

**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 2022**

## Comportamiento General de Bancos.

### 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 a diligentemente 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), \$ 3,057,978.00 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 - Diciembre 2022

Datos Históricos:		Evaluación por Producto	Consulte el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros		ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL ADULTO MAYOR		DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA				
2021	2020		2019	2018	2017	2016	2015	2014			
Muestra 20 registros por página		Búsqueda: invex									
Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			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	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup>	Índice de desempeño de atención a usuarios	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción					
Páginas Web Institucionales		Detalle en: La Institución Financiera Condusef		Detalle							
Totales del Sector		1	5,695,941	30.2	9.62	509	34,121,192	0	0	9.2	
invex Banco			30,991	109.5	9.90	-	-	S/I	S/I	10.0	Ver

## Reclamaciones por trimestre.



### RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos  
Periodo: Enero - Diciembre 2022

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
invex Banco	30,991	8,309	8,808	5,742	6,378	530	489	431	414

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

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.

## Clasificación de Reclamaciones por Concepto.



### CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple  
Periodo: Enero - Diciembre 2022

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Reclamaciones por Concepto			
Instituciones	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>		
Totales	5,695,941	4,024,625	79,644	117,860		
invex Banco	30,991	28,510	304	3		

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

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Possible Fraude y Possible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

1.- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.

2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta, Cargos no reconocidos en la cuenta, Cheque pagado no reconocido por el titular, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía Internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagares (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.

3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.

4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisición).

## • Clasificación de Reclamaciones por Monto reclamado.



### CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO Instituciones de Banca Múltiple Periodo: Enero - Diciembre 2022

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página <span style="float: right;">Búsqueda: invex</span>				
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	36,686,504,952	23,864,598,012	728,686,588	2,796,214,835
	240,743,265	230,263,772	870,062	33,906

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

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

- 1.- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.
- 2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta, Cargos no reconocidos en la cuenta, Cheque pagado no reconocido por el titular, Consumos no reconocidos, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagares (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOPOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.
- 3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.
- 4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia).

## Clasificación de Reclamaciones por Monto Abonado.



### CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO Instituciones de Banca Múltiple Periodo: Enero - Diciembre 2022

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página <span style="float: right;">Búsqueda: invex</span>				
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	10,468,390,772	5,784,258,586	193,148,117	172,960,956
	178,673,273	174,830,212	628,947	-

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

NOTA: Para el caso de las Reclamaciones en materia de Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

- 1.- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.
- 2.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de caja sin autorización, Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta, Cargos no reconocidos en la cuenta, Cheque pagado no reconocido por el titular, Consumos no reconocidos, Consumos por teléfono no reconocidos, Consumos vía internet no reconocidos, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagares (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOPOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o extravío de valores depositados y Transferencia electrónica no reconocida.
- 3.- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio, Crédito no reconocido en el historial crediticio, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud e Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario and cliente y/o socio.
- 4.- Productos considerados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia).

## • Reclamaciones en INVEX



### RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA Bancos Periodo: Enero - Diciembre 2022

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	5,685,306	29,517,500,343	5,285	27,636,725,330	9,627,062,502	35
	29,127	219,983,882	7,553	215,534,144	174,829,100	81

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

<sup>1</sup> Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE). Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.

## • Principales causas de reclamación



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA  
**Bancos**  
 Periodo: Enero - Diciembre 2022



Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Consumos no reconocidos	Consumos vía internet no reconocidos	Consumo no reconocido, no presencial, por internet
Totales	1,508,716	856,076	486,692
<b>invex Banco</b>	7,682	20,067	-

