

Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2024

<p style="text-align: center; color: green;">Datos Históricos:</p> <p style="text-align: center; color: green;"> 2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 </p>	<p style="color: green;">Evaluación por Producto</p>	 <p style="color: green;">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</p>	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
		Total de Reclamaciones <small>Detalle</small>	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 (\$)					
Totales del Sector	5	6,572,903	30.2	9.14	74	3,439,572	0	0			
		477,234	32.2	9.23		-	S/I	S/I	✓	✓	Ver



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Muestra 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	6,455,058	42,187,594,713	6,536	40,456,371,170	6,907,659,752	17
HSBC	467,027	2,604,793,756	5,577	2,487,706,793	510,374,484	21



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			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	117,845	41.0	14	27,120	14,440	8,154	120
HSBC	10,207	38.9	14	2,519	1,319	834	11,006



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2024

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
	477,234	113,548	130,456	115,929	107,094	3,306	2,577	2,229	2,095



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:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	6,572,903	4,795,253	36,428	154,569
	477,234	369,201	368	17,829



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página	Búsqueda: <input type="text" value="HSBC"/>			
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
 HSBC	3,329,738,139	2,464,330,811	33,523,709	888,418,570



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página	Búsqueda: <input type="text" value="HSBC"/> <input type="button" value="x"/>			
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
 HSBC	591,432,971	479,201,132	11,720,131	10,037,732

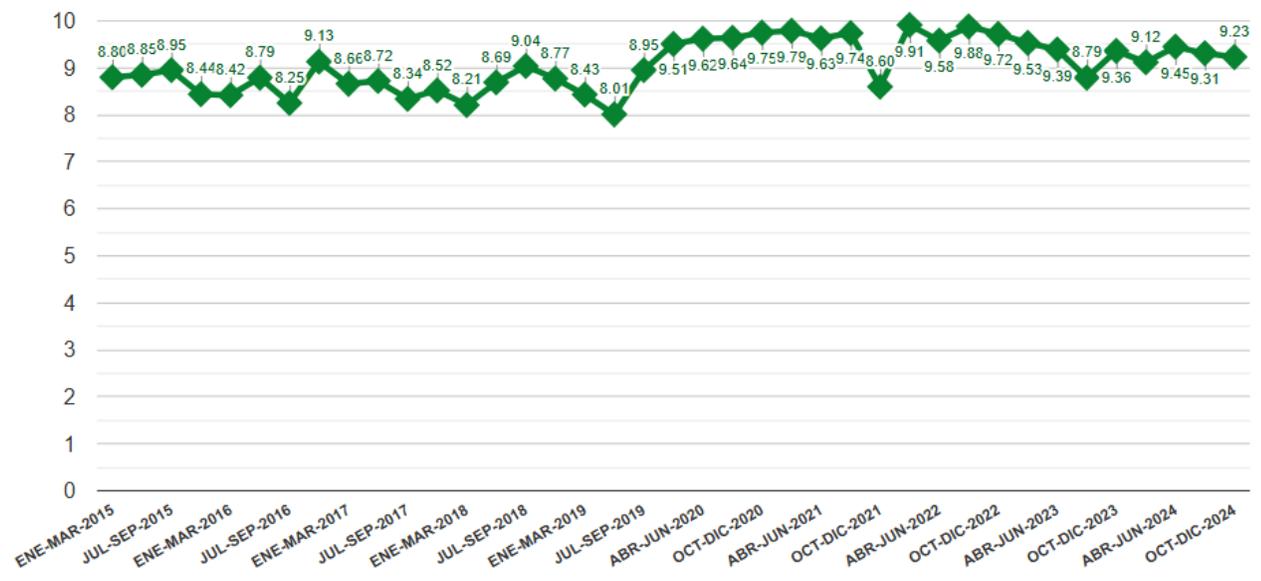


ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2024



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

Del trimestre Enero - Diciembre 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.33	9.23
Conciliación	3.90	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		





SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2024

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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. 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
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Bancos
Enero - Diciembre 2024

