

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Datos Históricos: 2025 2024 2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014						Evaluación por Producto		Consultar el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros		DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA													
Muestra 20 registros por página													Búsqueda: ual										
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 (\$)						Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)									
	Páginas Web institucionales	Insignia Sásil									Atención Personas Adultas Mayores	Alerta											
Totales del Sector													2	6	5,114,288	29.6	9.04	86	5,077,652	0	0		
															597	0.2	9.01	-	S/I	S/I	✓	✗	Ver



Gobierno de
México

Trámites Gobierno

Condusef

Inicio

2018 | 2025

Páginas Web institucionales

Cerrar

Instituciones

Páginas Web institucionales

Totales del Sector



BANCOS

PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES Bancos Enero - Septiembre 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: ual

Instituciones	Página WEB
	www.uala.mx

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

Educación Financiera

Sinergia con Condusef

✗

Evaluación de Condusef por Producto

Calificación (0-10)

Ver



BANCOS

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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	5,027,791	18,375,182,577	3,655	16,261,698,839	7,995,044,891	49
	223	95,033	426	77,487	68,707	89

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



BANCOS

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 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
	597	125	98	0	0	136	124	114	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 CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página				
Búsqueda: ua				
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	5,115,232	3,692,154	24,203	139,192
	597	197	50	9

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 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 pasapés (en imnode), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones.



BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página		Búsqueda: ua		
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	23,226,145,149	16,678,807,004	1,122,137,789	2,916,023,114
	3,458,752	1,447,673	2	502,075

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 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

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Septiembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página				
Búsqueda: ua				
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	8,721,791,563	3,630,208,438	104,689,629	129,360,423
	1,363,151	503,741	15,537	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 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 vía sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla vía sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla vía sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio.

BANCOS

SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2025

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. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	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. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 42, f. III. Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)
	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-

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



Gobierno de México

Trámites Gobierno

Inicio

Condusef

2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | Evaluación por Producto DESPACHOS DE COBRANZA

Evolución en el IDATU

BANCOS

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



Ualá, S. A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre JUL-SEP		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.02	9.01
Conciliación	4.00	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



Gobierno de México

Trámites Gobierno

Inicio

Condusef

2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | Evaluación por Producto DESPACHOS DE COBRANZA

Evaluación de Condusef por Producto

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 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	★★★★★	7 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

Bancos

Evaluación por Producto / Depósito a la Vista

Periodo: Enero - Septiembre 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

Pagare con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Depósito a la Vista

Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: ual

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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)
7		5	0.0	0	-	9.2	S/I	S/I	13	9.80

Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Banca por Internet

Periodo: Enero - Septiembre 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

Pagare con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Depósito a la Vista

Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: ual

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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)
6		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00



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				
Denominación anterior				
Fusionante de				

BANCOS

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Sector: Bancos
Mes: Octubre 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. IFTT: Validación de las fichas técnicas del IFIT

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

Datos históricos anuales: [Enero 2023](#) | [Febrero 2024](#) | [Marzo](#) | [Abril](#) | [Mayo](#) | [Junio](#) | [Julio](#) | [Agosto](#) | [Septiembre](#) | [Octubre](#)

