

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

Muestra 20 registros por página											
Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Condusef				Búsqueda: INVEX	
		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		

## •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
--------------	-----------------	---------------

Muestra 

20

 registros por página

Búsqueda: INVEX

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales	5,115,232	3,692,154	24,203	139,192
<div>invexBanco</div>	61,118	56,380	96	14

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 54 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, 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 por pagos (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, 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 - Septiembre 2025

Por Concepto		Monto Reclamado		Monto Abonado	
Muestra 20 registros por página					
Búsqueda: INVEX					
Instituciones		\$ Monto Reclamado			
		Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>
Totales		23,226,145,149	16,678,807,004	1,122,137,789	2,916,023,114
<div>invex Banco</div>		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)

**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, 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 por pagos (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, 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).



•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)

•Índice de Desempeño de Atención a Usuarios

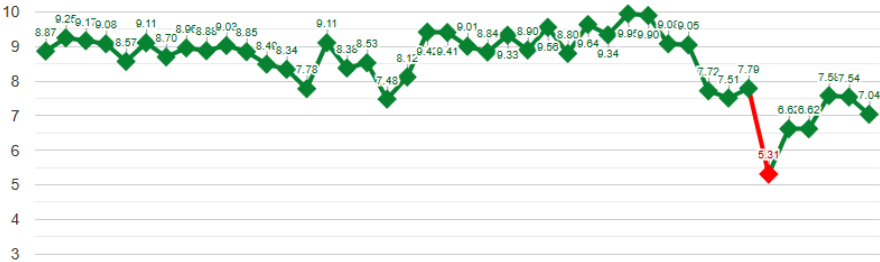


ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)  
Bancos  
Periodo: Enero - Septiembre 2025



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	7.04
Conciliación	2.22	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



• Sanciones en CONDUSEF



SANCIONES EN CONDUSEF  
Bancos  
Periodo: Enero - Septiembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda INVEX x

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, I, II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 52 Bis 1).	Art. 94 I, III, a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 I, III, b) La IF que no presenta informe (Art. 68 I, 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, I, III. Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas
invex Banco	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

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](#)

•Evaluación de CONDUSEF en los principales productos ofertados



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS  
Bancos  
Periodo: 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

[Regresar](#)

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

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 Simople para Personas Morales
 Cuenta de Nómina
 Papearé con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
 Depósito a la Vista
 Banco por Internet

Muestra  registros por página Búsqueda:

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)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
4		60,345	476.2	0	-	10.0	S/I	S/I	0	<b>9.15</b>

## •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 Búsqueda:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable ( % )	Consumos no reconocidos	Consumos via internet no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	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) < **1** >

## • Sanciones



**SANCIONES**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2025**  
**Bancos**  
**Tarjeta de Crédito**

Muestra **20** registros por página

Búsqueda: **INVEX** X

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
<b>invex Banco</b>	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 cuentas 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  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	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 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/Deposito 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 Nómina
 Crédito Hipotecario
 Crédito Automotriz
 Crédito en Cuenta Corriente
 Crédito para Pensionados y Jubilados
 Crédito Simple para Personas Morales
 Cuenta de Nómina
 Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
 Depósito a la Vista
 Banca por Internet

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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	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 Multa Promedio ( \$ )					
4		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  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
<b>invex Banco</b>	2	0.3	100.0	-	1	-

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

<  >

## • Sanciones



**SANCIONES**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2025**  
**Bancos**  
**Depósito a la Vista**

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 (\$)
<b>invex Banco</b>	0	0	-	0	-	0	-

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




**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 20 registros por página

Búsqueda: INVEX

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2024	10.0

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