



Ciudad de México, a 18 de mayo de 2026

Comunicado 061

#RevisaComparaDecide. Resultado de la evaluación y supervisión del producto Crédito Simple para Personas Físicas.

- **3 de 11 Instituciones de Banca Múltiple cumplieron con la norma en materia de transparencia financiera.**

La CONDUSEF informa los resultados de la supervisión 2025 en materia de transparencia financiera de **11 instituciones financieras** respecto del producto de **Crédito Simple para Personas Físicas**.

Un Crédito Simple para Personas Físicas es un préstamo en el que una Entidad Financiera entrega al Usuario una cantidad determinada de dinero, ya sea en una sola exhibición o en varias disposiciones. El Usuario se compromete a devolver el monto recibido, más los intereses y comisiones acordados, conforme a los plazos y condiciones establecidos en el contrato correspondiente.

¿Qué supervisó la CONDUSEF?

La supervisión se realizó en dos etapas:

PRIMERA ETAPA

Re revisó que la documentación contractual, publicidad y páginas web de las instituciones de banca múltiple cumplieran con la normatividad vigente en materia de transparencia. Para ello, se analizaron expedientes de clientes, incluyendo: contrato de adhesión, carátula, estado de cuenta y comprobante de operación. Asimismo, se verificó que la información publicada en internet y en su caso publicidad fuera clara, consistente y no generara confusión o afectaciones para las personas usuarias.

Las irregularidades detectadas fueron notificadas a las instituciones mediante el **oficio de programa de cumplimiento forzoso** para su corrección.

SEGUNDA ETAPA

La CONDUSEF evaluó si las instituciones de banca múltiple corrigieron las observaciones detectadas y acreditaron el cumplimiento normativo mediante documentación y argumentos presentados.

Tras concluir el proceso de supervisión y una vez corregidas las irregularidades detectadas, se tiene que 3 instituciones obtuvieron calificación de 10 y otras 4 cumplieron parcialmente como se muestra a continuación:





INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE	PRIMERA CALIFICACIÓN (Máxima 10.0)	SEGUNDA CALIFICACIÓN (Máxima 10.0)
SCOTIABANK INVERLAT, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO SCOTIABANK INVERLAT	7.3	10.0
BANCOPPEL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE	5.8	10.0
BANCO FORJADORES, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE	4.5	10.0
BANCO AZTECA, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE	5.7	9.4
BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S. A., INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX	6.0	9.0
HSBC MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO HSBC	8.8	8.8
BANCO BINEO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE	3.3	8.6
CONSUBANCO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE	3.1	5.3
BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE	4.1	5.2
BANCO INBURSA, S. A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO INBURSA	4.7	5.0
BANCO COMPARTAMOS, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE	3.2	4.6
CALIFICACIÓN PROMEDIO	5.1	7.8

La calificación promedio pasó de 5.1 en la primera etapa a 7.8 al finalizar la supervisión. Así, la primera calificación muestra la calidad de la información contenida en los documentos contractuales antes de iniciar el proceso de supervisión, siendo que la segunda calificación refleja esa misma calidad **una vez corregidas las irregularidades detectadas**, lo que refleja una mejora significativa en la claridad, transparencia y calidad de la información que reciben las personas usuarias al contratar el producto de **“Crédito Simple para Personas Físicas”**

Lo anterior no exime a las instituciones financieras de las sanciones o medidas aplicables por los incumplimientos detectados.

PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS 2025

CONTRATO

- No se incluye concepto, monto y periodicidad de todas las comisiones pactadas en los contratos de adhesión o éstas no son congruentes con las registradas en el Banco de México.





- Procedimiento y medios para presentar aclaraciones y reclamaciones, respecto del producto.
- Procedimiento de terminación del contrato de adhesión.
- Sanas Prácticas; las Instituciones Financieras deben, en sus actividades, evitarse apartarse de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros.
- Incluye una sección especial para la Autorización del Cliente para revisar el reporte de crédito.
- Periodicidad y medios para entregar el estado de cuenta.
- Pagos anticipados y adelantados.

COMPROBANTE DE OPERACIÓN

- No refleja el tipo de operación efectuada por los Usuarios.
- Datos que permitan al Cliente identificar la cuenta respecto de la cual se efectuó la operación.

PÁGINA WEB

- Las comisiones publicadas en su página no son congruentes con las registradas en el Banco de México y con las pactadas en el contrato de adhesión.
- No contiene la información de la Institución Financiera que consta en el Buró de Entidades Financieras.

La CONDUSEF continuará fortaleciendo las acciones de supervisión para impulsar productos financieros más claros, transparentes y seguros para las personas usuarias.

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, Facebook: /Condusefoficial, Instagram: @condusefoficial LinkedIn: CONDUSEF, TikTok: @condusefoficial y YouTube: CondusefOficial.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999. www.condusef.gob.mx