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



## • Índice de Desempeño de Atención a Usuarios



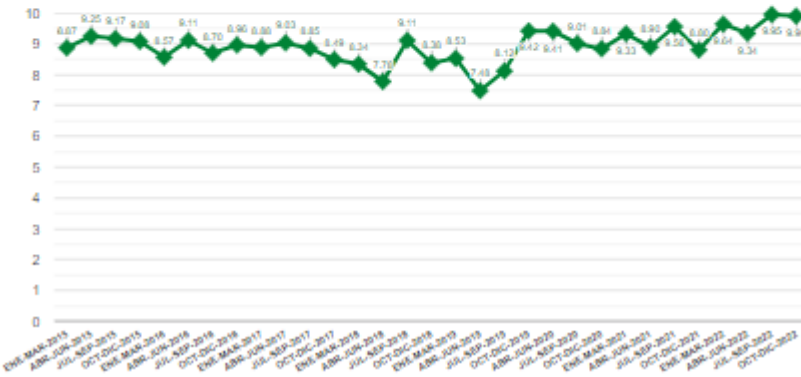
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero.

Del trimestre Julio - Diciembre 2022

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	8.88	<b>9.90</b>
Gestión Electrónica	8.61	
Conciliación	8.88	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



## • Sanciones en CONDUSEF



SANCIONES EN CONDUSEF  
**Bancos**  
 Periodo: Enero - Diciembre 2022

Muestra  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						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. VI b) La IF no acredita o no acredita en tiempo la constitución de la reserva técnica específica (Arts. 68 f. X y 70).	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 null Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11).	Art. 42, f. IV null Otorgar publicidad que no cumpla los requisitos de Ley o las DCG (Art. 12).	Art. 42, f. V null Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 13).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso b) null Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 Bis)
<b>invex Banco</b>	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-

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



**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**  
**Bancos**  
 Periodo: Enero - Diciembre 2022

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

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

< 1 >

## • Evaluación de CONDUSEF en los principales productos ofertados



**EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS**  
**Bancos**  
 Periodo: Enero - Diciembre 2022



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	8.65	★★★★☆	2 de 14
Captación de Recursos	Depósito a la Vista	9.80	★★★★★	3 de 27

\* 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 - Diciembre 2022

Elije un producto:



Tarjeta de Crédito | Crédito Personal | Crédito de Nómina | Crédito Hipotecario | Crédito Automotriz | Crédito en Cuenta Corriente | Crédito para Pensionados y Jubilados | Cuenta de Nómina | Pagare con Rendimiento | Depósito a la Vista | Banca por internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: INVEX

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		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)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
2		30,894	528.3	0	-	10.0	S/I	S/I	0	8.65	N/A

## • Reclamaciones en CONDUSEF/tarjeta de crédito



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
 Período: Enero - Diciembre 2022  
 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

Instituciones	En Conducef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Consumos vía internet no reconocidos
invex Banco	1.806	30.9	62.6	337	537	77

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

< 1 >

## • Detalle de las reclamaciones



**EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**  
 Período: Enero - Diciembre 2022  
 Bancos  
 Tarjeta de Crédito

[Regresar](#)

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 que han presentado los usuarios directamente en la Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: INVEX

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera						
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
invex Banco	29.088	497.4	219.926.869	7.561	215.482.136	174.787.661	81

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

< 1 >

## • Sanciones



**SANCIONES**  
 Período: Enero - Diciembre 2022  
 Bancos  
 Tarjeta de Crédito

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: INVEX

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 (\$)
invex Banco	0	0	-	0	-	0	-

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

< 1 >

## SANCIONES

[Regresar](#)

### Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:

- Omite presentar el Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones de la UNE,
- Omite presentar documentos y/o elementos en el Procedimiento Conciliatorio,
- Omite presentar el Informe Inicial y/o Informe Adicional en el procedimiento Conciliatorio,
- No compareció a la audiencia de conciliación a la que fue citada,
- Incumplimientos varios que no alcanzan el 10% por incidencia,
- Omite proporcionar información de constitución y/o datos de la UNE,
- Omite proporcionar información general.

