

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 51 Bancos.

Periodo: Enero - Diciembre 2019

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

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



Evaluación
 por Producto



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

Muestra registros por página

Búsqueda: x

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			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
	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Detalle en: La Institución Financiera Condusef										
Páginas Web institucionales	Alerta							<input type="checkbox"/> Detalle	Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	7,415,860	56.4	9.10	4,438	195,068,428	0	0	9.6		
 VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	214	11.4	9.09	8	1,021,788	S/I	S/I	10.0		Ver



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



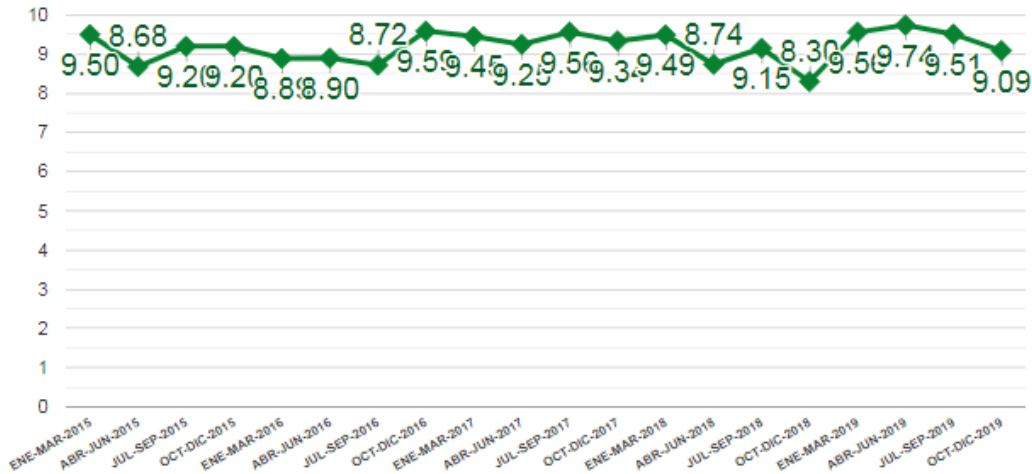
Volkswagen Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre Octubre - Diciembre

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	9.09
Gestión Electrónica	9.37	
Conciliación	8.66	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2019

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
S.A. DE C.V.

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

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Crédito Automotriz	<u>6.52</u>		7 de 12
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>10.00</u>		2 de 30

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



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2019

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOL

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	
Totales	143,962	40.8	34	43,344	12,159	9,309	187,382
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	64	44.3	28	0	0	2	234

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

< 1 >

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



**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA /
CONDUSEF**
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2019

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
 VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	214	45	35	32	38	17	18	12	17

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



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO


Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2019

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página				
Búsqueda: VOL				
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	7,415,860	5,207,842	54,469	132,306
	214	30	30	0

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



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

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="VOL"/> x				
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	33,263,001,174	22,885,662,859	1,067,647,947	3,237,720,958
 VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	5,025,156	2,221,267	2,221,267	-

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



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2019


Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página		Búsqueda: VOL x		
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	11,238,903,704	7,791,728,383	382,941,802	267,846,892
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	3,506,476	1,813,419	1,813,419	-



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2019

Muestra registros por página

Búsqueda: x

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	7,271,898	26,666,060,119	3,667	23,360,963,213	10,199,463,111	44
	150	1,131,521	7,543	1,131,206	1,610,262	142

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

< >



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2019

[← Regresar](#)

Muestra registros por página

Búsqueda: ×

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada
Totales	2,409,694	1,857,095	424,283
 VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	0	0	0

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

< >



SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2019

Muestra 20 registros por página

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 información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. III.null Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, f. V.null Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 13)	Otras causas
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES</div>	0	-	-	-	-	-	8	1,021,788	2	2	1	3

Búsqueda: VOL

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros						Ley de Instituciones de Crédito				Ley de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito			
Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. III.null Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, f. V.null Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 13)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 bis 2, f. I, b).null Realizar actividades que se aparten de las sanas prácticas (Art. 94 bis)	Art. 108 bis 2, f. I, a).null Terminar contratos sin cumplir requisitos de Ley o de las DCG (Art. 48 bis 5)	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 90, f. IV LGOAAC Carece de la leyenda leyenda de no autorización de la SHCP y no supervisión CNBV	Art. 90, f. IV LGOAAC Incumpla con las disposiciones previstas (Art. 87 J)
8	1,021,788	2	2	1	3	0	-	-	-	0	-	-	-

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2019

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante este Organismo.


Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECA: Registro de Contratos de Adhesión
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
5. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Muestra registros por página

Búsqueda: ✕

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registro Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	✓	10.0



[Tarjeta de Crédito](#)
[Crédito Personal](#)
[Crédito de Nómina](#)
[Crédito Hipotecario](#)
[Crédito Automotriz](#)
[Crédito Simple \(PyMEs\)](#)
[Crédito en Cuenta Corriente](#)
[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)
[Cuenta de Nómina](#)
[Pagaré con Rendimiento](#)
[Depósito a la Vista](#)
[Banca por Internet](#)
[Banca Móvil](#)

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)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
7		207	48.7	8	127,724	4.0	S/I	S/I	9	6.52	8.97



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2019
Bancos
Crédito Automotriz

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Incumplimiento con los términos del contrato	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	57	13.4	48.1	8	6	4

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 12 registros)

< >



SANCIONES
Periodo: Enero - Diciembre 2019
Bancos
Crédito Automotriz

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOL x

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	8	0	-	8	1,021,788	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 12 registros)

< 1 >



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2019
Bancos
Crédito Automotriz

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2019	4.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 10 registros)

< 1 >