

Comportamiento General de Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2024

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

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Total de Reclamaciones <small>Detalle</small>	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) IDATU 3T de 2024 Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector	5	4,951,208	31.9	9.14	74	3,011,695	0	0			
		368,045	34.4	<u>9.31</u>		-	S/I	S/I	✓	✓	Ver



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

Muestra 20 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	4,859,175	24,205,103,028	4,981	22,363,172,609	4,919,977,026	22
HSBC	359,933	2,080,153,836	5,779	1,614,602,816	400,109,013	25



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2024

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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 vía internet no reconocidos	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	92,033	41.3	14	20,872	11,714	6,363	140,763
HSBC	8,112	37.6	14	1,972	1,041	692	8,769



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2024

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
	368,045	113,548	130,456	115,929	0	3,306	2,577	2,229	0



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Septiembre 2024

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	4,951,208	3,634,543	27,608	111,765
	368,045	286,570	308	12,596



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Septiembre 2024

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	29,359,635,740	19,608,871,115	915,442,201	2,677,717,213
HSBC	2,628,256,610	1,896,817,003	27,153,177	703,499,406



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Septiembre 2024

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	5,751,942,611	4,432,225,928	114,409,484	134,332,575
HSBC	464,227,944	370,690,150	6,019,476	8,715,300



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2024

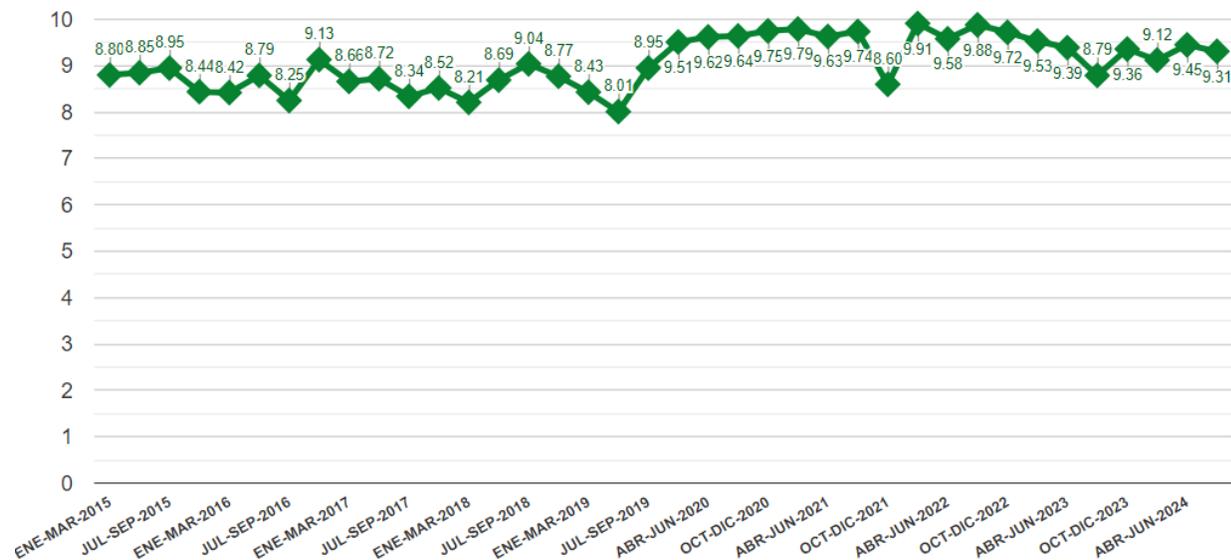


HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Del trimestre Julio - Septiembre 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.50	9.31
Conciliación	3.80	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES





SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2024

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSCB

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros						
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 41.- Emitir tarjeta de crédito sin solicitud del usuario (Art. 18 Bis)	Otras causas
No se encontraron resultados...												



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

En sinergia con CONDUSEF

Bancos

Enero - Septiembre 2024

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: HSCB

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 - Septiembre 2024



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

Programa	Descripción	Portal(es)
CUENTAS CONTIGO	Buscamos que más de 1000 jóvenes de educación media superior, con apoyo de Junior Achievement para inspirar y preparar a niños y jóvenes e impulsarlos a la economía global a través de programas educativos. A través de voluntarios que imparten en línea 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 - Septiembre 2024



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

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Tarjeta de Crédito	<u>8.76</u>	★★★★★	3 de 14
	Crédito Personal	<u>9.18</u>	★★★★★	4 de 16
	Crédito en Cuenta Corriente	<u>9.65</u>	★★★★★	3 de 4
	Crédito Simple para Personas Morales	<u>10.00</u>	★★★★★	2 de 11
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	<u>9.25</u>	★★★★★	11 de 15
	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<u>6.32</u>	★★★★★	18 de 19
	Depósito a la Vista	<u>9.78</u>	★★★★★	7 de 27
Servicios	Banca por Internet	<u>7.49</u>	★★★★★	27 de 31

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).

