

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							
Muestra 20 registros por página												Búsqueda: actinver											
Instituciones Páginas Web Institucionales	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES¹ Institución Financiera CONDUSEF			SANCIONES ☐ Detalle		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto											
	Insignia Sásasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones ☐ Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos² (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)											
	Alerta																						
Totales del Sector												2	6	7,235,597	34.0	9.02	123	7,340,596	0	1			
Actinver														1,453	11.1	9.24	1	48,110	S/I	S/I	✓	✗	Ver



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

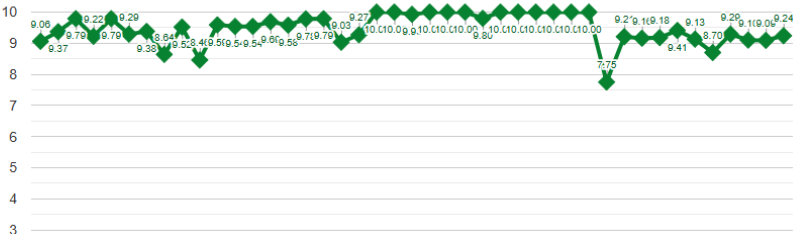
Actinver

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

Del trimestre OCT-DIC		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.24	9.24
Conciliación	4.00	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página						Búsqueda: actin			
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
	1,453	253	381	376	360	19	24	26	14

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025



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	4.75	★★★☆☆	19 de 19
	Depósito a la Vista	8.78	★★★★★	23 de 31
Servicios	Banca por Internet	4.75	★★★☆☆	29 de 30

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

BANCOS

PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES

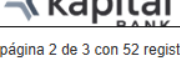
Bancos

Enero - Diciembre 2025

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.intercam.com.mx
	www.vepormas.com
	www.uala.mx
	www.forjadores.mx
	www.bancoautofin.mx

Mostrando página 2 de 3 con 52 registros

< 1 2 3 >



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: ACT

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 vía Internet no reconocidos	
Totales	111,375	39.3	9	26,968	12,047	7,493	162,127
Actinver	83	17.9	17	2	18	-	38

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.



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: ACT				
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
Actinver	1,453	541	7	38

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, éstas 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, 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, 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).



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: acti

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	25,131,642,144	3,528	23,258,744,304	10,479,555,212	45
Actinver	1,370	20,029,953	14,620	18,650,933	1,606,571	9

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



SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: acti

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. 54 F. III, a) La IF que no presenta documentación, informes u información específica (Art. 67)	Art. 54 F. III, b) La IF no proporciona información relativa al Banco de las Instituciones Financieras (Art. 53, 54 y 55 bis I)	Art. 54 F. III, b) La IF que no presenta información (Art. 54 F. I, b, 54 y 55)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOF (REDECO) La Institución Financiera no actualiza o actualiza de manera extemporánea la información manual de la información de sus Dependientes de Cobranza	Art. 41 LTOF (REDECO) La Institución Financiera no actualiza o actualiza de manera extemporánea la información manual de la información de sus Dependientes de Cobranza	Art. 42 F. II, Emplear modelos de contratos que no cumplen con los requisitos de Ley o las DCS (Art. 11)	Otras causas
Actinver	1	48,110	-	-	-	-	1	0	-	-	-	-

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

< 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](#)