

COMISIÓN NACIONAL PARA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

- Comportamiento General del Banco

Periodo: Enero - Septiembre 2018

Te invitamos a contestar la encuesta sobre el Portal del Buró de Entidades Financieras, la cual nos ayudaría mucho a mejorar el sitio.

[Entrar a la encuesta](#) [Por el momento no. Gracias](#)

Comportamiento General de Bancos

Instituciones que se dedican a captar recursos del público para con ello otorgar crédito y proponer opciones de inversión a los distintos sectores que integran la economía. Su objetivo es captar el ahorro fraccionado disperso en la economía, conjuntarlo y canalizarlo ágilmente en forma de financiamiento hacia individuos o instituciones con proyectos de inversión viables y que generen valor agregado en la economía.

Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDI's), \$2,442,798.00 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IPAB.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 50 Bancos.

Periodo: Enero - Septiembre 2018

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS
RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

Comparativo 2017 Vs 2018 | Datos Históricos: 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | Evaluación por Producto | Personas que reclamaron

Muestra 10 registros por página

Búsqueda: inv

Instituciones	Grupo de Bancos	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
			Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales Detalles en: La Institución Financiera Condusef			Alerta	(%)	(días)	Calificación 0 - 10							
Totales del Sector			6,906,356	77.2	13	8.41	1,177	51,223,673	0	0	9.3		
G-Comer													
invex Banco	G-Comercial	Ficha	97,649	81.3	10	<u>8.56</u>	4	114,904	S/I	S/I	10.0	✗	Ver

🏠 > Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > Buró de Entidades Financieras

Te invitamos a contestar la encuesta sobre el Portal del Buró de Entidades Financieras, la cual nos ayudaría mucho a mejorar el sitio.

[Entrar a la encuesta](#) [Por el momento no. Gracias](#)

Comparativo de Datos Generales
Bancos
Enero - Septiembre 2017 - 2018
[Regresar](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Selección Filtrar Todo	INSTITUCIONES	RECLAMACIONES			Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) Calificación 0-10		SANCIONES			MONTO DE SANCIÓN		
		Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Variación (%)	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Variación (%)	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Variación (%)
	Totales del Sector	6,713,570	6,906,356	2.9	8.24	8.41	968	1,177	21.6	38,696,462	51,223,673	32.4
<input type="checkbox"/>	invex Banco	62,824	97,649	55.4	8.96	8.56	14	4	-71.4	1,751,334	114,904	-93.4

- **EVALUACIÓN DE PRODUCTOS OFERTADOS:**

Evaluación de Condusef por Producto

Cerrar



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2018



Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero.

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>4.94</u>		13 de 14
Servicios	Banca por Internet	<u>9.60</u>		7 de 17

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

• **EVALUACIÓN POR PRODUCTO (TDC):**

← → ↻ 🏠 https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_perio... 90% 🔍 *Buscar* 📄 🗑️ ☰

gob.mx Trámites Gobierno Participa Datos 🔍

CONDUSEF Inicio

🏠 > Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > Buró de Entidades Financieras

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Septiembre 2018

← Regresar

Elije un producto:

→ 

[Tarjeta de Crédito](#) [Crédito Personal](#) [Crédito de Nómina](#) [Crédito Hipotecario](#) [Crédito Automotriz](#) [Crédito Simple \(PIMES\)](#) [Crédito en Cuenta Corriente](#) [Cuenta de Nómina](#) [Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#) [Depósito a la Vista](#) [Banca por Internet](#) [Banca Móvil](#)

Muestra 20 registros por página Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>En General</small>	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
13		97,362	3,222.6	2	39,192	10.0	S/I	S/I	S/I	4.94	6.91

• **EVALUACIÓN POR PRODUCTO (BI):**

← Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Banca por Internet

Periodo: Enero - Septiembre 2018

Elije un producto:


[Tarjeta de Crédito](#)


[Crédito Personal](#)


[Crédito de Nómina](#)


[Crédito Hipotecario](#)


[Crédito Automotriz](#)


[Crédito Simple \(PMEs\)](#)


[Crédito en Cuenta Corriente](#)


[Cuenta de Nómina](#)


[Pagará con Rendimiento Liquidable al Vencimiento](#)


[Depósito a la Vista](#)


[Banca por Internet](#)


[Banca Móvil](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <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)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
7	invex Banco	2	5.0	0	-	10.0	S/I	S/I	S/I	9.60	9.80

• **CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS:**

CONDUSEF Inicio

Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > Buró de Entidades Financieras

Consultas, Reclamaciones y Controversias en Condusef

BANCOS

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2018

Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex

Instituciones	Reclamaciones en Condusef Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
Totales	118,479	51.5	25	28,797	18,113	8,657	148,720
invex Banco	2,701	60.4	29	439	243	7	2,140

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

- **CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS POR PROCESO:**

CONDUSEF Inicio

Consultas, Reclamaciones y Controversias en Condusef

BANCOS

CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2018

Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES								
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal	Violaciones Administrativas
Totales	309,245	349	63,827	18,104	23,693	8,423	1,817	1,609	597	60
invex Banco	7,353	12	1,702	243	626	82	17	12	5	2

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros)

• **SANCIONES:**

← → ↻ 🏠 https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_perio... 80% 🔍 Buscar

gob.mx Trámites Gobierno Participa Datos 🔍

CONDUSEF Inicio

🏠 > Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > Buró de Entidades Financieras

