


Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

<p style="text-align: center; color: green;">Datos Históricos:</p> <p style="text-align: center; color: green;"> 2025 2024 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>	<p>DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA</p>
---	--	---	--

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ <small>Institucion Financiera CONDUSEF</small>			SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	<small>Páginas Web institucionales</small>	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones <small>+ Detalle</small>	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones				Monto Total de Sanciones (\$)	
Totales del Sector	2	6	7,235,597	34.0	9.02	123	7,340,596	0	1			
			515,257	50.6	8.95	1	192,440	S/I	S/I	✓	✓	Ver



PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES

Bancos

Enero - Diciembre 2025

Esta información es cargada por las Instituciones Financiera en el Sistema de Registros de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Página WEB
	www.hsbc.com.mx



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2025

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	7,124,222	25,131,442,144	3,528	23,258,744,304	10,479,555,212	45
	506,262	2,250,359,054	4,445	1,885,144,639	3,088,481,500	164



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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	111,375	39.3	9	26,968	12,047	7,493	162,127
HSBC	8,995	42.1	5	2,442	1,161	651	9,670



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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	515,257	108,003	114,778	128,047	155,434	2,553	2,422	2,203	1,817



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2025

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	7,235,597	5,213,358	35,401	190,698
HSBC	515,257	394,702	923	23,245



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
---------------------	------------------------	----------------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	31,419,484,448	22,341,093,714	1,457,344,926	3,847,563,445
HSBC	2,862,410,069	2,362,154,829	62,012,886	884,283,906



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

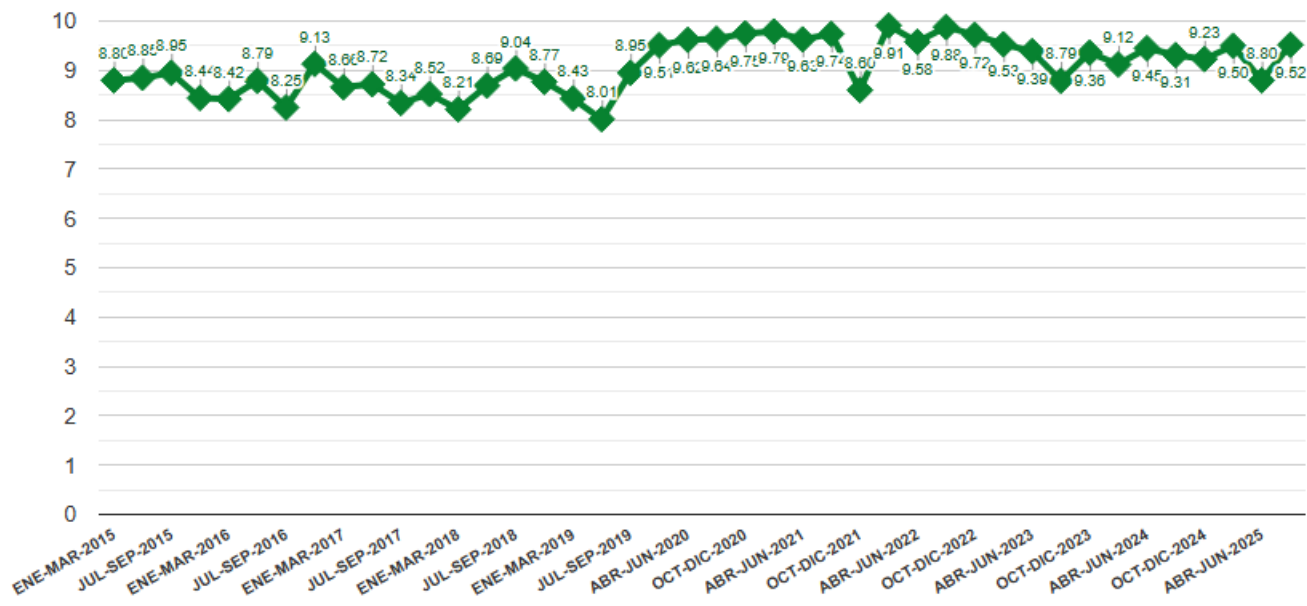


HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Del trimestre OCT-DIC		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	4.98	8.95
Conciliación	3.99	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES





SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 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 informaci?n espec?fica (Art. 67).	Art. 94, f. II. La IF no proporciona informaci?n relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Instituci?n Financiera no realiz? o realiz? de manera extempor?nea la actualizaci?n mensual de la informaci?n de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Instituci?n Financiera no rindi? o rindi? de manera extempor?nea el informe mensual de quejas relacionadas con la gesti?n de los Despachos de Cobranza	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas
HSBC	0	-	-	-	-	-	1	192,440	-	-	1	-



PROGRAMA DE EDUCACI?N FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Bancos
Enero - Diciembre 2025

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Instituci?n en el plan "Educaci?n Financiera CONDUSEF en colaboraci?n con Entidades Financieras", se plantean 5 niveles de participaci?n de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 l?neas de acci?n.

Muestra 20 registros por p?gina

Búsqueda:

Instituciones	Material educativo	Consejos para tu bolsillo	Espacio en P?gina Web	Taller de Formador de Formadores (R?plica)	Material promocional educativo	Educaci?n Financiera en tu Instituci?n (EFI)	Nivel de sinergia
HSBC	✓	✓	✓	✓			★★★★★



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Bancos
Enero - Diciembre 2025



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

Programa	Descripción	Portal(es)
CUENTAS CONTIGO	Buscamos que más de 2220 jóvenes de secundaria y alrededor 300 profesores, con apoyo de la Fundación Rodrigo Montes de Oca para inspirar y preparar a niños y jóvenes e impulsarlos a la economía global a través de programas educativos. A través de 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 - Diciembre 2025



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>7.92</u>	★★★★★	9 de 15
	Crédito Personal	<u>7.69</u>	★★★★★	8 de 15
	Crédito en Cuenta Corriente	<u>9.91</u>	★★★★★	3 de 10
	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>8.05</u>	★★★★★	15 de 19
	Depósito a la Vista	<u>9.46</u>	★★★★★	14 de 31
Servicios	Banca por Internet	<u>4.55</u>	★★★☆☆	30 de 30

* 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

Bancos

Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito Periodo: Enero - Diciembre 2025

← Regresar

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 + 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 (\$)					
9		219,016	1,006.4	0	-	7.3	S/I	S/I	11	7.92



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
Bancos
Tarjeta de Crédito

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 (%)	Consumos no reconocidos	Consumos v?a internet no reconocidos	Solicitud de cancelaci?n de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	3,490	16.0	43.4	1,604	499	229



SANCIONES
Periodo: Enero - Diciembre 2025
Bancos
Tarjeta de Crédito

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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-




SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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
	2025	7.3

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 2025
Tarjeta de Crédito



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Tarjeta de Crédito	CONTRATO	Sanas Prácticas	Vigente
	CONTRATO	No cumple con el formato	Vigente
	CONTRATO	No incluye en una sección especial la autorización del cliente para revisar reporte de crédito	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No contiene un recuadro del CAT	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No contiene la tabla de datos denominada "Resumen de cargos y abonos del periodo". Pagos y abonos	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No establece lo referente a: i) Título de la sección ("DESGLOSE DE MOVIMIENTOS") y subtítulos de las tablas ("COMPRAS Y CARGOS DIFERIDOS A MESES SIN INTERESES Tarjeta [titular o adicional] , ? COMPRAS Y CARGOS DIFERIDOS A MESES CON INTERESES Tarjeta [titular, adicional] y ?CARGOS, ABONOS Y COMPRAS REGULARES (NO A MESES) textuales, en mayúsculas y negrillas;	Vigente

Tarjeta de Crédito	ESTADO DE CUENTA	No contiene la tabla de datos denominada "Indicadores del costo anual de la tarjeta"	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No se respeta el orden del formato estándar, sin agregar o eliminar información	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No establece al calce de la segunda página y subsecuentes (excepto la última) las siguientes leyendas: i) "Notas" en negrillas; y ii) Ver notas en la sección NOTAS ACLARATORIAS en este estado de cuenta.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No establece al calce de la primera página las siguientes leyendas: i) "Notas" en negrillas. ii) ¿Todos los importes están expresados en moneda nacional y se encuentran redondeados a dos decimales?; iii) ¿Ver notas en la sección NOTAS ACLARATORIAS en este estado de cuenta?	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No contiene la tabla de datos denominada "Tu pago requerido este periodo". Fecha límite de pago	Vigente