EVALUACIÓN POR PRODUCTO / TARJETA DE CRÉDITO

Bancos

Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito Periodo: Enero - Septiembre 2024

← 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 <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 (\$)					
3		127,448	538.3	0	-	10.0	S/I	S/I	S/I	8.76



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2024
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
	2,535	10.7	47.3	1,086	379	199



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2024
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 - Septiembre 2024
Bancos
Tarjeta de Crédito

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	10.0

Febrero 2013:

Recomendación dirigida a la **Asociación de Bancos de México:**

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras se abstengan de incluir en su publicidad, términos y condiciones que difieran con el contrato, expresar la tasa de interés en términos anuales, difundir el CAT con la finalidad de favorecer la comparación de productos, así como evitar competencia desleal en su material publicitario.

Agosto 2013:

Recomendación dirigida a la **Asociación de Bancos de México:**

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras permitan a los titulares de tarjetas de crédito dar por terminado el contrato de adhesión con una solicitud presentada a la Entidad, incluso si existiera un saldo pendiente, donde el contrato sólo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que del crédito, así como se fomente la movilidad de Usuarios de tarjetas de crédito entre las Instituciones Financieras.

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ CRÉDITO PERSONAL

← Regresar

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

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)
[Crédito Personal](#)
[Crédito de Nómina](#)
[Crédito Hipotecario](#)
[Crédito Automotriz](#)
[Crédito en Cuenta Corriente](#)
[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)
[Crédito Simple para Personas Morales](#)
[Cuenta de Nómina](#)
[Pagare 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 (\$)					
4		331	28.0	0	-	8.0	S/I	S/I	S/I	9.18



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

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 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
HSBC	165	14.0	22.7	49	16	29



SANCIONES
 Periodo: Enero - Septiembre 2024
 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 (\$)
HSBC	0	0	-	0	-	0	-



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

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: [Contrato de adhesión](#), [Estados de Cuenta](#), [Publicidad e información](#).

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	8.0

Febrero 2013:

Recomendación dirigida a la **Asociación de Bancos de México:**

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras se abstengan de incluir en su publicidad, términos y condiciones que difieran con el contrato, expresar la tasa de interés en términos anuales, difundir el CAT con la finalidad de favorecer la comparación de productos, así como evitar competencia desleal en su material publicitario.

Agosto 2013:

Recomendación dirigida a la **Asociación de Bancos de México:**

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras permitan a los titulares de tarjetas de crédito dar por terminado el contrato de adhesión con una solicitud presentada a la Entidad, incluso si existiera un saldo pendiente, donde el contrato sólo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que del crédito, así como se fomente la movilidad de Usuarios de tarjetas de crédito entre las Instituciones Financieras.

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE

← Regresar

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

Elige un producto:



- 
[Tarjeta de Crédito](#)
- 
[Crédito Personal](#)
- 
[Crédito de Nómina](#)
- 
[Crédito Hipotecario](#)
- 
[Crédito Automotriz](#)
- 
[Crédito en Cuenta Corriente](#)
- 
[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)
- 
[Crédito Simple para Personas Morales](#)
- 
[Cuenta de Nómina](#)
- 
[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)
- 
[Depósito a la Vista](#)
- 
[Banca por Internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>Detalle</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>En General</small>	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
3		2	0.9	0	-	10.0	S/I	S/I	S/I	9.65



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2024

Bancos

Crédito en Cuenta Corriente

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 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 (%)	Cobro no reconocido de intereses ordinarios, moratorios y/o gastos de cobranza	Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	2	0.9	50.0	2	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2024

Bancos

Crédito en Cuenta Corriente

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra 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 2024

Elige un producto:



Tarjeta de Crédito Crédito Personal Crédito de Nómina Crédito Hipotecario Crédito Automotriz Crédito en Cuenta Corriente Crédito para Pensionados y Jubilados Crédito Simple para Personas Morales Cuenta de Nómina Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento Depósito a la Vista Banca por Internet

