


Condusef

Entrar a la encuesta Por el momento no. Gracias

Consultas, Reclamaciones y Controversias en Condusef

BANCOS **RECLAMACIONES EN CONDUSEF**
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2025

Muestra 20 registros por página Búsqueda: bankaool

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	Consumos via internet no reconocidos	
Totales	58,410	40.9	13	13,354	6,130	4,140	80,522
 BANKAPOOL	32	23.1	19	1	9	2	3

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

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

Condusef


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

Consultas, Reclamaciones y Controversias en la Institución Financiera

BANCOS **PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2025

Muestra 20 registros por página Búsqueda: Bankaool

Instituciones	Consumos via internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	882,267	430,913	329,787
 BANKAPOOL	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

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](#)


Páginas Web institucionales

BANCOS

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Junio 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
 BANKAOL	2,370	856	1,362	0	0	14	18	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 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 y controversias por principales causas


Consultas, Reclamaciones y Controversias en Condusef

BANCOS

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


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	123,324	69	49,387	16,845	8,954	3,027	657	451	42
 BANKAOL	57	-	24	2	8	2	-	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

Regresar



Gobierno de México

Trámites Gobierno

Condusef


Inicio

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple

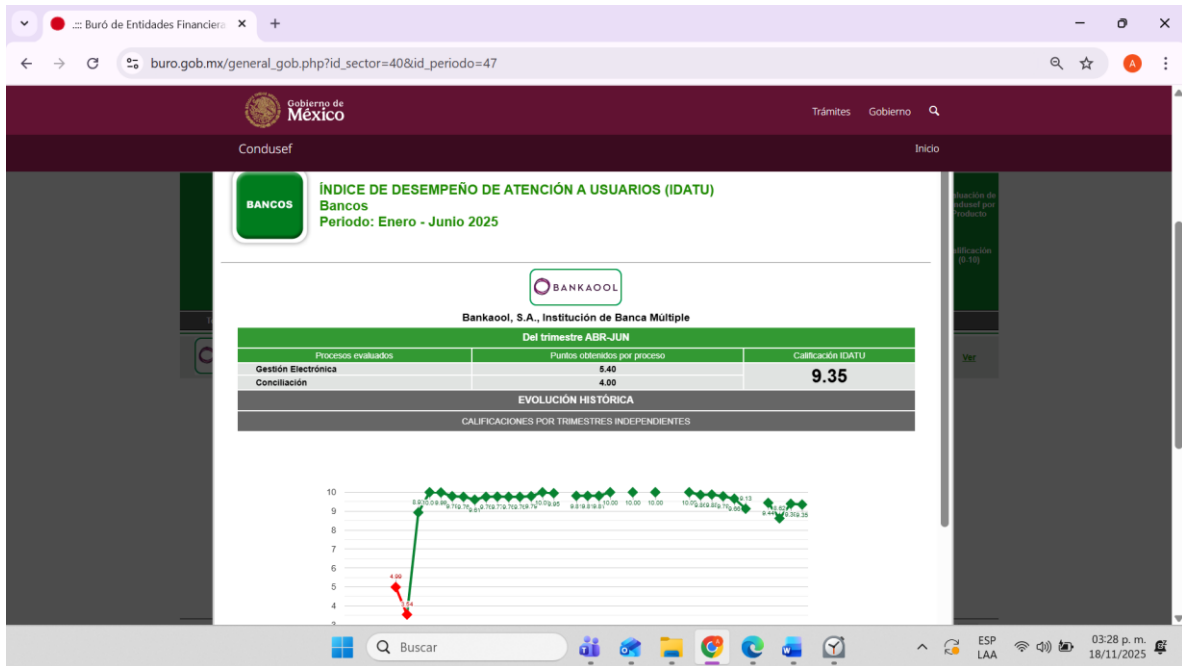
Período: Enero - Junio 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monte Abonado
Mostrar 20 registros por página	Búsqueda <input type="text" value="bankaool"/>	
\$ Monto Reclamado		
Instituciones	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²
Totales	14,922,401,345	10,714,985,681
	51,366,991	38,123,347
Possible Robo de Identidad ³	Banka Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴	
634,221,064	1,793,543,081	
-	1,728,200	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Possible Fraude y Possible 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 cuenta 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 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 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



