

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

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

COMPORTAMIENTO GENERAL DE BANCOS

- **Periodo: Enero - Marzo 2026.**

• Clasificación de Reclamaciones por Concepto

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2026

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra20registros por página

Búsqueda:INVEX

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	2,007,867	1,614,939	7,926	53,196
invexBanco	19,784	17,270	26	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

<1>

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 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 pagarés (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 adquirencia).

• Clasificación de Reclamaciones por Monto reclamado

BANCOS

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2026

Por Concepto

Monto Reclamado

Monto Abonado

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: INVEX

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	7,729,200,432	5,201,360,392	233,832,415	856,288,992
invex Banco	74,427,587	58,821,806	45,123	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 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 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 pagarés (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), Pao móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia).

• Principales causas de reclamación

BANCOS

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2026

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: INVEX

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumo no reconocido, no presencial, por internet
Totales	498,476	255,674	251,819
invexBanco	-	29	13,855

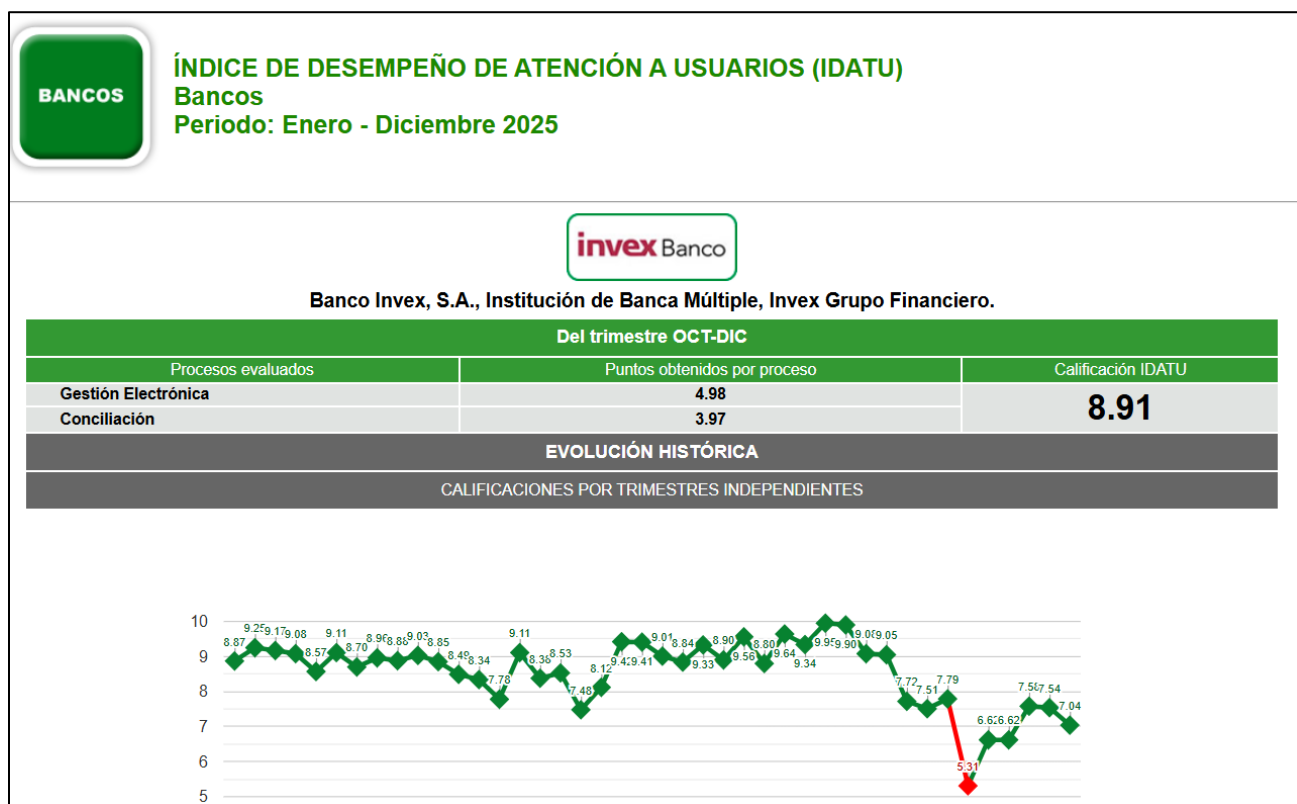
Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

<

1

>

• Índice de Desempeño de Atención a Usuarios



• Sanciones en CONDUSEF

BANCOS SANCIONES EN CONDUSEF Bancos Periodo: Enero - Marzo 2026											
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					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. II).	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. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41.- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 11)	Art. 42. f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de 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)	
invex Banco	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-
Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 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											

• Evaluación de CONDUSEF en los principales productos ofertados

BANCOS EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS Bancos Periodo: Enero - Marzo 2026				
invex Banco 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	9.09	★★★★★	4 de 15
Captación de Recursos	Depósito a la Vista	9.98	★★★★★	7 de 31
Servicios	Banca por Internet	10.00	★★★★★	15 de 30
* 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 - Marzo 2026

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 20 registros por página Búsqueda: INVEX

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle		SANCIONES Detalle		Supervisión de Condusef Detalle	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 (\$)	Calificación 0 - 10				
4		2,382	17.4	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.09

• Reclamaciones en CONDUSEF/tarjeta de crédito

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2026

Bancos

Tarjeta de Crédito

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 Condusef			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 v? a internet no reconocidos
	2,382	17.4	70.4	353	961	104

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

• Sanciones

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2026

Bancos

Tarjeta de Crédito

Muestra20registros 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 (\$)
invexBanco	0	0	-	0	-	0	-

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

Regresar

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

Regresar

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

BANCOS

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Marzo 2026
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	NE	10.0

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

• 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

Regresar

Bancos
Evaluación por Producto / Depósito a la Vista
Periodo: Enero - Marzo 2026

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

Exposición con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Depósito a la Vista

Banco por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: INVEX

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
7	invex Banco	1	0.1	0	-	10.0	S/I	S/I	2	9.98

• Reclamaciones en CONDUSEF/ Depósito a la Vista

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Marzo 2026

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.

Muestra20registros por página

Búsqueda: INVEX

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
invexBanco	1	0.1	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 31 registros)

<

1

>

• Sanciones

BANCOS

SANCIONES

Periodo: Enero - Marzo 2026

Bancos

Depósito a la Vista

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 (\$)
invexBanco	0	0	-	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 31 registros)

<

1

>

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

Regresar

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

Regresar

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 - Marzo 2026
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
invex Banco	NE	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 31 registros)

< 1 >

• Observaciones de CONDUSEF/Deposito a la Vista

Observaciones de Condusef en General

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.