



Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Datos Históricos: 2025 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	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ <u>Institucion Financiera CONDUSEF</u>			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera <u>Sinergia con Condusef</u>	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)					
Páginas Web institucionales			Alerta									
Totales del Sector	2	6	5,114,288	29.6	9.04	86	5,077,652	0	0			
			353,415	39.0	9.52		-	S/I	S/I	✓	✓	Ver



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 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	5,027,791	18,375,182,577	3,655	16,261,698,839	7,995,044,891	49
	346,237	1,732,664,349	5,004	1,436,179,473	2,883,155,460	201




RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta <u>por proceso</u>						
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Consumos vía internet no reconocidos	
Totales	86,497	39.8	9	20,643	9,354	5,955	80,522
	7,178	42.9	5	1,924	946	556	7,253



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 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
	353,415	108,003	114,778	123,456	0	2,553	2,422	2,203	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Septiembre 2025

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC


Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	5,115,232	3,692,154	24,203	139,192
	353,415	269,029	575	18,777



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

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

Muestra 20 registros por página Búsqueda: HSBC


Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	23,226,145,149	16,678,807,004	1,122,137,789	2,916,023,114
	2,213,160,895	1,831,799,118	48,969,657	724,474,608



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

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

Muestra 20 registros por página Búsqueda: HSBC

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	8,721,791,563	3,630,208,438	104,689,629	129,360,423
	2,956,721,332	336,691,463	33,932,341	8,543,227

BANCOS

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

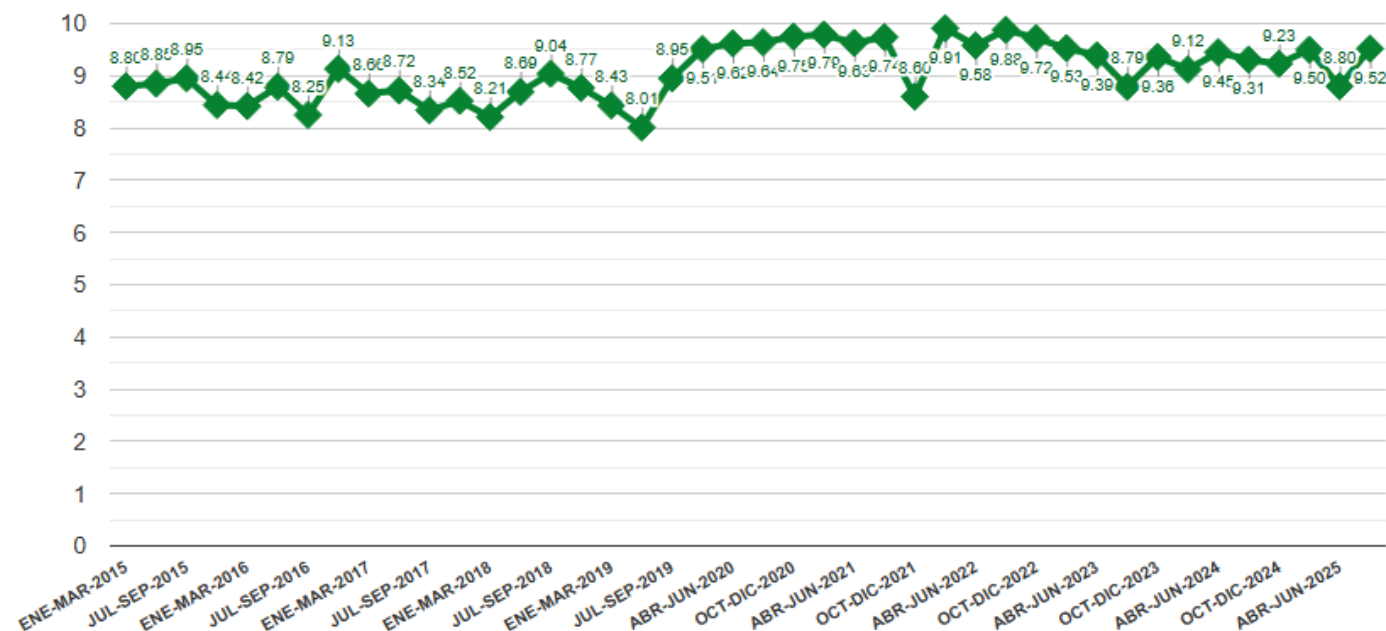
Periodo: Enero - Septiembre 2025



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

Del trimestre JUL-SEP

Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.56	9.52
Conciliación	3.99	





SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 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. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	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. 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
HSBC	0	-	-	-	-	1	192,440	-	-	1	-



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Bancos
Enero - Septiembre 2025

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan “Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras”, se plantean 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
HSBC	✓	✓	✓	✓			★★★★★



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Bancos
Enero - Septiembre 2025



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

Programa	Descripción	Portal(es)
CUENTAS CONTIGO	Buscamos que miles 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/

