

Periodo: Enero - Junio 2018

CONSULTA Y DENUNCIA LAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

<a href="#">Comparativo 2017 Vs 2018</a>	<a href="#">Datos Históricos:</a> <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a>   <a href="#">2013</a>	<a href="#">Evaluación por Producto</a>	<a href="#">Personas que reclamaron</a> 	<a href="#">RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR</a>
--	---	---	--	---

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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 <a href="#">Detalle</a>	Programas de Educación Financiera <a href="#">Sinergia con Condusef</a>	Evaluación de Condusef por Producto  Calificación (0-10)
			Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a>				<a href="#">Detalle</a>						
			Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)  Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
<a href="#">Páginas Web institucionales</a>													
Totales del Sector			4,572,112	77.2	12	8.43	824	35,606,070	0	23	9.4		
<a href="#">G-Comer</a>													
	G-Comercial	<a href="#">Ficha</a>	63,410	80.9	10	<a href="#">7.69</a>	4	114,904	SI	SI	10.0	<a href="#">X</a> <a href="#">Ver</a>	

## Comparativo de Datos Generales


### Bancos

Enero - Junio 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 - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Variación ( % )	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Variación ( % )	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Variación ( % )
	Totales del Sector	4,542,547	4,572,112	0.7	8.21	8.43	549	824	50.1	22,009,542	35,606,070	61.8
<input type="checkbox"/>		32,381	63,410	95.8	8.97	7.69	14	4	-71.4	1,751,334	114,904	-93.4



# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) Bancos Periodo: Enero - Junio 2018

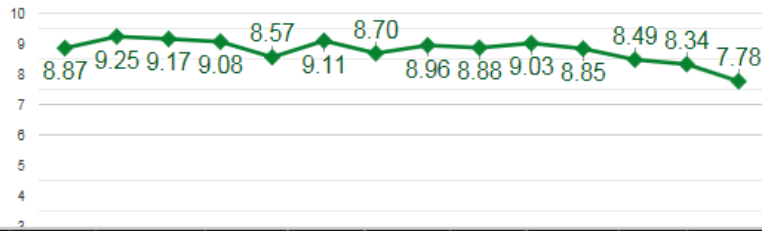


Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero.

Acumulado Enero - Junio 2018		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	8.80	<b>7.69</b>
Gestión Electrónica	8.57	
Conciliación	5.49	

### EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



BANCOS

## EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS



Bancos

Periodo: Enero - Junio 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>5.00</u>		13 de 14
Servicios	Banca por Internet	<u>9.83</u>		7 de 16

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

Regresar

## Bancos

### Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito

Periodo: Enero - Junio 2018

Elije un producto:



Tarjeta de Crédito    Crédito Personal    Crédito de Nómina    Crédito Hipotecario    Crédito Automotriz    Crédito Simple (P.M.E.)    Crédito en Cuenta Corriente    Cuenta de Nómina    Pagare con Rotondidad    Depósito a la Vista    Banca por Internet    Banca Móvil

Muestra  registros por página

Búsqueda:  x

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small><a href="#">Detalle</a></small>		SANCIONES <small><a href="#">Detalle</a></small>		Supervisión de Condusef <small><a href="#">Detalle</a></small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small><a href="#">En General</a></small>	Calificación General por Producto (0 - 10)	IDATU Calificación por producto (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación
13	<b>invex</b> Banco	63,213	2,138.2	2	39,192	10.0	S/I	S/I	S/I	5.00	6.78

← Regresar

## Bancos

### Evaluación por Producto / Banca por Internet

Periodo: Enero - Junio 2018

Elije un producto:



[Tarjeta de Crédito](#)
[Crédito Personal](#)
[Crédito de Nómina](#)
[Crédito Hipotecario](#)
[Crédito Automóvil](#)
[Crédito Simple \(PYME\)](#)
[Crédito en Cuenta Corriente](#)
[Cuenta de Nómina](#)
[Pagare con Rendimiento Liquidable y Vacuolante](#)
[Depósito a la Vista](#)
[Banca por Internet](#)
[Banca Móvil](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIA S <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	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  (\$)	<input type="checkbox"/> Detalle  Calificación 0 - 10			<input type="checkbox"/> En General		
7		1	2.6	0	-	10.0	S/I	S/I	S/I	9.83	9.80



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2018

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 20 registros por página

Búsqueda: invex x

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	1,794	60.7	57.2	298	106	701

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

< 1 >



## SANCIONES

Periodo: Enero - Junio 2018

Bancos

Tarjeta de Crédito

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: invex x

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 (\$)
	2	2	78,384	0	-	0	-

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

< 1 >



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Junio 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  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2017	10.0

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



**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.



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Junio 2018

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:  x

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
	1	2.6	100.0	0	1	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 18 registros)

< 1 >



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
**Período: Enero - Junio 2018**  
**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:  x

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2017	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 16 registros)

**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.