

BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

CONSUBANCO S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE

PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2025

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																																								
Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ <i>Institucion Financiera CONDUSEF</i>			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera <i>Sinergia con Condusef</i>	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)																																				
	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)																																									
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="consubanco"/>																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Páginas Web institucionales</th> <th style="width: 10%;">Alerta</th> <th style="width: 10%;">Total de Reclamaciones</th> <th style="width: 10%;">Índice de Reclamación</th> <th style="width: 10%;">IDATU</th> <th style="width: 10%;">Total de Sanciones</th> <th style="width: 10%;">Monto Total de Sanciones</th> <th style="width: 5%;">Prácticas No Sanas</th> <th style="width: 5%;">Cláusulas Abusivas</th> <th style="width: 5%;">Registro de Unidades Especializadas</th> <th style="width: 5%;">Educación Financiera</th> <th style="width: 5%;">Evaluación de Condusef por Producto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totales del Sector</td> <td>2</td> <td>6</td> <td>7,235,597</td> <td>34.0</td> <td>NA</td> <td>123</td> <td>7,340,596</td> <td>0</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>15,888</td> <td>36.8</td> <td>-</td> <td>1</td> <td>207,480</td> <td>S/I</td> <td>S/I</td> <td>✓</td> <td>✗</td> </tr> </tbody> </table>													Páginas Web institucionales	Alerta	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación	IDATU	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas	Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto	Totales del Sector	2	6	7,235,597	34.0	NA	123	7,340,596	0	1						15,888	36.8	-	1	207,480	S/I	S/I	✓	✗
Páginas Web institucionales	Alerta	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación	IDATU	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas	Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto																																					
Totales del Sector	2	6	7,235,597	34.0	NA	123	7,340,596	0	1																																							
			15,888	36.8	-	1	207,480	S/I	S/I	✓	✗																																					

BANCOS

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

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
	15,567	20,190,268	1,297	17,771,699	9,668,064	54

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).
² Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	1,695,636	944,844	685,573
	0	5,894	0

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

< 1 >



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			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	Consumos vía internet no reconocidos	
Totales	111,375	39.3	9	26,968	12,047	7,493	162,127
	301	51.0	10	1	4	2	200

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

< 1 >

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



RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Regresar

Muestra 20 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
Totales	232,252	93	94,086	28,333	17,196	5,571	1,176	837	65
	751	-	259	72	42	8	1	0	0

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

< 1 >



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 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
	15,868	1,574	3,169	4,262	6,562	96	75	72	58

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



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2025

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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	190,638
	15,868	14,313	26	0

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, estas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.
- 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, 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 pagars (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.
- 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.
- 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

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

Muestra 20 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
	33,227,641	16,801,414	479,379	-

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, estas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.
- 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, 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 pagars (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.
- 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.
- 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 ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="consunbanco"/>				
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	156,683,479
	11,450,888	7,280,051	430,280	-

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, estas 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 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 pagará (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 adquisición).

Evaluación de Condusef por Producto



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025



Consunbanco, 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 para Pensionados y Jubilados	9.98	★★★★★	1 de 4
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	8.20	★★★★☆	14 de 19
	Depósito a la Vista	10.00	★★★★★	3 de 31
Servicios	Banca por Internet	9.00	★★★★☆	23 de 30

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



SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					
	Total Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94. f. II. La IF no proporciona información 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 Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión 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
	0	-	-	-	-	-	1	207,480	-	-	-	1

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](#)