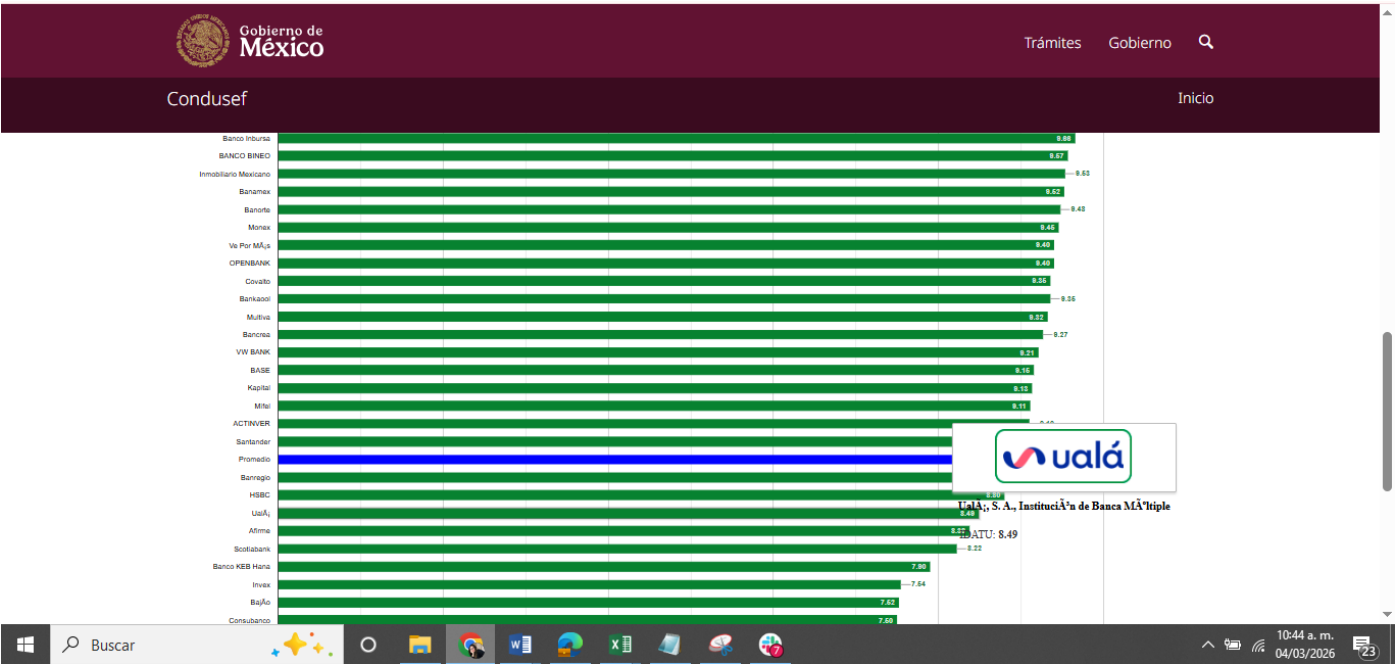
Muestra registros por página

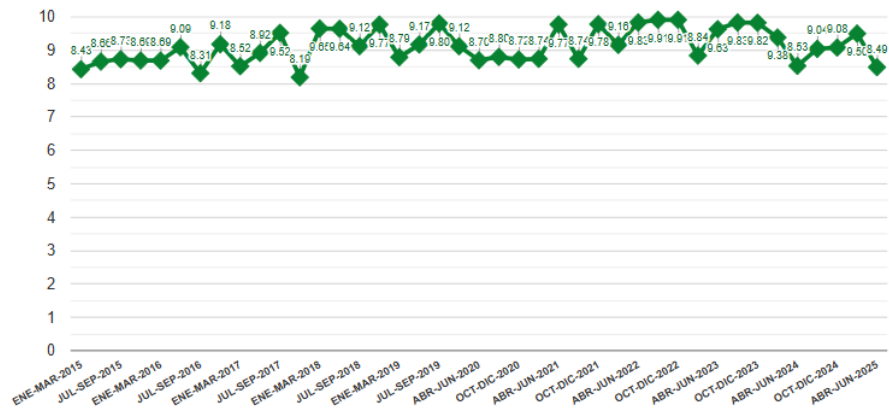
Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFTT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
Ualá, S. A., Institución de Banca Múltiple	26	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

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

< 1 >





Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)
 Nota: El IDATU del 2T de 2023 no es estrictamente comparable con los trimestres anteriores.



CONDUSEF - FICHAS DE INSTITUCIONES

INFORMACIÓN BÁSICA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

Periodo: Enero - Septiembre 2025

BANCA MÚLTIPLE - BANCOS

Nombre Ualá, S. A., Institución de Banca Múltiple



Estatus Autorizada



Infraestructura

Sucursales(s)	1
Cajeros Automáticos	0
Terminales punto de venta	0
Corresponsales	6,980



Atención a Usuarios

Número de Reclamaciones	Índice de Reclamación	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0-10	Número de Sanciones
597	0.15	9.01	0



Productos Evaluados

Tipo	Producto	Calificación del producto (0-10)	Lugar Respecto de las otras instituciones
Captación de Recursos	Depósito a la Vista	9.80	7 de 32
Servicios	Banca por Internet	10.00	6 de 31

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores



¿Qué es