

**BANCO INVEX, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, INVEX GRUPO
FINANCIERO COMPORTAMIENTO GENERAL**

**BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA
PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

- **Periodo: Enero-Diciembre 2024**

Comportamiento General de Bancos.

Comportamiento General de Bancos

Instituciones que se dedican a captar recursos del público para con ello otorgar crédito y proponer opciones de inversión a los distintos sectores que integran la economía. Su objetivo es captar el ahorro fraccionado disperso en la economía, conjuntarlo y canalizarlo ágilmente en forma de financiamiento hacia individuos o instituciones con proyectos de inversión viables y que generen valor agregado en la economía.

Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDI's), \$ 3,298,866.80 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IPAB.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 53 Bancos.

Periodo: Enero - Diciembre 2024

Datos Históricos: 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: invex									
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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web Institucionales	Alerta										
Totales del Sector	5	6,572,903	30.2	9.14	74	3,439,572	0	0			
invex Banco		121,842	158.4	6.62	-	-	S/I	S/I	✓	✓	Ver

Reclamaciones por trimestre.



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2024

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
invex Banco	121,842	44,845	32,481	18,774	18,100	1,580	2,271	2,101	1,650

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.

Clasificación de Reclamaciones por Concepto.



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	
Muestra: 20 registros por página	Búsqueda: invex		
Instituciones	Reclamaciones por Concepto		
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³
Totales	6,572,903	4,795,253	36,428
invex Banco	121,842	115,580	121

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, 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 pagaran (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), 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.

3.- 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 y 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).

• Clasificación de Reclamaciones por Monto reclamado.

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex				
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	48,761,790,599	35,727,730,588	11,302,700,463	3,575,117,630
	1,540,274,584	1,403,437,143	580,432	387,835

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 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, 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 pagares (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOPOM, etc.), 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 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.
 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).

• Clasificación de Reclamaciones por Monto Abonado.

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Diciembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex				
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	7,921,863,970	5,715,897,726	157,037,501	168,245,960
	1,088,919,238	1,055,684,844	327,854	13,001

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 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, 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 pagares (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOPOM, etc.), 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 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.
 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 INVEX

BANCOS

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2024

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	6,455,058	42,187,594,713	6,536	40,456,371,170	6,907,659,752	17
	114,240	1,390,892,732	12,175	1,358,969,259	1,049,374,598	77

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.

• Principales causas de reclamación



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Bancos
 Periodo: Enero - Diciembre 2024

← Regresar

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	0	0	0
invex Banco	30	531	-

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

• Índice de Desempeño de Atención a Usuarios



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
 Periodo: Enero - Diciembre 2024

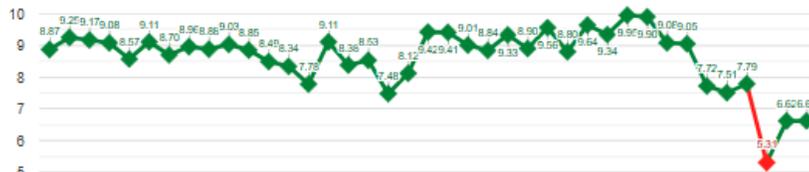


Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero.

Del trimestre Enero - Diciembre 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.14	6.62
Cconciliación	1.58	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



• Sanciones en CONDUSEF



SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
 Periodo: Enero - Diciembre 2024

Muestra registros por página Búsqueda:

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 específicos (Art. 67).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	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)	Otras causas
invex Banco	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](#)

• Evaluación de CONDUSEF en los principales productos ofertados



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
 Periodo: Enero - Diciembre 2024



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

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	Tarjeta de Crédito	8.10	★★★★☆	7 de 14
Captación de Recursos	Depósito a la Vista	10.00	★★★★★	3 de 32
Servicios	Banca por Internet	10.00	★★★★★	13 de 31

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

• Evaluación por producto/tarjeta de crédito

Regresar

Bancos
 Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
 Periodo: Enero - Diciembre 2024

Elije un producto:

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: invex

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle Calificación 0-10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares ² (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 (\$)					
7	invex Banco	120,007	1,116.1	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.10

• Reclamaciones en CONDUSEF/tarjeta de crédito



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2024
 Bancos
 Tarjeta de Crédito

In reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: invex

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Consumos vía internet no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
invex Banco	7,418	88.8	47.6	2,138	755	2,304

• Detalle de las reclamaciones



EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
 Periodo: Enero - Diciembre 2024
 Bancos
 Tarjeta de Crédito



La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera que han presentado los usuarios directamente en la Institución Financiera.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera						
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
invex Banco	113,189	1,047.4	1,387,735,988	12,280	1,356,812,498	1,047,559,121	77

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 14 registros)

< 1 >

• Detalle de reclamaciones en la institución / principales causas.



EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN / PRINCIPALES CAUSAS
 Periodo: Enero - Diciembre 2024
 Bancos
 Tarjeta de Crédito



Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consumos via internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumo no reconocido, no presencial, por internet
invex Banco	30	531	103,126

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 14 registros)

< 1 >

• Sanciones

SANCIONES

Periodo:



Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
No se encontraron resultados...							

No hay registros

< >

SANCIONES

[← Regresar](#)

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:

- Omite presentar el Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones de la UNE.
- Omite presentar documentos y/o elementos en el Procedimiento Conciliatorio.
- Omite presentar el Informe Inicial y/o Informe Adicional en el procedimiento Conciliatorio.
- No compareció a la audiencia de conciliación a la que fue citada.
- Incumplimientos varios que no alcanzan el 10% por incidencia.
- Omite proporcionar información de constitución y/o datos de la UNE.
- Omite proporcionar información general.

