

**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
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 52 Bancos.

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Instituciones		Insignias Otorgada por CONDUSEF		RECLAMACIONES ¹ <small>Institución Financiera CONDUSEF</small>			SANCIONES <small>Detalle</small>		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas	Registro de Unidades Especializadas REUNE	Educación Financiera <small>Sinergia con Condusef</small>	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
Páginas Web institucionales	Insignia Sáasil	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones <small>Detalle</small>	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	IDATU (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanciones (\$)						
	Totales del Sector		2	6	7,235,597	34.0	9.02	123	7,340,596	0	1		
				84,301	141.1	8.91		-	S/I	S/I	✓	✗	Ver

• Reclamaciones por trimestre.



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF Bancos Periodo: Enero - Diciembre 2025

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
	84,301	13,014	20,910	22,251	21,788	1,776	1,695	1,472	1,395

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 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 - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="INVEX"/>				
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	7,235,597	5,213,358	35,401	190,698
	84,301	78,057	145	17

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 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, 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 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 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="INVEX"/>				
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	31,419,484,448	22,341,093,714	1,457,344,926	3,847,563,445
	625,156,462	585,266,647	612,331	481,327

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 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, 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 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 Abonado.



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO Instituciones de Banca Múltiple Periodo: Enero - Diciembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: INVEX				
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	11,418,207,256	4,854,584,094	164,432,813	156,663,479
	269,919,415	245,065,409	451,792	67,512

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 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 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, 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).

• Reclamaciones en INVEX



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA Bancos Periodo: Enero - Diciembre 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	7,124,222	25,131,442,144	3,528	23,258,744,304	10,479,555,212	45
	77,963	511,883,799	6,566	465,733,273	241,073,064	52
		(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(%)

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 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 - Diciembre 2025



Muestra 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	1,695,636	944,844	685,573
invex Banco	17	688	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 registros)

• Índice de Desempeño de Atención a Usuarios

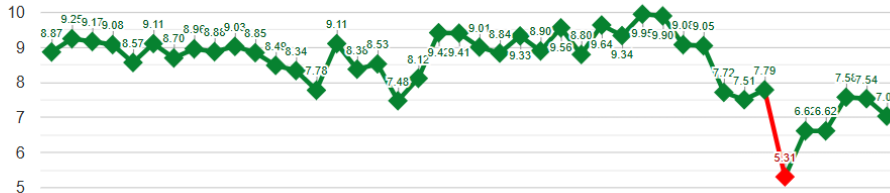


ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
 Periodo: Enero - Diciembre 2025



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

Del trimestre OCT-DIC		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	4.98	8.91
Conciliación	3.97	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



• Sanciones en CONDUSEF



SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2025

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. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	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. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realiza o realiza de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rinde o rinde 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 cumplan con los requisitos de 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 52 registros)

< 1 >

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 - Diciembre 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	<u>9.16</u>	★★★★★	3 de 15
Captación de Recursos	Depósito a la Vista	<u>9.99</u>	★★★★★	4 de 31
Servicios	Banca por Internet	<u>9.88</u>	★★★★★	18 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

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

Regresar

Elige un producto:

Muestra 20 registros por página Búsqueda: INVEX

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 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 (\$)					
3		82,955	604.6	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.16

•Reclamaciones en CONDUSEF/tarjeta de crédito

BANCOS
RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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 Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Consumos no reconocidos	Consumos v?a internet no reconocidos	Solicitud de cancelaci?n de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	6,183	45.1	52.6	1,483	464	1,705

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

• Sanciones



SANCIONES
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 Bancos
 Tarjeta de Crédito

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
invex Banco	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 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 - Diciembre 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
	2025	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 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



Bancos Evaluación por Producto / Depósito a la Vista Periodo: Enero - Diciembre 2025

Elige un producto:



Tarjeta de Crédito Crédito Personal Crédito de Nómina Crédito Hipotecario Crédito Automóvil Crédito en Cuenta Crédito para Pensionados y Jubilados Crédito Simple para Pensiones y Morales Cuenta de Nómina Pagar con Rendimiento Depósito a la Vista Banca por Internet

Muestra registros por página Búsqueda:

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 (\$)					
4		3	0.3	0	-	10.0	S/I	S/I	2	9.99

• Reclamaciones en CONDUSEF/ Deposito a la Vista



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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

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
invex Banco	3	0.3	100.0	-	2	-

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

< 1 >

• Sanciones



SANCIONES
 Periodo: Enero - Diciembre 2025
 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 (\$)
invex Banco	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



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 - Diciembre 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 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2024	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.