

Periodo: Enero - Septiembre 2020

DIRECTORIO DE
DESPACHOS DE COBRANZA

Datos Históricos:
[2019](#) | [2018](#) | [2017](#) | [2016](#) | [2015](#) | [2014](#)

Evaluación
por Producto



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

CONSULTA Y DENUNCIA LAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Muestra registros por página

Búsqueda:

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
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle						
	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales										
Totales del Sector	4,764,357	45.6	9.25	1,166	42,447,100	0	0	9.5		
	158	12.9	<u>9.02</u>	0	-	S/I	S/I	10.0	X	Ver

VOLKSWAGEN BANK
S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE






RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2020

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	<u>Consulta las principales causas</u>					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	4,695,511	18,780,505,976	4,000	16,536,273,633	7,626,829,126	46
	125	30,852	247	29,840	29,840	100

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >

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.




RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2020

Muestra registros por página

Búsqueda:

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	Transferencia electrónica no reconocida	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	
Totales	68,846	36.7	19	15,690	6,382	5,538	108,341
	33	31.3	50	0	0	0	166

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >

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

VOLKSWAGEN BANK
S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE






RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2020



Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES								
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal	Violaciones Administrativas
Totales	377,796	66	57,235	13,843	11,545	5,234	1,208	874	187	51
	154	-	27	165	6	-	-	0	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >






RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2020

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
	158	39	45	41	0	11	5	17	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >

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.

VOLKSWAGEN BANK
S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE





ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2020



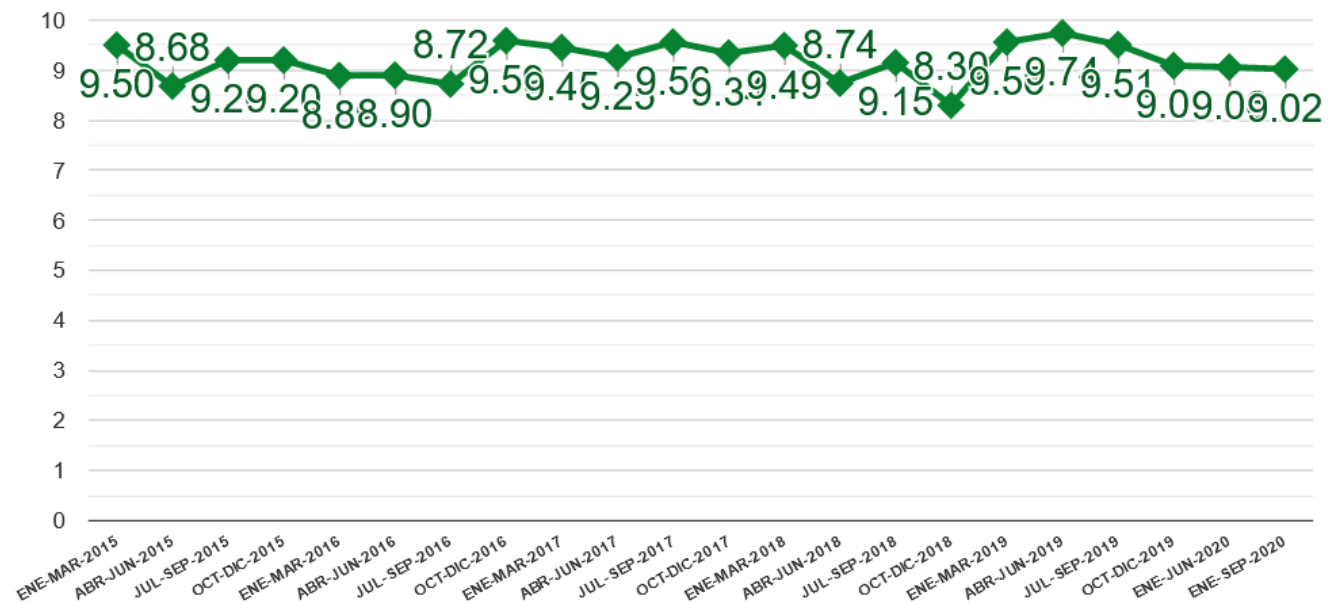
Volkswagen Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre Enero - Septiembre		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	9.02
Gestión Electrónica	9.34	
Conciliación	8.54	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		

VOLKSWAGEN BANK

S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE





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




SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2020

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						Ley de Instituciones de Crédito		
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41.null Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del Usuario (Art. 18 Bis)	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)	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)
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2020

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 Registró Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

< 1 >

VOLKSWAGEN BANK
S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE





EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2020



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>9.64</u>	★★★★★	5 de 13
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>10.00</u>	★★★★★	1 de 29

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

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito Automotriz Periodo: Enero - Septiembre 2020

Elije un producto:



[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 Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banca por Internet](#)



[Banca Móvil](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOLKSWAGEN BANK, S.

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)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
5		151	38.1	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.64	8.34

VOLKSWAGEN BANK

S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE





RECLAMACIONES EN CONDUSEF


Periodo: Enero - Septiembre 2020
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 (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Inconformidad con el monto de la prima de los seguros y/o con la forma del pago del mismo
	26	6.6	32.0	-	2	1

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 13 registros)

< >

VOLKSWAGEN BANK
S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE





SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2020
Bancos
Crédito Automotriz

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOLKSWAGEN BANK, S.

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	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 13 registros)

< 1 >




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2020
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
	2017	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 13 registros)

< 1 >

← Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Periodo: Enero - Septiembre 2020

Elige un producto:



- 
[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 Liquidable al Vencimiento](#)
- 
[Depósito a la Vista](#)
- 
[Banca por Internet](#)
- 
[Banca Móvil](#)

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 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00	N/A



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2020
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: VOLKSWAGEN BANK, S.

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida	Solicitud de entrega de recursos no atendida	Cargos no reconocidos en la cuenta
	0	0.0	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros)



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2020
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: VOLKSWAGEN BANK, S.

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	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros)

< 1 >



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2020
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
	2018	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros)

< 1 >