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 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>8.84</u>	★★★★★	5 de 14
	Crédito Personal	<u>8.13</u>	★★★★★	7 de 16
	Crédito en Cuenta Corriente	<u>9.85</u>	★★★★★	2 de 4
	Crédito Simple para Personas Morales	<u>6.00</u>	★★★★★	7 de 11
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>9.24</u>	★★★★★	9 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>8.26</u>	★★★★★	14 de 19
	Depósito a la Vista	<u>9.45</u>	★★★★★	12 de 32
Servicios	Banca por Internet	<u>4.55</u>	★★★★★	31 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 - Septiembre 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 (\$)					
5		145,267	647.3	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.84



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

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 (%)	Consumos no reconocidos	Consumos vía internet no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	2,789	12.4	44.1	1,273	422	183



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2025
Bancos
Tarjeta de Crédito

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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 - Septiembre 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 (\$)					
7		617	58.9	0	-	8.0	S/I	S/I	1	8.13



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2025
Bancos
Crédito Personal

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	Actualización de historial crediticio no realizada	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	121	11.5	20.7	38	14	14



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2025
Bancos
Crédito Personal

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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 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 - Septiembre 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 - Septiembre 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 <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		1	0.5	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.85



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2025
Bancos
Crédito en Cuenta Corriente

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	Actualización de historial crediticio no realizada	Cobro de comisión por pago efectuado no aplicado
	1	0.5	0.0	1	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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
	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 - Septiembre 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: HSBC



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2025
Bancos
Crédito Simple para Personas Morales

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	0.0	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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

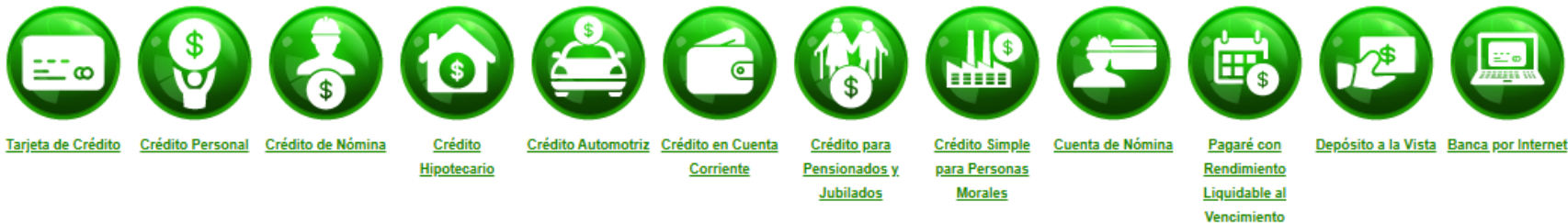
Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Cuenta de Nómina

Periodo: Enero - Septiembre 2025

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 (\$)					
9		444	1.0	0	-	7.0	S/I	S/I	1	9.24



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2025
Bancos
Cuenta de Nómina

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
	444	1.0	43.4	153	94	53



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 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 - Septiembre 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 20 registros por página

Búsqueda: HSBC

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 - Septiembre 2025
Cuenta de Nómina



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Cuenta de Nómina	CONTRATO	No entreg? contrato	Vigente

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ PAGARÉ CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO

← Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Periodo: Enero - Septiembre 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 20 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ ⊕ Detalle		SANCIONES ⊕ Detalle		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	⊕ Detalle			⊕ En General	Calificación (0 - 10)
						Calificación 0 - 10				
14		115	11.0	0	-	8.2	S/I	S/I	14	8.26



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2025
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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 (%)	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
	62	5.9	36.2	15	10	14



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

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 - Septiembre 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.

BANCOS

OBSERVACIONES DE CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 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

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	ESTADO DE CUENTA	No incluye la dirección de la página electrónica del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No señala el monto garantizado de 400,000 UDIS por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No indica en un recuadro: la Ganancia Anual Total Nominal (GAT Nominal).	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No indica en un recuadro: la Ganancia Anual Total Real (GAT Real).	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No incluye la leyenda "La GAT real es el rendimiento que 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

Bancos

Evaluación por Producto / Depósito a la Vista Periodo: Enero - Septiembre 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:

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		6,207	8.2	0	-	9.5	S/I	S/I	1	9.45



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2025
Bancos
Depósito a la Vista

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	Resolución favorable	Transferencia electrónica no reconocida	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso	Cargos no reconocidos en la cuenta
		Por cada 10 mil contratos	(%)			
	335	0.4	30.3	90	44	36



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 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 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 - Septiembre 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 deber? seguir para presentar aclaraciones y reclamaciones.	Vigente

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ BANCA POR INTERNET

Bancos

Evaluación por Producto / Banca por Internet Periodo: Enero - Septiembre 2025

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 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 (\$)					
31		18,496	40.9	0	-	4.2	S/I	S/I	1	4.55



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2025
Bancos
Banca por Internet

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	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	24	0.1	50.0	16	8	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 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

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 - Septiembre 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