



BANCO INVEX, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, INVEX GRUPO FINANCIERO

COMPORTAMIENTO GENERAL

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

- Periodo: Enero- Diciembre 2018

- Comparativo de Datos Generales:**

gob.mx
Trámites Gobierno Participa Datos

CONDUSEF Inicio

[Home](#) > [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 - Diciembre 2017 - 2018

[Regresar](#)

Muestra registros por página Búsqueda:

Selección	INSTITUCIONES	RECLAMACIONES			Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) Calificación 0-10		SANCIONES			MONTO DE SANCIÓN		
		Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2018	Variación (%)	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2018	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2018	Variación (%)	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2018	Variación (%)
<input type="checkbox"/>		82,341	137,721	67.3	8.80	8.45	15	6	-60.0	1,891,534	162,569	-91.4

- [Consultas, Reclamaciones y Controversias:](#)




CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera							
	Consulta las principales causas							
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)
Totales	9,241,587	29,074,655,267	3,146	26,510,014,187	12,911,587,654	49	77.5	14
 invex Banco	134,476	183,770,977	1,367	167,328,378	108,435,520	65	82.9	9

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 registros)

< >


- Principales causas de las Reclamaciones y Controversias:

gob.mx Trámites Gobierno Participa Datos Q

CONDUSEF Inicio

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

Consultas, Reclamaciones y Controversias en la Institución Financiera ✕ Cerrar




PRINCIPALES CAUSAS DE LAS RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LA INSTITUCIÓN

Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2018



[Regresar](#)

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	No Entrega Cantidad Solicitada	Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)
	51,481	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 registros) < 1 >

- Consultas, reclamaciones y Controversias en Condusef:


Trámites Gobierno Participa Datos 

CONDUSEF Inicio

[🏠](#) > Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > Buró de Entidades Financieras

Consultas, Reclamaciones y Controversias en Condusef 🗖 Cerrar




CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2018

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			Consumos no reconocidos	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	156,385	50.4	25	38,576	23,741	11,602	193,291
	3,245	61.3	29	555	305	13	2,920

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 registros)

- Sanciones en Condusef:**

Trámites Gobierno Participa Datos <input type="text"/>																	
CONDUSEF Inicio																	
🏠 > Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > Buró de Entidades Financieras																	
Sanciones Cerrar																	
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px; margin-right: 10px;">BANCOS</div> <div> <h3 style="margin: 0;">SANCIONES EN CONDUSEF</h3> <h4 style="margin: 0;">Bancos</h4> <p style="margin: 0;">Periodo: Enero - Diciembre 2018</p> </div> </div>																	
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="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 los requisitos de la Ley o las DCG (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. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc.	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso a).- Incumple con el proceso de terminación de operaciones activas (Art. 48 Bis 5)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso a).- Terminar contratos sin cumplir requisitos de Ley o de las DCG (Art. 48 Bis 5)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso b) LIC.- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 Bis)
	5	148,549	1	1	-	3	1	14,020	-	-	1	-	0	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 51 registros)

< >

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](#)

- **Cumplimiento a los Registros:**

gob.mx
Trámites Gobierno Participa Datos

CONDUSEF
Inicio

Cumplimiento de ley a los Registros de Condusef Cerrar

BANCOS

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 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 éste 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 registros por página
Búsqueda:

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 51 registros)
< >

- **Evaluación por Producto (TDC):**

[Regresar](#)



Bancos

Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito

Periodo: Enero - Diciembre 2018


Elige un producto:



- 
[Tarjeta de Crédito](#)
- 
[Crédito Personal](#)
- 
[Crédito de Nómina](#)
- 
[Crédito Hipotecario](#)
- 
[Crédito Automotriz](#)
- 
[Crédito Simple \(PYMES\)](#)
- 
[Crédito en Cuenta Corriente](#)
- 
[Cuenta de Nómina](#)
- 
[Pagare 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 <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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
13		137,364	4,294.4	3	37,343	10.0	S/I	S/I	S/I	4.93	7.57

- Reclamaciones en Condusef (TDC):

gob.mx
Trámites Gobierno Participa Datos

CONDUSEF
Inicio

Reclamaciones y Controversias Cerrar

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 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 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	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	2,892	90.4	61.2	542	191	1,046

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

- **Sanciones (TDC):**

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 Impuestas Condusef 🗖 Cerrar

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Diciembre 2018

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 (\$)
	3	3	112,029	0	-	0	-

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

- **Supervisión de Condusef (TDC):**

gob.mx Trámites Gobierno Participa Datos 

CONDUSEF Inicio

[Inicio](#) > [Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros](#) > [Buró de Entidades Financieras](#)

Supervisión de Condusef Cerrar



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 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) < >

- **Observaciones de Condusef en General:**

Observaciones de Condusef en General x Cerrar

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):**

gob.mx
Trámites Gobierno Particpa Datos

CONDUSEF
Inicio

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

Bancos


Evaluación por Producto / Banca por Internet


Periodo: Enero - Diciembre 2018


← Regresar


Elije un producto:


→



[Tarjeta de Crédito](#)



[Crédito Personal](#)



[Crédito de Nómina](#)



[Crédito Hipotecario](#)



[Crédito Automotriz](#)



[Crédito Simple \(PYMES\)](#)



[Crédito en Cuenta Corriente](#)


[Cuenta de Nómina](#)


[Pagaré 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>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>En General</small>	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
8	invex Banco	2	4.8	0	-	10.0	S/I	S/I	S/I	9.73	9.78

- **Reclamaciones en Condusef (Banca por Internet):**



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Diciembre 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:

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
	2	4.8	100.0	0	1	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 17 registros)

< >