

Periodo: Enero - Marzo 2026

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		
Muestra 20 registros por página							Búsqueda:							
Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ Institución Financiera CONDUSEF			SANCIONES ☐ Detalle		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto		
			Total de Reclamaciones ☐ Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)							
	Alerta													
Páginas Web Institucionales														
Totales del Sector	2	6	2,007,867	37.3	9.20	14	1,049,424	0	1					
			457	13.7	9.20	0	0	S/I	S/I	✓	✓	Ver		



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2026

Actinver

Banco Actinver, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Actinver

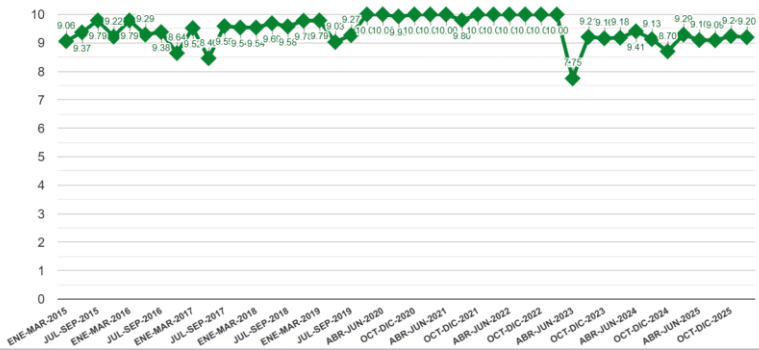
Del trimestre ENE-MAR		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.20	9.20
Conciliación	4.00	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

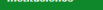
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2026

Muestra 20 registros por página					Búsqueda: acti				
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
	457	433	0	0	0	24	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 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.



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2026



Banco Actinver, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Actinver

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 en Cuenta Corriente	9.23		6 de 10
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	8.54		17 de 19
	Depósito a la Vista	8.49		27 de 31
Servicios	Banca por Internet	8.75		27 de 30

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



PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES
Bancos
Enero - Marzo 2026

Esta información es cargada por las Instituciones Financiera en el Sistema de Registros de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Página WEB
	www.bancodonde.com
	www.actinver.com.mx
	www.banorte.com
	www.vepormas.com
	www.openbank.mx
	https://kapital.com/
	www.banfeliz.com



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2026

Muestra 20 registros por página				Búsqueda: act			
Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Consumos vía internet no reconocidos	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	36,005	43.7	9	9,076	3,805	2,372	60,872
Actinver	24	45.5	17	-	1	-	11

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

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



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2026

Por Concepto		Monto Reclamado	Monto Abonado	
Mostrar 20 registros por página		Búsqueda: act		
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	2,007,867	1,514,939	7,526	53,196
Actinver	457	174	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 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 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 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, 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 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 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, 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).



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2026

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	1,971,862	6,691,868,181	3,394	5,812,364,872	1,964,273,072	34
Actinver	433	1,245,846	2,877	465,556	9,710	2



SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2026

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. IV, La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Art. 94 f. VI b) La IF no acredita o no acredita en tiempo la reserva técnica específica (Arts. 68 f. X y 70).	Art. 94 f. III, a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41.- Realizar actividades que se apartan de las prácticas (Art. 11)	Art. 42, f. III.- Emplazar modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de 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)
Actinver	0	0	-	-	-	0	0	-	-	-