

Periodo: Enero - Marzo 2023

Datos Históricos: 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014		Evaluación por Producto	Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros		ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL ADULTO MAYOR			DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA			
Muestra 20 registros por página		Búsqueda: <input type="text" value="Indust"/>									
Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores ³	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales		Alerta									
Totales del Sector	2	1,978,513	38.8	9.52	34	3,224,200	0	0	0.0		
			-	NA		-	S/I	S/I	✓	✗	NA



PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES

Bancos

Enero - Marzo 2023

Esta información es cargada por las Instituciones Financiera en el Sistema de Registros de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)

Muestra 20 registros por página	Búsqueda: <input type="text" value="indu"/>
Instituciones	Página WEB
	www.icbc.com.mx

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



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página Búsqueda: industria

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	1,942,643	18,192,700,575	9,366	7,679,176,056	1,064,362,189	14
	-	-	-	-	-	-

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

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.



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página Búsqueda: industria

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
			0	0	0	0	0	0	0

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

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



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Marzo 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
Totales	1,978,513	1,448,078
	0	0

Muestra 20 registros por página Búsqueda: industria

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	1,978,513	1,448,078	11,118	38,892
	0	0	0	0

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

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

- 1- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.
- 2- Causas de Reclamación consideradas: Apertura de 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 Usuar, Consumo no reconocido, Consumo por teléfono no reconocido, Consumo vía internet no reconocido, 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, Disposición de efectivo en ventanilla sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Disposición de efectivo en ventanilla sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio, Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud, 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 pagafácil (en importe), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.), Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras instituciones financieras (Aseguradoras, SOPOM, etc.), Inconformidad por el importe de un consumo en comercio, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet, Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono, Robo o activación 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 delegado 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 (VIR o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisición).



SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página Búsqueda: indust

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 LF que no presenta documento, formularios o información específica (Art. 67)	Art. 94 f. E, E. La LF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 59 (bis 3))	Art. 94 f. IV La LF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I),	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, E. V. No cumplir publicidad que no cumple los requisitos de Ley o las DCU (Art. 17)	Art. 42, E. V. No cumplir estándar de cuenta que no cumple los requisitos de Ley o las DCU (Art. 17)	Art. 42, E. III. No cumplir requisitos de contratos que no cumplen los requisitos de Ley o las DCU (Art. 17)	Otras causas
	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-

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

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)