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ CRÉDITO PERSONAL

Bancos

Evaluación por Producto / Crédito Personal Periodo: Enero - Diciembre 2025

Regresar

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: 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 (\$)					
8		1,057	110.0	0	-	8.0	S/I	S/I	1	7.69



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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
HSBC	145	15.1	22.7	48	14	17



SANCIONES
Periodo: Enero - Diciembre 2025
Bancos
Crédito Personal

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 (\$)
HSBC	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 2025

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 2025

Elige un producto:



- 
[Tarjeta de Crédito](#)
- 
[Crédito Personal](#)
- 
[Crédito de Nómina](#)
- 
[Crédito Hipotecario](#)
- 
[Crédito Automotriz](#)
- 
[Crédito en Cuenta Corriente](#)
- 
[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)
- 
[Crédito Simple para Personas Morales](#)
- 
[Cuenta de Nómina](#)
- 
[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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)
3		1	0.7	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.91



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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 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 (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Cobro de comisión por pago efectuado no aplicado	Incumplimiento con los términos del contrato
HSBC	1	0.7	-	1	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
HSBC	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 SIMPLE PARA PERSONAS MORALES

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Crédito Simple para Personas Morales Periodo: Enero - Diciembre 2025

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Crédito Simple para Personas Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[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 2025
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 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 (%)	
	0	-	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina Periodo: Enero - Diciembre 2025


Elige un producto:



- 
[Tarjeta de Crédito](#)
- 
[Crédito Personal](#)
- 
[Crédito de Nómina](#)
- 
[Crédito Hipotecario](#)
- 
[Crédito Automotriz](#)
- 
[Crédito en Cuenta Corriente](#)
- 
[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)
- 
[Crédito Simple para Personas Morales](#)
- 
[Cuenta de Nómina](#)
- 
[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		542	1.3	0	-	7.0	S/I	S/I	<u>1</u>	9.24



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 cancelaci?n del producto o servicio sin previo aviso
	542	1.3	41.3	196	107	71



SANCIONES
Periodo: Enero - Diciembre 2025
Bancos
Cuenta de Nómina

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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 2025

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 2025

← Regresar

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 (\$)					
15		177	17.4	0	-	8.2	S/I	S/I	14	8.05



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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
HSBC	78	7.7	32.9	21	16	11



SANCIONES
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
HSBC	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	8.2

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 2025

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	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
	ESTADO DE CUENTA	No se muestra 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		

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	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 obtendrá 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 2025

Elige un producto:



Tarjeta de Crédito



Crédito Personal



Crédito de Nómina



Crédito Hipotecario



Crédito Automotriz



Crédito en Cuenta Corriente



Crédito para Pensionados y Jubilados



Crédito Simple para Personas Morales



Cuenta de Nómina



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 [+] 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 (\$)					
14		8,275	11.3	0	-	9.5	S/I	S/I	<u>1</u>	9.46



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 2025

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

Búsqueda: HSBC

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	442	0.6	27.9	116	65	49



SANCIONES

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Bancos

Depósito a la Vista

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



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	9.5

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 2025
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 2025

Elige un producto:



- 
[Tarjeta de Crédito](#)
- 
[Crédito Personal](#)
- 
[Crédito de Nómina](#)
- 
[Crédito Hipotecario](#)
- 
[Crédito Automotriz](#)
- 
[Crédito en Cuenta Corriente](#)
- 
[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)
- 
[Crédito Simple para Personas Morales](#)
- 
[Cuenta de Nómina](#)
- 
[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 <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="checkbox"/> 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 (\$)					
30		22,908	50.7	0	-	4.2	S/I	S/I	1	4.55



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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 electr?nica no reconocida	Transferencia electr?nica no aplicada	Inconformidad con el cobro de comisi?n no reconocida o no pactada en el contrato
	29	0.1	44.8	19	10	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Diciembre 2025
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

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 2025
Banca por Internet



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Banca por Internet	CONTRATO	No entreg? contratos de adhesi?n vigentes	Vigente