Sanciones 🔍 Cerrar

BANCOS

SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2018

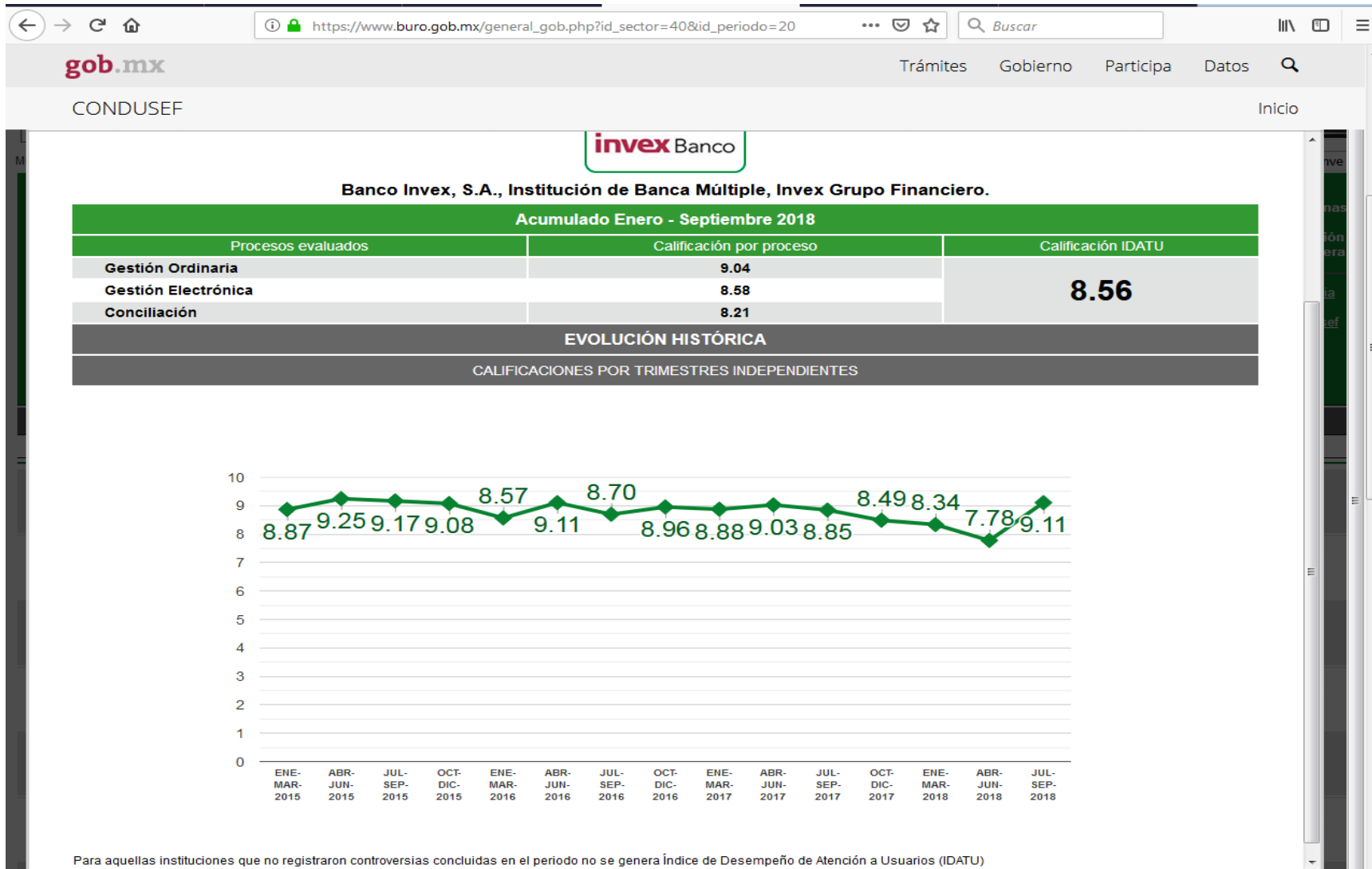
Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex

Instituciones	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					
	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. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 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 con los requisitos de la Ley (Art. 12)	Art. 41 LTOSF, (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporanea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza.	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso b) LIC.- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 Bis)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso a).- Terminar contratos sin cumplir requisitos de Ley o de las DCG (Art. 48 Bis 5)
	4	114,904	-	1	-	3	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros) < 1 >

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)

• **ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):**



• **CUMPLIMIENTO A REGISTROS:**

Cumplimiento de ley a los Registros de Condusef

BANCOS

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2018

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante este Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECA: Registro de Contratos de Adhesión
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
5. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registró Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 50 registros) < 1 >

- SUPERVISIÓN CONDUSEF:

The screenshot shows a web browser window with the URL https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=20. The page title is 'CONDUSEF' and the breadcrumb is 'Inicio'. The main heading is 'SUPERVISIÓN DE CONDUSEF' for the period 'Enero - Septiembre 2018', specifically for 'Bancos' and 'Tarjeta de Crédito'. A green button labeled 'BANCOS' is visible. Below the heading, there is a paragraph explaining the objective of the supervision: '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.' Below this, it lists 'Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.' A table shows the search results for 'invex' with columns for 'Instituciones', 'Año de Evaluación', and 'Evaluación General'. The table contains one entry for 'invex Banco' in 2017 with a score of 10.0. The page footer indicates 'Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 14 registros)'.

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2018
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 20 registros por página Búsqueda: invex

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2017	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 14 registros)