

Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2025

Datos Históricos: 2024 2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014	Evaluación por Producto	 Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros	DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA
--	--------------------------------	---	--

Muestra 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
		Detalle en: La Institucion Financiera Condusef			+ Detalle						
Páginas Web institucionales		Total de Reclamaciones + Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
		Totales del Sector	5	1,631,580	-	9.32					
		110,556	33.3	<u>9.50</u>	1	192,440	S/I	S/I	✓	✓	Ver



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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	1,601,414	8,040,155,263	5,021	7,042,671,747	1,571,673,387	22
HSBC	108,003	533,364,604	4,938	439,582,769	49,232,296	11



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Consumos via internet no reconocidos	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	30,166	41.3	13	6,714	3,192	2,111	0
HSBC	2,553	43.5	12	707	316	189	-



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 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
	110,556	108,003	0	0	0	2,553	0	0	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2025

Por Concepto	<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>
--------------	------------------------	----------------------

Muestra 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	1,631,580	1,151,927	8,104	43,268
	110,556	83,271	76	6,372



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
 Instituciones de Banca Múltiple
 Periodo: Enero - Marzo 2025

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

Muestra 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	9,651,002,568	6,041,232,617	298,826,416	970,034,250
HSBC	690,691,245	576,185,623	9,249,200	233,288,221



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
 Instituciones de Banca Múltiple
 Periodo: Enero - Marzo 2025

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

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	1,801,679,495	1,111,274,587	24,802,747	43,216,002
HSBC	68,808,379	57,964,203	2,901,093	3,167,580



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2025

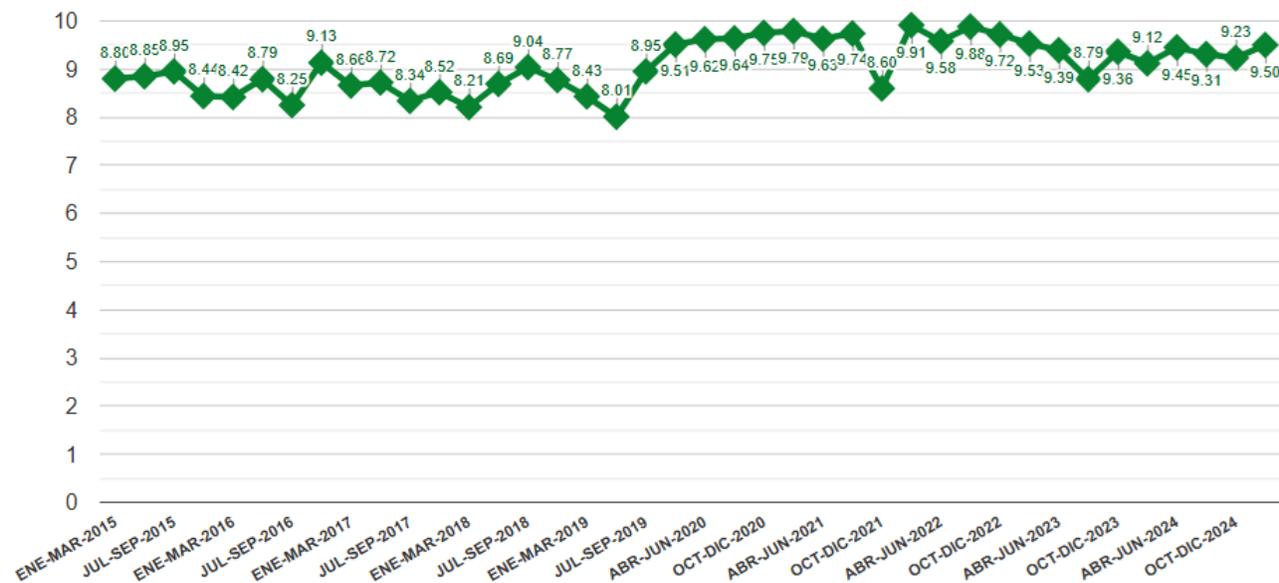


HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Del trimestre ENE-MAR		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.53	9.50
Conciliación	3.98	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES





SANCCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 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 información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 40.- Proporcionó la información y/o documentación de manera incorrecta (Art. 40)	Otras causas
	0	-	-	-	1	192,440	1	-	-	-



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

En sinergia con CONDUSEF

Bancos

Enero - Marzo 2025

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 - Marzo 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 - Marzo 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>9.01</u>		5 de 14
	Crédito Personal	<u>9.42</u>		6 de 16
	Crédito en Cuenta Corriente	<u>10.00</u>		1 de 4
	Crédito Simple para Personas Morales	<u>10.00</u>		7 de 11
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>9.02</u>		12 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>8.00</u>		15 de 19
	Depósito a la Vista	<u>9.65</u>		12 de 32
Servicios	Banca por Internet	<u>6.16</u>		29 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 - Marzo 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 (\$)					
5		46,527	197.6	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.01



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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 vía internet no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	988	4.2	46.0	474	146	73



SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 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 - Marzo 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
	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 - Marzo 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 (\$)					
6		116	9.5	0	-	8.0	S/I	S/I	<u>1</u>	9.42



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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	53	4.3	15.6	20	6	7



SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 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 - Marzo 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



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos
Periodo: Enero - Marzo 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 - Marzo 2025

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 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ + Detalle		SANCIONES		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 (\$)					
1		0	0.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	10.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Actualización de historial crediticio no realizada	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución	Inconformidad con el monto de las primas devengadas del seguro vinculado
HSBC	0	0.0	-	-	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
HSBC	2022	10.0

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ CRÉDITO SIMPLE PARA PERSONAS MORALES

← Regresar

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

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 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 - Marzo 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 - Marzo 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

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ CUENTA DE NOMINA

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina Periodo: Enero - Marzo 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 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 (\$)					
12		168	0.4	0	-	7.0	S/I	S/I	1	9.02



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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 20 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
	168	0.4	50.3	67	27	19



SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 2025
Bancos
Cuenta de Nómina

Muestra 20 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 - Marzo 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



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos
Periodo:Enero - Marzo 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

← Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento Periodo: Enero - Marzo 2025

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 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 (\$)					
15		42	3.5	0	-	8.2	S/I	S/I	14	8.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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:

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	Incumplimiento con los términos del contrato	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida
	26	2.2	48.1	4	6	8



SANCIONES
Periodo: Enero - Marzo 2025
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Muestra 20 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 - Marzo 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



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2025
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
	ESTADO DE CUENTA	No señala el monto garantizado de 400,000 UDIS por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).	Vigente

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	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 - Marzo 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 (\$)					
12		1,251	1.5	0	-	9.5	S/I	S/I	<u>1</u>	9.65



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 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	99	0.1	30.7	25	8	15



SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 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 - Marzo 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



OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos
Periodo:Enero - Marzo 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 - Marzo 2025

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 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 (\$)					
29		6,269	13.9	0	-	4.2	S/I	S/I	1	6.16



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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 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	Transferencia electrónica no aplicada	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
	8	0.0	40.0	6	2	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 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 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2023	4.2



OBSERVACIONES DE CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Marzo 2025
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