por Internet | <u>10.00</u> | ★★★★★ | 9 de 30 |

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025



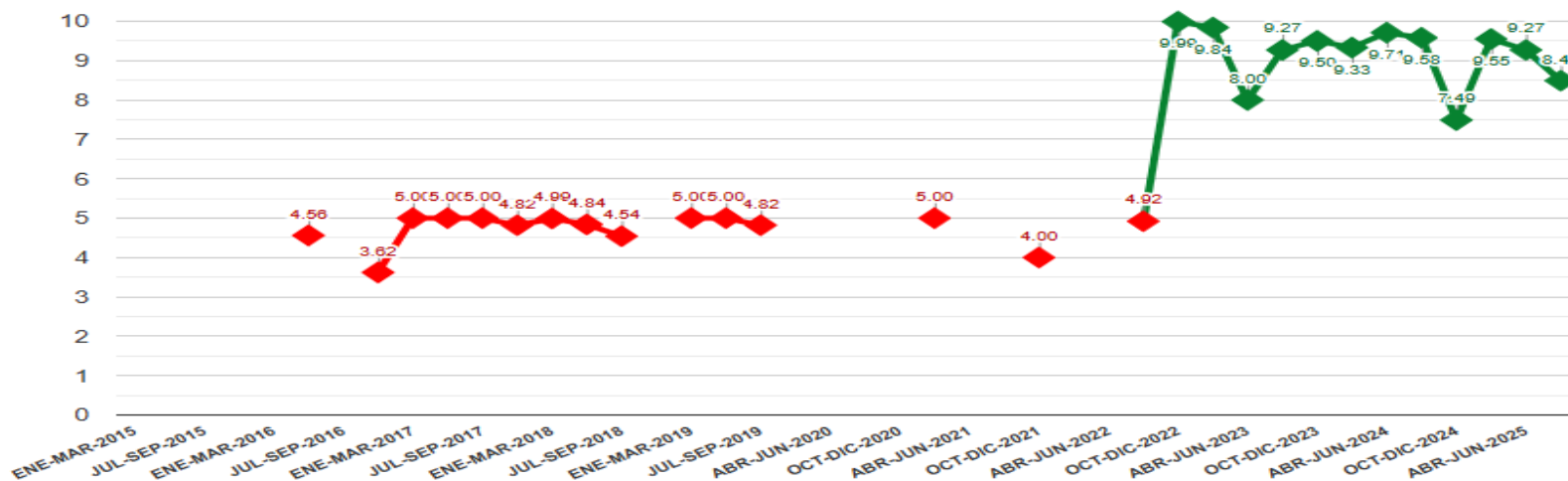
Banco Bancrea, S.A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre OCT-DIC

| Procesos evaluados | Puntos obtenidos por proceso | Calificación IDATU |
|----------------------------|------------------------------|--------------------|
| Gestión Electrónica | 5.54 | 9.54 |
| Conciliación | 4.00 | |

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES





CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO


Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2025

| Por Concepto | Monto Reclamado | Monto Abonado |
|--------------|-----------------|---------------|
|--------------|-----------------|---------------|

Muestra registros por página

Búsqueda: X

| Instituciones | Reclamaciones por Concepto | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------|--|---|
| | Reclamaciones Totales ¹ | Posible Fraude ² | Posible Robo de Identidad ³ | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴ |
| Totales | 7,235,597 | 5,213,358 | 35,401 | 190,698 |
|  Bancrea Creemos en lo que tú creas | 79 | 17 | 6 | 1 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 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 la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.

2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta, Cargos no reconocidos en la cuenta, Cheque pagado no reconocido por el titular, Consumos no reconocidos, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravió de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.

3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.

4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisición).




CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2025

| | | |
|---------------------|------------------------|----------------------|
| <u>Por Concepto</u> | Monto Reclamado | <u>Monto Abonado</u> |
|---------------------|------------------------|----------------------|

Muestra registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | \$ Monto Reclamado | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------|--|---|
| | Reclamaciones Totales ¹ | Posible Fraude ² | Posible Robo de Identidad ³ | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴ |
| Totales | 31,419,484,448 | 22,341,093,714 | 1,457,344,926 | 3,847,563,445 |
|  | 2,473,258 | 158,042 | 124,731 | - |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 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 la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.

2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta, Cargos no reconocidos en la cuenta, Cheque pagado no reconocido por el titular, Consumos no reconocidos, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravió de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.

3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.

4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia).




CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2025

| | | |
|---------------------|------------------------|----------------------|
| <u>Por Concepto</u> | <u>Monto Reclamado</u> | <u>Monto Abonado</u> |
|---------------------|------------------------|----------------------|

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | \$ Monto Abonado | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------|--|---|
| | Reclamaciones Totales ¹ | Posible Fraude ² | Posible Robo de Identidad ³ | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴ |
| Totales | 11,418,207,256 | 4,854,584,094 | 164,432,813 | 156,663,479 |
|  | 146,668 | 31,312 | 1 | - |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 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 la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.

2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta, Cargos no reconocidos en la cuenta, Cheque pagado no reconocido por el titular, Consumos no reconocidos, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.

3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.

4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia).



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Total de Reclamaciones | En la Institución | | | | En Condusef | | | |
|--|------------------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| | | Ene - Mar | Abr - Jun | Jul - Sep | Oct - Dic | Ene - Mar | Abr - Jun | Jul - Sep | Oct - Dic |
|  | 79 | 11 | 1 | 4 | 5 | 11 | 16 | 14 | 17 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 registros)

< >


Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra registros por página

Búsqueda:

| Instituciones | Reclamaciones en la Institución Financiera ¹ | | | | | |
|--|---|----------------------|-------------------------------------|--|--------------------|-----------|
| | Consulta las principales causas | | | | | |
| | Reclamaciones Totales | Monto Reclamado (\$) | Monto Promedio por Reclamación (\$) | Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$) | Monto Abonado (\$) | Abono (%) |
| Totales | 7,124,222 | 25,131,442,144 | 3,528 | 23,258,744,304 | 10,479,555,212 | 45 |
|  | 21 | 170,776 | 8,132 | 170,776 | 30,299 | 18 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 registros)

< >

¹ Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE).
Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.

BANCOS


SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

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 | | | | | |
|--|---|------------|--|---|---|--------------|---|------------|--|--|---|--------------|
| | Total de Sanciones | Monto (\$) | Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o informaci?n espec?fica (Art. 67). | Art. 94, f. II. La IF no proporciona informaci?n relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1). | 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. 41 LTOSF (REDECO) La Instituci?n Financiera no realiz? o realiz? de manera extempor?nea la actualizaci?n mensual de la informaci?n de sus Despachos de Cobranza | Art. 41 LTOSF (REDECO) La Instituci?n Financiera no rindi? o rindi? de manera extempor?nea el informe mensual de quejas relacionadas con la gesti?n de los Despachos de Cobranza | Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11) | Otras causas |
|  Bancrea Creemos en lo que tú creas | 0 | - | - | - | - | - | 0 | - | - | - | - | - |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 registros)

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](#)