

Periodo: Enero - Diciembre 2019


CONSULTA Y DENUNCIA LAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

<p>Datos Históricos:  <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a></p>	<p><u>Evaluación por Producto</u></p>	 <a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>
--	---	---

Muestra  registros por página

Búsqueda:  x

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			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	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción					
<p>Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera Condusef</a></p> <p><a href="#">Páginas Web institucionales</a></p>	<p><a href="#">Detalle</a></p> <p><b>Alerta</b></p>		<p><a href="#">Detalle</a></p> <p>Calificación 0 - 10</p>		<p><a href="#">Detalle</a></p> <p>( \$ )</p>			<p><a href="#">Detalle</a></p>	<p><a href="#">Sinergia con Condusef</a></p>	<p>Calificación (0-10)</p>
Totales del Sector	7,415,860	56.4	9.10	4,438	195,068,428	0	0	9.6		
	53	32.3	NA	6	354,106	S/I	S/I	10.0	✓	<a href="#">Ver</a>


## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

### Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2019

Por Concepto

Monto ReclamadoMonto AbonadoMuestra  registros por páginaBúsqueda:  x

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	7,415,860	5,207,842	54,469	132,306
	53	46	2	0

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

&lt; 1 &gt;

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 adquisición).



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO


### Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2019

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

Muestra  registros por página

Búsqueda:  x

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	33,263,001,174	22,885,662,859	1,067,647,947	3,237,720,958
 BANKAPOOL	96,592	61,853	8,000	-

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



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO


### Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2019

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

Muestra  registros por página

Búsqueda:  x

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	11,238,903,704	7,791,728,383	382,941,802	267,846,892
	47,926	39,753	-	-

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

BANCOS

## EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2019



## Bankaool, 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	Depósito a la Vista	<u>7.75</u>		7 de 25

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

Te invitamos a contestar la encuesta sobre el Portal del Buró de Entidades Financieras, la cual nos ayudaría mucho a mejorar el sitio.

[Entrar a la encuesta](#) [Por el momento no. Gracias](#)

## Bancos

### Evaluación por Producto / Depósito a la Vista

Periodo: Enero - Diciembre 2019

[← Regresar](#)

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 Venimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Bancos por Internet](#)



[Bancos Móvil](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:  x

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <a href="#">Detalle</a>		SANCIONES <a href="#">Detalle</a>		Supervisión de Condusef <a href="#">Detalle</a> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <a href="#">En General</a>	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		0	0.0	0	-	1.0	S/I	S/I	<u>35</u>	7.75	N/A





## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2019

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:  x

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	Cheque pagado no reconocido por el titular
 BANKAOOL	0	0.0	-	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 25 registros)

< 1 >



## EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Periodo: Enero - Diciembre 2019

Bancos

Depósito a la Vista

← Regresar

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 que han presentado los usuarios directamente en la Institución Financiera.

Muestra  registros por página

Búsqueda:  x

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera						
	<a href="#">Consulta las principales causas</a>						
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
 BANKAOOL	0	0.0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 25 registros)

< 1 >



BANCOS

## EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN / PRINCIPALES CAUSAS

Periodo: Enero - Diciembre 2019


Bancos

Depósito a la Vista

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: bankaool x

Instituciones	Depósito no aplicado total o parcialmente	Inconformidad con el cobro de comisión por manejo de cuenta	No envío de estados de cuenta al domicilio del Usuario, cliente y/o socio
 BANKAPOOL	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 25 registros)

&lt; 1 &gt;

BANCOS


## SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2019

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BANKA

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				Ley de Organizaciones y Actividades Auxiliares 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. 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	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).nullTerminar 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 de no autorización de la SHCP y no supervisión CNBV	Art. 90, f. LGOAAC Incumplimiento de las disposiciones previstas (Art. 87 J)
	0	-	-	-	-	-	6	354,108	1	1	-	4	0	-	-	-	0	-	-	-

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

&lt; 1

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](#)




## RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2019

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: BANKAOL x

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	<a href="#">Consulta las principales causas</a>					
	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
 BANKAOL	50	91,592	1,832	79,792	47,426	59

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

< 1 >

<sup>1</sup> 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.



## PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2019



Muestra  registros por página

Búsqueda:  x

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
 BANKAOL	0	0	0

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



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2019

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:  x

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
	53	3	11	4	32	1	0	1	1

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

BANCOS

## 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 éste 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:  x

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	
 BANKAOL	✓	✓	✓	✓	NA	10.0

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

< 1 >

BANCOS

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
Bancos  
Enero - Diciembre 2019

Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple

Programa	Descripción	Portal(es)
EDUCACIÓN FINANCIERA - ABM	Nos encontramos afiliados a este programa creado por la Asociación de Bancos de México. En este programa de educación financiera su fin es reconocer la importancia de informar sobre el contexto económico del país para tomar mejores decisiones financieras. A través de diversas actividades como videos, juegos y retos de exploración obtendrás información sobre distintas herramientas que te ayudan a organizar tus finanzas	<a href="https://www.abm.org.mx/PGEF/">https://www.abm.org.mx/PGEF/</a>



Supervisión de Condusef Cerrar

BANCOS

### SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2019

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 páginaBúsqueda:

Instituciones <span style="float: right;">↑</span>	Año de Evaluación <span style="float: right;">↓</span>	Evaluación General <span style="float: right;">↓</span>
	2018	1.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 25 registros) < 1 >