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: HSBC

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
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2024



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 (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	<u>8.77</u>	★★★★★	3 de 14
	Crédito Personal	<u>9.17</u>	★★★★★	4 de 16
	Crédito en Cuenta Corriente	<u>9.70</u>	★★★★★	2 de 4
	Crédito Simple para Personas Morales	<u>10.00</u>	★★★★★	7 de 11
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>9.24</u>	★★★★★	10 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>6.56</u>	★★★★	17 de 19
	Depósito a la Vista	<u>9.78</u>	★★★★★	17 de 32
Servicios	Banca por Internet	<u>7.05</u>	★★★★	27 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

Elige un producto:



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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 * (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 (\$)					
3		171,084	720.5	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.77



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

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.

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ CRÉDITO PERSONAL

← Regresar

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

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



Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento



Depósito a la Vista



Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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 * (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 (\$)					
4		438	35.9	0	-	8.0	S/I	S/I	1	9.17



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Crédito Personal

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Actualización de historial crediticio no realizada	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	207	17.0	22.2	65	18	37



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Crédito Personal

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
	2021	8.0

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.



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2024
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

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito en Cuenta Corriente Periodo: Enero - Diciembre 2024

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](#)
- 
[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 <small>⊕ Detalle</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>⊕ Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>⊕ En General</small>	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
2		2	0.9	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.70



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Crédito en Cuenta Corriente

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Cobro no reconocido de intereses ordinarios, moratorios y/o gastos de cobranza	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
	2	0.9	50.0	-	2	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Crédito en Cuenta Corriente

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

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ CRÉDITO SIMPLE PARA PERSONAS MORALES

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito Simple para Personas Morales Periodo: Enero - Diciembre 2024

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](#)
- 
[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 <small>⊕ Detalle</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>⊕ Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>⊕ En General</small>	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
7		0	-	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Crédito Simple para Personas Morales

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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	
	0	-	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Crédito Simple para Personas Morales

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
	2023	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.

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ CUENTA DE NOMINA



Bancos Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina Periodo: Enero - Diciembre 2024

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 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 <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>En General</small>	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
10		829	1.7	0	-	7.0	S/I	S/I	1	9.24



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Cuenta de Nómina

[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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Cargos no reconocidos en la cuenta	Transferencia electrónica no reconocida	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	829	1.7	36.2	335	155	67



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
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 (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
	2021	7.0

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.



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2024
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

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ PAGARÉ CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO

Bancos

Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento Periodo: Enero - Diciembre 2024

← Regresar

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 la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ + Detalle		SANCIONES + Detalle		Supervisión de Condusef + Detalle Calificación 0 - 10	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 (\$)					
17		238	19.5	0	-	8.2	S/I	S/I	14	6.56



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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

Búsqueda: HSBC

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Solicitud de entrega de recursos no atendida	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida	Incumplimiento con los términos del contrato
	110	9.0	39.4	20	35	14



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2024
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, 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 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	8.2

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2024

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
	ESTADO DE CUENTA	No incluye la dirección de la página electrónica del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).	Vigente

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	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

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ DEPÓSITO A LA VISTA

← Regresar

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

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](#)
- 
[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 <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>En General</small>	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
17		8,663	10.6	0	-	9.5	S/I	S/I	<u>1</u>	9.78



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 registros por página

Búsqueda:

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
HSBC	462	0.6	26.2	139	62	71



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
HSBC	2021	9.5



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2024
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

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ BANCA POR INTERNET

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Banca por Internet Periodo: Enero - Diciembre 2024

Elije un producto:



Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>Detalle</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>En General</small>	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
27		17,456	38.6	0	-	4.2	S/I	S/I	<u>1</u>	7.05



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
Bancos
Banca por Internet

[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 registros por página

Búsqueda:

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	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	46	0.1	32.6	39	6	1



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2024
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, 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
	2023	4.2



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2024
Banca por Internet



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Banca por Internet	CONTRATO	No entregó contratos de adhesión vigentes	Vigente