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <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 (\$)					
2		0	-	0	-	10.0	S/I	S/I	S/I	10.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2024
Bancos
Crédito Simple para Personas Morales

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Incumplimiento con los términos del contrato	Actualización de historial crediticio no realizada	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	0	-	-	-	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2024
Bancos
Crédito Simple para Personas Morales

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2023	10.0

Febrero 2013:

Recomendación dirigida a la **Asociación de Bancos de México:**

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras se abstengan de incluir en su publicidad, términos y condiciones que difieran con el contrato, expresar la tasa de interés en términos anuales, difundir el CAT con la finalidad de favorecer la comparación de productos, así como evitar competencia desleal en su material publicitario.

Agosto 2013:

Recomendación dirigida a la **Asociación de Bancos de México:**

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras permitan a los titulares de tarjetas de crédito dar por terminado el contrato de adhesión con una solicitud presentada a la Entidad, incluso si existiera un saldo pendiente, donde el contrato sólo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que del crédito, así como se fomente la movilidad de Usuarios de tarjetas de crédito entre las Instituciones Financieras.

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ CUENTA DE NOMINA

Bancos

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

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 (\$)					
11		682	1.4	0	-	7.0	S/I	S/I	S/I	9.25



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

[Ir reclamaciones de la Institución Financiera](#)

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Cargos no reconocidos en la cuenta	Transferencia electrónica no reconocida	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	682	1.4	33.6	284	127	59

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 15 registros)

< >



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2024
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 2024
Bancos
Cuenta de Nómina

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	7.0

Febrero 2013:

Recomendación dirigida a la **Asociación de Bancos de México:**

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras se abstengan de incluir en su publicidad, términos y condiciones que difieran con el contrato, expresar la tasa de interés en términos anuales, difundir el CAT con la finalidad de favorecer la comparación de productos, así como evitar competencia desleal en su material publicitario.

Agosto 2013:

Recomendación dirigida a la **Asociación de Bancos de México:**

Se recomienda a la Asociación de Bancos de México que las Instituciones Financieras permitan a los titulares de tarjetas de crédito dar por terminado el contrato de adhesión con una solicitud presentada a la Entidad, incluso si existiera un saldo pendiente, donde el contrato sólo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que del crédito, así como se fomente la movilidad de Usuarios de tarjetas de crédito entre las Instituciones Financieras.

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ PAGARÉ CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO

[← Regresar](#)

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

Elige un producto:



- [Tarjeta de Crédito](#)
- [Crédito Personal](#)
- [Crédito de Nómina](#)
- [Crédito Hipotecario](#)
- [Crédito Automotriz](#)
- [Crédito en Cuenta Corriente](#)
- [Crédito para Pensionados y Jubilados](#)
- [Crédito Simple para Personas Morales](#)
- [Cuenta de Nómina](#)
- [Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)
- [Depósito a la Vista](#)
- [Banca por Internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>En General</small>	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
18		199	15.7	0	-	8.2	S/I	S/I	S/I	6.32



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2024
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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
	82	6.5	42.3	17	31	6



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

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra 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.

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ DEPÓSITO A LA VISTA

← Regresar

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

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 <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
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)
7		6,716	8.0	0	-	9.5	S/I	S/I	S/I	9.78



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2024
Bancos
Depósito a la Vista

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra 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
	384	0.5	25.1	118	52	62



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2024
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 2024
Bancos
Depósito a la Vista

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: [Contrato de adhesión](#), [Estados de Cuenta](#), [Publicidad e información](#).

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	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.

EVALUACIÓN POR PRODUCTO/ Banca por Internet

← Regresar

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

Elige un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)



[Crédito para Pensionados y Jubilados](#)



[Crédito Simple para Personas Morales](#)



[Cuenta de Nómina](#)



[Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)



[Depósito a la Vista](#)



[Banca por Internet](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ + 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 (\$)					
27		12,303	27.2	0	-	4.2	S/I	S/I	S/I	7.49



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

Ir reclamaciones de la Institución Financiera

La finalidad es mostrar el número de reclamaciones, índice de reclamación, porcentaje de resolución favorable al usuario y las tres principales causas de reclamación por Institución Financiera.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Transferencia electrónica no aplicada	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
HSBC	33	0.1	33.3	26	6	1



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2024
Bancos
Banca por Internet

El objetivo, es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: [Contrato de adhesión](#), [Estados de Cuenta](#), [Publicidad e información](#).

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
HSBC	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.