

Datos Históricos:

[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 registros por página

 Búsqueda:

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto					
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			+ Detalle											
		Total de Reclamaciones + Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil	Índice de desempeño de atención a	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción										
Páginas Web institucionales																
Total del Sector	5	1,631,580	-	9.32	38	3,402,229	0	0								
		261	0.7	9.50		-	S/I	S/I			Ver					

https://www.buro.gob.mx/tbl_general_comportamiento.php?id_sector=40&id_peri...



Datos Generales



Actualizados el	Nombre corto	Estatus	RFC	Clave de Registro
03/12/2024	Ualá	En operación 24/04/2018	BNC061114TQ4	40138
Sector	Supervisora	Entidad	Inicio de operaciones	
Instituciones de banca múltiple	CNBV	Nacional	14/11/2006	
Página WEB	Correo electrónico		Alta en SIPRES	
www.uala.mx	une@uala.mx		28/11/2006	
Relaciones con otras instituciones				

BANCOS

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Sector: Bancos
Mes: Abril del 2025

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Validación de la información registrada en el SIPRES
2. UNE: Validación de la información de datos registrados de la UNE
3. REDECO: Quejas por prácticas de Cobranza y actualización de la información de los Despachos de Cobranza
4. IFIT: Validación de las fichas técnicas del IFIT

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del mes de consulta

Datos históricos anuales: [Enero](#) || [Febrero](#) || [Marzo](#) || [Abril](#) ||
[2023](#) || [2024](#)

Muestra **20** registros por páginaBúsqueda: X

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Ualá, S. A., Institución de Banca Múltiple	34	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

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

< 1 >

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2025



Ualá, 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	9.80		11 de 32
Servicios	Banca por Internet	10.00		6 de 31

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

Regresar
 

Evaluación por Producto / Depósito a la Vista

Período: Enero - Marzo 2025

Elije 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


 Pagaré con
Rendimiento
Liquidable al
Vencimiento


Depósito a la Vista



Banca por Internet

 Muestra registros por página

 Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ + Detalle		SANCIONES + Detalle		Supervisión de Condusef + Detalle	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 (\$)					
11		0	0.0	0	-	9.2	S/I	S/I	13	9.80

egresar

Bancos

 Evaluación por Producto / Banca por Internet
 Periodo: Enero - Marzo 2025

Elije 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](#) [Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#) [Depósito a la Vista](#) [Banca por Internet](#)

 Muestra 20  registros por página

 Búsqueda: 

Posición en función a calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>+ Detalle</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * <small>(en proceso de eliminación)</small>	Observaciones de Condusef <small>+ En General</small>	Calificación General por Producto <small>Calificación (0 - 10)</small>
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
6		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2025

Muestra **20** registros por página

Búsqueda: **ualá** 

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	30,166	41.3	13	6,714	3,192	2,111	0
	136	55.4	14	19	3	12	-

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

< 1 >

Fuente

El Buró

Peri

202

Muestra



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos**Periodo: Enero - Marzo 2025**Muestra **20** registros por páginaBúsqueda: **ualá**

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
	261	125	0	0	0	136	0	0	0

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

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2025

[Por Concepto](#)[Monto Reclamado](#)[Monto Abonado](#)Muestra **20**  registros por páginaBúsqueda: **ualá** 

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	9,651,002,568	6,041,232,617	298,826,416	970,034,250
	1,690,282	569,991	-	469,502

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

< 1 >

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 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

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2025

[Por Concepto](#)[Monto Reclamado](#)[Monto Abonado](#)Muestra registros por páginaBúsqueda: 

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	1,631,580	1,151,927	8,104	43,268
	261	79	27	7

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

< 1 >

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.

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2025

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

Muestra 20 registros por páginaBúsqueda: 

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	El número total de reclamaciones y controversias recibidas en la Institución Financiera	s Electrónicos ⁴
Totales	1,801,679,495	1,111,274,587	24,802,747	43,216,002
	702,354	189,573	-	233,000

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

< 1 >

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 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.

BANCOS

PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES

Bancos

Enero - Marzo 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: **ualá** 

Instituciones**Página WEB**

No registró página WEB

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

< 1 >

Páginas Web
institucionales

Totales del Sector

Banco KEB Hana México

CI Banco

AFIRME

invex Banco

BANKAO



SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2025

Muestra 20 registros por páginaBúsqueda: 

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. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. III.- 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. 40.- Proporcionó la información y/o documentación de manera incorrecta (Art. 40)	Otras causas
	0	-	-	-	0	-	-	-	-	-

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

< 1 >

Indice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)



Ualá, S. A., Institución de Banca Múltiple

IDATU: 9.50

HSBC
6.8%
Santander
8.1%
Banorte
10.2%



Ualá, S. A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre ENE-MAR

Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.50	
Conciliación	4.00	9.50

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES

