

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 (UID's), \$ 3.106.707,20 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 50 Bancos.

Periodo: Enero - Junio 2023

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ²	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Serias	Cuentas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Conducta por Producto
		Total de Reclamaciones (Miles)	Índice de Reclamaciones por cada 50 mil contratos ³ (Trimestral)	Índice de incumplimiento de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
<p>Datos Históricos: 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014</p> <p>Evaluación por Producto</p> <p>Consulta al Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</p> <p>ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL ADULTO MAYOR</p> <p>DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA</p>											
<p>Muestra: 20 registros por página</p> <p>Búsqueda: HSBC</p>											
<p>Índice de Reclamaciones por cada 50 mil contratos³ (Trimestral)</p> <p>Calificación 0 - 10</p>											
<p>Totales del Sector</p>											
<p>HSBC</p>											

BANCOS RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Junio 2023

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta los asociados por causa					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asociados Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales						
HSBC						

BANCOS RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Junio 2023

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Bancos de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Cuentas no reconocidas	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
Totales							
HSBC							

BANCOS

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Bancos
 Periodo: Enero - Junio 2023

Muestra 20 registros por página Periodo: 2023

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
HSBC	266.893	140.378	115.838	0	0	-2.374	-2.118	0	0

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
 Instituciones de Banca Múltiple
 Periodo: Enero - Junio 2023

Per Concepto Monto Reclamado Monto Acreditado

Muestra 20 registros por página Periodo: 2023

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fianza ²	Posible Falso de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
HSBC	266.893	238.504	315	5.491

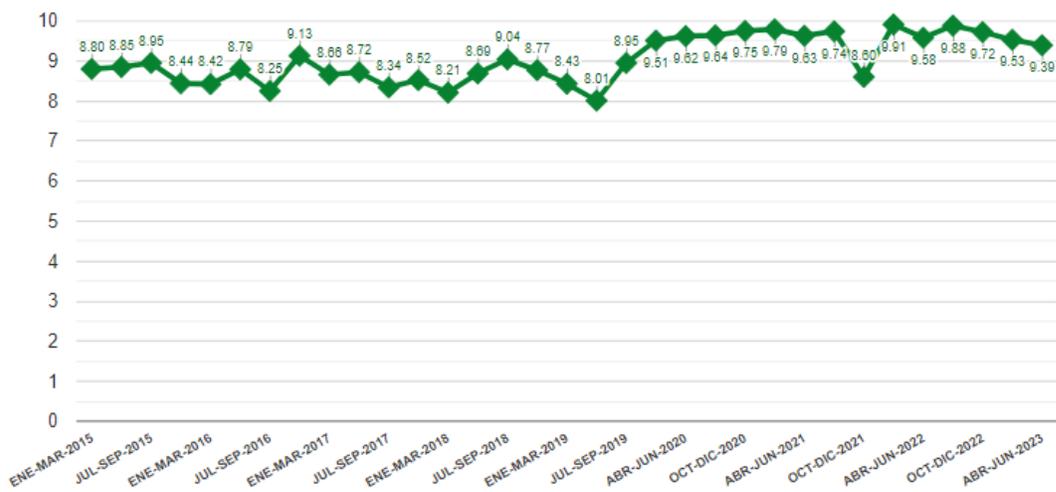
BANCOS

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
 Periodo: Enero - Junio 2023



HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Del trimestre Abril - Junio 2023		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.52	9.39
Conciliación	3.86	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		





SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros				Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros			
Artículo	Descripción	Artículo	Descripción	Artículo	Descripción	Artículo	Descripción
Art. 103	...	Art. 103	...	Art. 103	...	Art. 103	...



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA En sinergia con CONDUSEF Bancos Enero - Junio 2023

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción.

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Instituciones	Material educativo	Consejos para tu bolsillo	Espacio en Página Web	Taller de Formador de Formadores (Réplica)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EFI)	Nivel de sinergia
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA Bancos Enero - Junio 2023



HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Programa	Descripción	Portal(es)
CUENTAS CONTIGO	Buscamos que más de 1000 jóvenes de educación media superior, con apoyo de Junior Achievement para inspirar y preparar a niños y jóvenes e impulsarlos a la economía global a través de programas educativos. A través de voluntarios que imparten en línea talleres para mantener una educación financiera saludable. Con temas de ahorro, presupuesto, seguros y crédito.	https://www.hsbc.com.mx/educacion-financiera/



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Junio 2023



HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto		Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
		(0 a 10)	Nivel de Calificación	
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	8.72	☆☆☆☆☆	4 de 14
	Crédito Personal	9.12	☆☆☆☆☆	5 de 16
	Crédito en Cuenta Corriente	10.00	☆☆☆☆☆	1 de 4
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	9.23	☆☆☆☆☆	8 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	7.84	☆☆☆☆☆	16 de 19
	Depósito a la Vista	9.70	☆☆☆☆☆	6 de 27
Servicios	Banca por Internet	5.40	☆☆☆☆☆	5 de 6

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

EVALUACION POR PRODUCTO - TARJETA DE CREDITO

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Junio 2023

← Regresar

Elige un producto:

Posición (de 1 a 5)	Institución	RECLAMACIONES*		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares*	Observaciones de Condusef	GRFC	
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Índice de Calificación por producto
4		86,298	426.7	0	-	10.0	SI	SI	0	8.72	NA

BANCOS RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Junio 2023
Bancos
Tarjeta de Crédito

1 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

Institución	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contratos	Resolución favorable (%)	Causas de reclamación	Subjetividad de las condiciones de producto o servicio no otorgado y/o no aplicado	Causas vía internet no reclamadas
	1,087	5.1	83.7	344	96	112

BANCOS

SANCIONES
 Período: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Tarjeta de Crédito

Muestra 20 registros por página Búsqueda: HSBC

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 (F)	Monto (\$)	Sanciones (F)	Monto (\$)	Sanciones (F)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
 Período: Enero - Junio 2023
 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 transaccionales, beneficios, créditos, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada; al momento de contratar un producto o servicio y la transparencia entre las instituciones financieras al que mejoran la calidad de la información que generan y perfeccionan la relación con sus clientes.

Encuesta puntualizada, Control de adherencia, Selección de Datos, Publicación e Información.

Muestra 20 registros por página Búsqueda: HSBC

Instituciones	Año de Emisión	Calificación General
	2022	10.0

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.

EVALUACION POR PRODUCTO - CREDITO PERSONAL

Bancos
Evaluación por Producto / Crédito Personal
 Período: Enero - Junio 2023

← Regresar

Elige un producto:

Muestra 20 registros por página Búsqueda: HSBC

Presión (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condiciones	Prácticas No Sanas	Cualidad Abusiva Publicitaria *	Observaciones de Ciudadanía	Calificación General por Producto	SARL ² Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contratos	Total	Monto de Multa Promovida (\$)						
5		337	27.9	0	-	8.0	-51	51	1	5.12	N/A

BANCOS
RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Crédito Personal

El reclamante es 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 créditos	Resolución favorable (%)	Inconformidad con el costo del crédito o del monto de las asociaciones	Actualización de historial crediticio no actualizada	Solidez de cancelación de producto o servicio no atendido y/o no aplicado
	155	12.8	17.2	46	17	17

BANCOS
SANCIONES
 Periodo: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Crédito Personal

Muestra 20 registros por página

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 (R)	Monto (C)	Sanciones (R)	Monto (C)	Sanciones (R)	Monto (C)
	0	0	-	3	-	3	-

BANCOS
SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
 Periodo: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Crédito Personal

El objetivo es informar a los usuarios, a través de su número, sobre la calidad de la información que generan las Instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (condiciones, detalles, términos, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una decisión más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fortalecerá entre las Instituciones financieras al que mejoran la calidad de la información que generan y perfeccionan la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Cobertura de atención, Estándar de Cuenta, Publicidad y información.

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación Calificada
	2021	0.0

BANCOS
OBSERVACIONES DE CONDUSEF
 Bancos
 Periodo: Enero - Junio 2023
 Crédito Personal



HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito Personal	CONTRATO	No entrega al Usuario la tabla de amortización del crédito.	Vigente

EVALUACION POR PRODUCTO-CUENTA DE NOMINA

Regresar

Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina Periodo: Enero - Junio 2023

Elige un producto:



Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Clasificación Absolutiva Particular ² (en proceso de renovación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	SIFI/ Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
8		416	1.1	0	-	7.0	51	31	1	5.23	N/A

RECLAMACIONES EN CONDUSEF Periodo: Enero - Junio 2023 Bancos Cuenta de Nómina

16 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	Total de Reclamaciones	En Condusef		Principales causas de reclamación		
		Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Cargas no reconocidas en la cuenta	Trasferencia electrónica no reconocida	Disponibilidad de fondos en dinero electrónico no reconocida por el Usuario, cierre por saldo
	416	1.1	47.7	147	73	16

SANCIONES Periodo: Enero - Junio 2023 Bancos Cuenta de Nómina

Muestra 20 registros por página

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 (0)	Monto (\$)	Sanciones (0)	Monto (\$)	Sanciones (0)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF Periodo: Enero - Junio 2023 Bancos Cuenta de Nómina

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 financieros, sus métodos, estándares, 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 fortalecerá sobre las Instituciones Financieras al que mejoran la calidad de la información que generan y perfeccionan la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contratos de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad y Información.