SANCIONES

[← Regresar](#)

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros:

- Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud del usuario.
- No dar cumplimiento a requerimientos o dar cumplimiento de manera extemporánea.
- Contratos de Adhesión que incumplen con la normativa, no se realizan modificaciones y omite registrar en el RECA, estados de cuenta y otros elementos.
- Publicidad que no contiene la forma y términos establecidos en la normativa aplicable.
- Sin información de comisiones en página web o sucursal.

SANCIONES

[← Regresar](#)

Ley de Instituciones de Crédito:

- No canalizar vía telefónica al usuario ante la compañía de seguros correspondiente para la cancelación inmediata del seguro que el banco le comercializó.
- No cumplir con el procedimiento para dar por terminado un contrato.
- Proporcionar al usuario información engañosa y que lo indujo a error sobre las operaciones y servicios financieros.
- Condicionar la contratación de una operación o servicio, a la contratación de otra operación o servicio

• Supervisión de CONDUSEF/tarjeta de crédito



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Tarjeta de Crédito

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 14 registros)

< >

• Observaciones de CONDUSEF/tarjeta de crédito

Observaciones de Condusef en General
<p>Febrero 2013:</p> <p>Recomendación dirigida a la Asociación de Bancos de México:</p> <p>Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras se abstengan de incluir en su publicidad, términos y condiciones que difieran con el contrato, expresar la tasa de interés en términos anuales, difundir el CAT con la finalidad de favorecer la comparación de productos, así como evitar competencia desleal en su material publicitario.</p>
<p>Agosto 2013:</p> <p>Recomendación dirigida a la Asociación de Bancos de México:</p> <p>Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras permitan a los titulares de tarjetas de crédito dar por terminado el contrato de adhesión con una solicitud presentada a la Entidad, incluso si existiera un saldo pendiente, donde el contrato sólo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que del crédito, así como se fomente la movilidad de Usuarios de tarjetas de crédito entre las Instituciones Financieras.</p>

• Evaluación por producto/Deposito a la Vista

Bancos
Evaluación por Producto / Depósito a la Vista
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Regresar

Elije un producto:

Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
3		1	0.1	0	-	10.0	S/I	S/I	2	10.00

• Reclamaciones en CONDUSEF/ Deposito a la Vista

BANCOS RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos Depósito a la Vista

[Ir reclamaciones de la Institución Financiera](#)

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	Cargos no reconocidos en la cuenta
	1	0.1	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 32 registros)

• Detalle de reclamaciones/Deposito a la Vista



EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
 Periodo: Enero - Diciembre 2024
 Bancos
 Depósito a la Vista

[Regresar](#)

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera que han presentado los usuarios directamente en la Institución Financiera.

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera						
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
	0	0.0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 32 registros) < 1 >

• Detalle de reclamaciones en la institución / principales causas



EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN / PRINCIPALES CAUSAS
 Periodo: Enero - Diciembre 2024
 Bancos
 Depósito a la Vista

[Regresar](#)

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Depósito no aplicado total o parcialmente	Transferencia electrónica no reconocida	Transferencia electrónica no aplicada
	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 32 registros) < 1 >



SANCIONES

Periodo:

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
No se encontraron resultados...							

No hay registros < >

SANCIONES

[Regresar](#)

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:

- Omite presentar el Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones de la UNE,
- Omite presentar documentos y/o elementos en el Procedimiento Conciliatorio,
- Omite presentar el Informe Inicial y/o Informe Adicional en el procedimiento Conciliatorio,
- No compareció a la audiencia de conciliación a la que fue citada,
- Incumplimientos varios que no alcanzan el 10% por incidencia,
- Omite proporcionar información de constitución y/o datos de la UNE,
- Omite proporcionar información general.

SANCIONES



Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros:

- Emitir tarjeta de crédito sin solicitud del usuario,
- No dar cumplimiento a requerimientos o dar cumplimiento de manera extemporánea,
- Contratos de Adhesión que incumplen con la normativa, no se realizan modificaciones y omite registrar en el RECA, estados de cuenta y otros elementos.
- Publicidad que no contiene la forma y términos establecidos en la normativa aplicable,
- Sin información de comisiones en página web o sucursal.

SANCIONES



Ley de Instituciones de Crédito:

- No canalizar vía telefónica al usuario ante la compañía de seguros correspondiente para la cancelación inmediata del seguro que el banco le comercializó,
- No cumplir con el procedimiento para dar por terminado un contrato,
- Proporcionar al usuario información engañosa y que lo indujo a error sobre las operaciones y servicios financieros,
- Condicionar la contratación de una operación o servicio, a la contratación de otra operación o servicio

• Supervisión de CONDUSEF/Deposito a la Vista



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Depósito a la Vista

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e Información.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2024	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 32 registros)

< 1 >

• Observaciones de CONDUSEF/Deposito a la Vista

Observaciones de Condusef en General

Febrero 2013:

Recomendación dirigida a la **Asociación de Bancos de México:**

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras se abstengan de incluir en su publicidad, términos y condiciones que difieran con el contrato, expresar la tasa de interés en términos anuales, difundir el CAT con la finalidad de favorecer la comparación de productos, así como evitar competencia desleal en su material publicitario.

Agosto 2013:

Recomendación dirigida a la **Asociación de Bancos de México:**

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras permitan a los titulares de tarjetas de crédito dar por terminado el contrato de adhesión con una solicitud presentada a la Entidad, incluso si existiera un saldo pendiente, donde el contrato sólo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que del crédito, así como se fomente la movilidad de Usuarios de tarjetas de crédito entre las Instituciones Financieras.