

**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-Septiembre
2025**

• 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 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), \$ 3,298,866.80 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 54 Bancos.

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Datos Históricos:			Evaluación por Producto		DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA											
2025 2024 2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014																
Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros																
Muestra <input type="button" value="20"/> registros por página																
<input type="text" value="Búsqueda: INVEX"/>																
Instituciones Páginas Web institucionales	Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ <u>Institución Financiera CONDUSEF</u>			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas							
	Insignia Sássil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle Alerta	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto						
Totales del Sector	2	6	5,114,288	29.6	9.04	86	5,077,652	0	0							
invex Banco			61,118	163.5	7.04		-	S/I	S/I							
										Ver						

• Reclamaciones por trimestre.



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2025

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF			En la Institución				En Condusef			
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	61,118	13,014	20,910	22,251	0	1,776	1,695	1,472	0	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< 1 >

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 - Septiembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Búsqueda: INVE			
Muestra 20 ▾ registros por página						
Instituciones	Reclamaciones por Concepto					
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴		
Totales	5,115,232	3,692,154	24,203	139,192		
invex Banco	61,118	56,380	96	14		

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< 1 >

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 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 via 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, 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 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 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, 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 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.
- 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 - Septiembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Búsqueda: INVE			
Muestra 20 ▾ registros por página						
Instituciones	\$ Monto Reclamado					
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴		
Totales	23,226,145,149	16,678,807,004	1,122,137,789	2,916,023,114		
invex Banco	493,216,220	462,003,379	499,796	411,621		

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< 1 >

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 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 via 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, 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 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 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, 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 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.
- 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 Abonado.



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Septiembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 ▾ registros por página			Búsqueda: <input type="text" value="INVEX"/>	
Instituciones			\$ Monto Abonado	
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banka Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	8,721,791,563	3,630,208,438	104,689,629	129,360,423
invex Banco	250,359,589	237,592,125	351,360	67,512

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< 1 >

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 sin autorización, Apertura 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 terminal y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en terminal y/o 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 efectivo móvil no reconocido, Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio, Inconformidad con el contenido de la cuenta de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagares (en efecto), 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 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 terminal 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 y 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).

• Reclamaciones en INVEX



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2025

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	5,027,791	18,375,182,577	3,655	16,261,698,839	7,995,044,891	49
invex Banco	56,175	398,296,886	7,090	367,558,234	234,995,386	64

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< 1 >

¹ 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 - Septiembre 2025

Regresar

Muestra 20 registros por página				Búsqueda: INVEX
Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta	
Totales	1,303,305	657,319	463,969	
invex Banco	11	500	0	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 registros)

< 1 >

•Índice de Desempeño de Atención a Usuarios



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2025



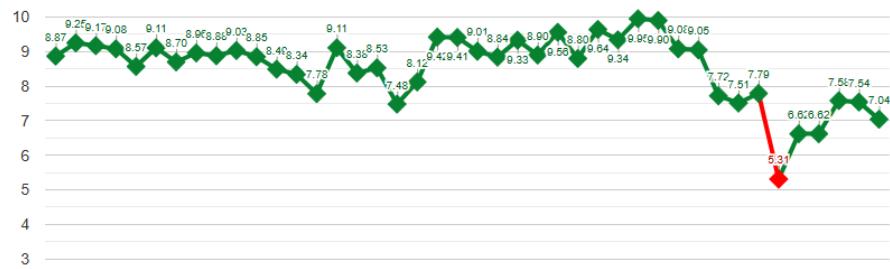
Banco Invex, S.A., Institución de Banca Múltiple, Invex Grupo Financiero.

Del trimestre JUL-SEP

Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	4.86	
Conciliación	2.22	7.04

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



• Sanciones en CONDUSEF



SANCIOS EN CONDUSEF

Bancos
Período: Enero - Septiembre 2025

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros											Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros			
Instituciones	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 42, f. III. Emplear modelos de contratos que no cumplen los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas			
invex Banco	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-			

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: INVEK

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 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](#)

< 1 >

• Evaluación de CONDUSEF en los principales productos ofertados



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos
Período: Enero - Septiembre 2025



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	9.15		4 de 14
Captación de Recursos	Depósito a la Vista	9.98		4 de 32
Servicios	Banca por Internet	9.86		19 de 31

* 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

Bancos
Evaluación por Producto / Tarjeta de Crédito
Periodo: Enero - Septiembre 2025

← Regresar

Elige un producto:

Muestra registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <input type="checkbox"/> Detalle		SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle	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)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multas Promedio (\$)					
4	invex Banco	60,345	476.2	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.15

Búsqueda:

•Reclamaciones en CONDUSEF/tarjeta de crédito

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2025
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 registros por página

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Consumos vía internet no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
invex Banco	4,830	38.1	52.9	1,203	388	1,276

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

< >

• Sanciones



SANCIONES

Periodo: Enero - Septiembre 2025
Bancos
Tarjeta de Crédito

		Leyes Aplicables					
Instituciones	Total de Sanciones	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	Sanciones (#)	Motivos	Sanciones (#)	Motivos	Sanciones (#)
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

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



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2025

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:

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)

< >

• 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/Depósito a la Vista

← Regresar

Bancos

Evaluación por Producto / Depósito a la Vista

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Elige un producto:



Tarjeta de Crédito

Crédito Personal

Crédito de Nominas

Crédito Hipotecario

Crédito Automotriz

Crédito en Cuenta Corriente

Crédito para Pensionados y Jubilados

Crédito Simple para Personas Morales

Cuenta de Nominas

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Depósito a la Vista

Banca por Internet

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="button" value="Detalle"/>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares ⁺ (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <input type="button" value="En General"/>	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
4	invex Banco	2	0.3	0	-	10.0	S/I	S/I	2	9.98

• Reclamaciones en CONDUSEF/ Depósito a la Vista



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Bancos

Depósito a la Vista

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:

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
invex Banco	2	0.3	100.0	-	1	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 32 registros)

< 1 >

• Sanciones



SANCIOS

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Bancos

Depósito a la Vista

Muestra 20 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	Sanciones (#)	Motivos	Sanciones (#)	Motivos	Sanciones (#)
invex Banco	0	0	-	0	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 32 registros)

< 1 >

SANCIOS

 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/Depósito a la Vista



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2025
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 <input type="button" value="20"/> registros por página	Búsqueda: <input type="text" value="INVEX"/> <input type="button" value="X"/>		
Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General	
invex Banco	2024	10.0	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 32 registros)

< 1 >

• Observaciones de CONDUSEF/Depósito a la Vista

Observaciones de Condusef en General		<input type="checkbox"/> 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.		