Condusef Inicio

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos
Periodo: Enero - Junio 2025

BANKAOL

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
Otorgamiento de Crédito	Crédito Personal	8.52	☆☆☆☆☆	13 de 16
	Crédito Simple para Personas Morales	10.00	☆☆☆☆☆	1 de 11
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	9.00	☆☆☆☆☆	15 de 15
	Depósito a la Vista	9.93	☆☆☆☆☆	8 de 32
Servicios	Banka por Internet	9.60	☆☆☆☆☆	28 de 31

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

12:44 p. m.
18/11/2025

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 / Crédito Personal
Periodo: Enero - Junio 2025

Regresar

Elige un producto:

Tarjetas de Crédito Crédito Personal Crédito de Nómina Crédito Hipotecario Crédito Automotriz Crédito en Cuenta Corriente Crédito para Pensionados y Jubilados Crédito Semestral para Personas Morales Cuenta de Nómina Envali.com Rendimiento Liquidable al Vencimiento Crédito a la Vista Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
13	BANKAOL	1	78.7	0	-	4.2	Si	Si	12	8.52

Búsqueda: bankaol

12:45 p. m.
18/11/2025

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 / Crédito de Nómina
Periodo: Enero - Junio 2025

Regresar

Elige un producto:

Tarjetas de Crédito Crédito Personal Crédito de Nómina Crédito Hipotecario Crédito Automotriz Crédito en Cuenta Corriente Crédito para Pensionados y Jubilados Crédito Semestral para Personas Morales Cuenta de Nómina Envali.com Rendimiento Liquidable al Vencimiento Crédito a la Vista Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					

No se encontraron resultados.

https://www.buro.gob.mx/tbl_productos.php?id_producto=4&id_periodo=47&id_sector=40

12:45 p. m.
18/11/2025

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

Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Simple para Personas Morales

Periodo: Enero - Junio 2025

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito
 Crédito Personal
 Crédito de Nómina
 Crédito Hipotecario
 Crédito Automotriz
 Crédito en Cuenta Corriente
 Crédito para Pensionados y Jubilados
 Crédito Simple para Personas Morales
 Cuenta de Nómina
 Pagard con Rendimiento Livorable al Vencimiento
 Crédito a la Vista
 Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
1	BANKAOL	0	0.0	0	-	10.0	SI	SI	0	10.00

Búsqueda: bankaol

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

Bancos

Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina

Periodo: Enero - Junio 2025

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito
 Crédito Personal
 Crédito de Nómina
 Crédito Hipotecario
 Crédito Automotriz
 Crédito en Cuenta Corriente
 Crédito para Pensionados y Jubilados
 Crédito Simple para Personas Morales
 Cuenta de Nómina
 Pagard con Rendimiento Livorable al Vencimiento
 Crédito a la Vista
 Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
15	BANKAOL	63	121.4	0	-	10.0	SI	SI	0	6.00

Búsqueda: bankaol

https://www.buro.gob.mx/tbl_productos.php?id_producto=40&id_periodo=...

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 / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Periodo: Enero - Junio 2025

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito
 Crédito Personal
 Crédito de Nómina
 Crédito Hipotecario
 Crédito Automotriz
 Crédito en Cuenta Corriente
 Crédito para Pensionados y Jubilados
 Crédito Simple para Personas Morales
 Cuenta de Nómina
 Depósito con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
 Depósito a la Vista
 Banca por Internet

Muestra 20 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	Clausulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
No se encontraron resultados...										

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 - Junio 2025

Elige un producto:

Tarjeta de Crédito
 Crédito Personal
 Crédito de Nómina
 Crédito Hipotecario
 Crédito Automotriz
 Crédito en Cuenta Corriente
 Crédito para Pensionados y Jubilados
 Crédito Simple para Personas Morales
 Cuenta de Nómina
 Depósito con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
 Depósito a la Vista
 Banca por Internet

Muestra 20 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	Clausulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> En General	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
8	BANKAOL	22	2.7	0	-	10.0	SI	SI	0	9.93