## SANCIONES



### Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros:

- Emitir tarjeta de crédito sin solicitud del usuario,
- No dar cumplimiento a requerimientos o dar cumplimiento de manera extemporánea,
- Contratos de Adhesión que incumplen con la normativa, no se realizan modificaciones y omite registrar en el RECA, estados de cuenta y otros elementos,
- Publicidad que no contiene la forma y términos establecidos en la normativa aplicable,
- Sin información de comisiones en página web o sucursal.

## SANCIONES



### Ley de Instituciones de Crédito:

- No canalizar vía telefónica al usuario ante la compañía de seguros correspondiente para la cancelación inmediata del seguro que el banco le comercializó,
- No cumplir con el procedimiento para dar por terminado un contrato,
- Proporcionar al usuario información engañosa y que lo indujo a error sobre las operaciones y servicios financieros,
- Condicionar la contratación de una operación o servicio, a la contratación de otra operación o servicio

## • Supervisión de CONDUSEF/tarjeta de crédito



**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2022**  
**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
invex Banco	2022	10.0

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

< 1 >

## • Observaciones de CONDUSEF/tarjeta de crédito

Observaciones de Condusef en General

### 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/Deposito a la Vista

**Bancos**  
Evaluación por Producto / Depósito a la Vista  
Periodo: Enero - Diciembre 2022

Regresar

Elije un producto:

Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)						
3	invex Banco	0	0.0	0	-	9.2	S/I	S/I	2	9.80	N/A

## • Reclamaciones en CONDUSEF/ Deposito a la Vista

**BANCOS** RECLAMACIONES EN CONDUSEF  
Periodo: Enero - Diciembre 2022  
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

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no reconocidos en la cuenta	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
invex Banco	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

## • Detalle de reclamaciones/Deposito a la Vista

**BANCOS** EVALUACIÓN POR PRODUCTO / DETALLE DE RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA  
Periodo: Enero - Diciembre 2022  
Bancos  
Depósito a la Vista

Regresar

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 que han presentado los usuarios directamente en la Institución Financiera.

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera						
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
invex Banco	0	-	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

## • Sanciones/Deposito a la Vista

**BANCOS** SANCIONES  
Periodo: Enero - Diciembre 2022  
Bancos  
Depósito a la Vista

Muestra 20 registros por página

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	Motivos	Motivos	Motivos
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
invex Banco	0	0	-	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)



## SANCIONES



### Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:

- Omite presentar el Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones de la UNE,
- Omite presentar documentos y/o elementos en el Procedimiento Conciliatorio,
- Omite presentar el Informe Inicial y/o Informe Adicional en el procedimiento Conciliatorio,
- No compareció a la audiencia de conciliación a la que fue citada,
- Incumplimientos varios que no alcanzan el 10% por incidencia,
- Omite proporcionar información de constitución y/o datos de la UNE,
- Omite proporcionar información general.

## SANCIONES



### Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros:

- Emitir tarjeta de crédito sin solicitud del usuario,
- No dar cumplimiento a requerimientos o dar cumplimiento de manera extemporánea,
- Contratos de Adhesión que incumplen con la normativa, no se realizan modificaciones y omite registrar en el RECA, estados de cuenta y otros elementos.
- Publicidad que no contiene la forma y términos establecidos en la normativa aplicable,
- Sin información de comisiones en página web o sucursal.

## SANCIONES



### Ley de Instituciones de Crédito:

- No canalizar vía telefónica al usuario ante la compañía de seguros correspondiente para la cancelación inmediata del seguro que el banco le comercializó,
- No cumplir con el procedimiento para dar por terminado un contrato,
- Proporcionar al usuario información engañosa y que lo indujo a error sobre las operaciones y servicios financieros,
- Condicionar la contratación de una operación o servicio, a la contratación de otra operación o servicio

## • Supervisión de CONDUSEF/Deposito a la Vista

BANCOS

**SUPERVISIÓN DE CONDUSEF**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2022**  
**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	9.2

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

< 1 >

## • Observaciones de CONDUSEF/Deposito a la Vista

Observaciones de Condusef en General

### 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.