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	7.0



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023
Cuenta de Nómina



HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Cuenta de Nómina	CONTRATO	No entregó contrato	Vigente

EVALUACION POR PRODUCTO-PAGARE CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO

Bancos
Evaluación por Producto / Pagare con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Periodo: Enero - Junio 2023

← Regresar

Elige un producto:

Muestra: 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SARCINES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Clasificación General de Productos*	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	CORTI ² Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
16		123	9.2	0	-	9.2	S1	S6	14	7.84	NA

BANCOS RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Junio 2023
Bancos
Pagare con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Reclamaciones de la Institución Financiera

Atributos: 28 registros por página

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución Efectiva (%)	Satisfacción de entrega de recursos no otorgada	Satisfacción para entrega de fondos o liberación del fidei-comisario no otorgada	Incumplimiento con los términos del contrato
	94	4.3	42.4	13	21	7

BANCOS

SANCIONES
 Periodo: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Muestra 20 registros por página Búsqueda: HSBC

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	
		Múltiplos		Múltiplos		Múltiplos	
		Sanciones (P)	Monto (S)	Sanciones (P)	Monto (S)	Sanciones (P)	Monto (S)
	0	0	-	0	-	0	-

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
 Periodo: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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, inferir y finalizar sus productos o servicios (características, beneficios, símbolos, 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 fundamentará sobre las instituciones financieras al que mejoran la calidad de la información que generan y mejoran la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Datos de Contacto, Publicidad e Información.

Muestra 20 registros por página Búsqueda: HSBC

Instituciones	Año de Evaluación	Calificación General
	2023	62

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF
 Bancos
 Periodo: Enero - Junio 2023
 Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento



HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
	ESTADO DE CUENTA	No indica la denominación social de la Institución Financiera.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No indica las tasas de rendimiento expresadas en términos anuales, simples y en porcentaje.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No incluye el logotipo del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).	Vigente

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	ESTADO DE CUENTA	No incluye la dirección de la página electrónica del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No señala el monto garantizado de 400.000 UDIS por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No indica en un recuadro: la Ganancia Anual Total Nominal (GAT Nominal).	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No indica en un recuadro: la Ganancia Anual Total Real (GAT Real).	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No incluye la leyenda "La GAT real es el rendimiento que obtendría después de descontar la inflación estimada".	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	La información de la Ganancia Anual Total (GAT) no incluye la leyenda "Antes de Impuestos".	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No incluye la explicación de las abreviaturas utilizadas en el documento.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No contiene un apartado de cargos objetados.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No contiene el aviso con los datos de la Unidad Especializada (UNE) y de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No señala el domicilio de la Institución Financiera.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No establece el teléfono de la Institución Financiera.	Vigente

EVALUACION POR PRODUCTO- DEPOSITO A LA VISTA

Bancos
Evaluación por Producto / Depósito a la Vista
Periodo: Enero - Junio 2023

← Regresar

Elige un producto:

Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES*		SANCIONES		Supervisión de CONDUSEF	Prácticas No Serias	Cámaras Abiertas Particulares* (en proceso de eliminación)	Observaciones de CONDUSEF	Calificación General por Producto	EDBU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0 - 10)
6.		3.530	5.6	0	-	9.5	Si	Si	1	9.70	NA

BANCOS
RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Período: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Depósito a la Vista

0 reclamaciones de la institución 7 transitoria

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 23 registros por página

Institución HSBC

Instituciones	Índice Combinado			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil clientes	Resolución Favorable (%)	Transparencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Riesgo o cancelación del producto o servicio de primer orden
	412	0.7	20.3	176	25	33

BANCOS
SANCIONES
 Período: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Depósito a la Vista

Muestra 25 registros por página

Institución HSBC

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	
		Monto		Monto (\$)		Monto	
	0	0	-	0	-	0	-

BANCOS
SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
 Período: Enero - Junio 2023
 Bancos
 Depósito a la Vista

El objetivo es informar a los usuarios, o frente 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 (prácticas de venta, beneficios, intereses, 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 fortalecerá sobre las instituciones financieras de que mejoran la calidad de la información que generan y perfeccionan la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contenido de información, Calidad de Cuenta, Pertinencia a información.

Muestra 20 registros por página

Institución HSBC

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	0.0

BANCOS
OBSERVACIONES DE CONDUSEF
 Bancos
 Período: Enero - Junio 2023
 Depósito a la Vista



HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Depósito a la Vista	CONTRATO	No indican el procedimiento y los medios que el Usuario deberá seguir para presentar aclaraciones y reclamaciones.	Vigente

EVALUACION POR PRODUCTO- BANCA POR INTERNET

Regresar

Evaluación por Producto / Banca por Internet
Periodo: Enero - Junio 2023

Elije un producto:

Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ (2) Datos		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Serias	Cláusulas Abusivas Particulares* (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	ICRTU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	(2) Datos Calificación 0 - 10		(2) Datos	Calificación (0 - 10)	Calificación (0 - 10)	
5		5,203	13.6	0	-	7.6	SI	SI	1	5.40	NA

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023
Bancos
Banca por Internet

El reclamos 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 25 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	Transferencia electrónica no aplicada	Solicitud de cancelación de producto o servicio de ahorro y/o no aplicado
	31	0.1	48.5	33	1	-

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2023
Bancos
Banca por Internet

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, promover, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, riesgos, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una selección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras al que mejoran la calidad de la información que generan y perfeccionan la relación con sus clientes.

Dimensiones evaluadas: Contrato de adhesión, Estado de Cuenta, Publicidad e Información.

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	7.6

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos
Periodo: Enero - Junio 2023
Banca por Internet



HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Banca por Internet	CONTRATO	No incluye el concepto, monto o método de cálculo, ni la periodicidad de las comisiones.	Vigente