

## Comportamiento General de Casas de Bolsa

Instituciones financieras que invierten recursos del público en empresas que emiten acciones y otros instrumentos que cotizan en la Bolsa de Valores, otorgando rendimientos con un cierto nivel de riesgo.

**Fuente:** Comisión Nacional Bancaria y de Valores y ABC Financiero, Condusef.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 36 Casas de Bolsa.

Periodo: Enero - Diciembre 2025

|   |   |
|---|---|
| <b>Datos Históricos:</b><br><a href="#">2025</a>   <a href="#">2024</a>   <a href="#">2023</a>   <a href="#">2022</a>   <a href="#">2021</a>   <a href="#">2020</a>   <a href="#">2019</a>   <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a> | <br><a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a> |
|---|---|

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | RECLAMACIONES <sup>1</sup>  |   | SANCIONES          |                                | Registro de Unidades Especializadas (REUNE) | Programas de Educación Financiera |
|---|---|---|--------------------|--------------------------------|---|-----------------------------------|
|   | Detalle en:<br><a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a> |   | Detalle            |                                |   |                                   |
|   | Total de Reclamaciones<br>Detalle   | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)<br>Detalle<br>Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción<br>(\$) |   |                                   |
| <b>Totales del Sector</b>   | 394   | 8.96  | 16                 | 288,776                        |   |                                   |
| <a href="#">HSBC Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC</a> | 0   | -   |                    | -                              | ✓   | ✗                                 |



## RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Casas de Bolsa  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup> |                      |                                     |  |                    |           |
|---|---|----------------------|-------------------------------------|--|--------------------|-----------|
|   | Consulta las principales causas                         |                      |                                     |  |                    |           |
|   | Reclamaciones Totales                                   | Monto Reclamado (\$) | Monto Promedio por Reclamación (\$) | Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$) | Monto Abonado (\$) | Abono (%) |
| Totales   | 222   | 54,191,912           | 244,108                             | 32,348,873                                     | 2,237,210          | 7         |
| HSBC Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC | -   | -                    | -                                   | -  | -                  | -         |



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Casas de Bolsa  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> |                          |                            | Principales Causas                           |                                  |   |
|---|--|--------------------------|----------------------------|--|----------------------------------|---|
|   | Total de Reclamaciones                 | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Incumplimiento con los términos del contrato | Negativa a la entrega de valores | Inconformidad por la negativa de devolución de recursos invertidos no entregados a su vencimiento |
| Totales   | 172                                    | 15.5                     | 15                         | 50   | 23                               | 16  |
| HSBC Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC | -                                      | -                        | -                          | -  | -                                | -   |



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Casas de Bolsa  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra  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 |
| <a href="#">HSBC Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC</a> | 0                      | 0                 | 0         | 0         | 0         | 0           | 0         | 0         | 0         |



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Casas de bolsa  
Periodo: Enero - Diciembre 2025

| Por Concepto | <a href="#">Monto Reclamado</a> | <a href="#">Monto Abonado</a> |
|--------------|---------------------------------|-------------------------------|
|--------------|---------------------------------|-------------------------------|

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | Reclamaciones por Concepto         |                             |  |   |
|---|------------------------------------|-----------------------------|--|---|
|   | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup> |
| Totales   | 394                                | 2                           | 0                                      | 0   |
| <a href="#">HSBC Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC</a> | 0                                  | 0                           | 0                                      | 0   |



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Casas de bolsa

Periodo: Enero - Diciembre 2025

|                              |                                 |                               |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| <a href="#">Por Concepto</a> | <a href="#">Monto Reclamado</a> | <a href="#">Monto Abonado</a> |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | \$ Monto Reclamado                 |                             |  |   |
|---|------------------------------------|-----------------------------|--|---|
|   | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup> |
| Totales   | 132,204,770                        | 14,815                      | 0                                      | 0   |
| <a href="#">HSBC Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC</a> | -                                  | -                           | -                                      | -   |



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Casas de bolsa

Periodo: Enero - Diciembre 2025

|                              |                                 |                               |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| <a href="#">Por Concepto</a> | <a href="#">Monto Reclamado</a> | <a href="#">Monto Abonado</a> |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | \$ Monto Abonado                   |                             |  |   |
|---|------------------------------------|-----------------------------|--|---|
|   | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup> |
| Totales   | 4,877,330                          | 14,595                      | 0                                      | 0   |
| <a href="#">HSBC Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC</a> | -                                  | -                           | -                                      | -   |



**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Casas de Bolsa**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2025**

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes dos variables: Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | Criterios evaluados            |                         | Calificación Final<br>(0 - 10) |
|---|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|   | Proceso de Gestión Electrónica | Proceso de Conciliación |                                |
| <a href="#">HSBC Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC</a> | -                              | -                       | -                              |



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Casas de Bolsa**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2025**

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones   | Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros |            |   |   |
|---|---|------------|---|---|
|   | Total de Sanciones  | Monto (\$) | 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. I. La IF no proporciona la informaci?n necesaria para el SIPRES (Art. 47). |
| <a href="#">HSBC Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC</a> | 0   | -          | -   | -   |