

BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

PERIODO ENERO-SEPTIEMBRE 2023

CONSUBANCO S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE

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 eficientemente 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 (UDIs), \$ 3,011,673.20 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 50 Bancos.

Periodo: Enero - Septiembre 2022

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector	4,230,477	32.1	9.24	386	26,175,015	0	0	9.5		
	18,123	85.3	9.63	-	-	S/I	S/I	10.0	✓	Ver

Evolución en el IDATU



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2022



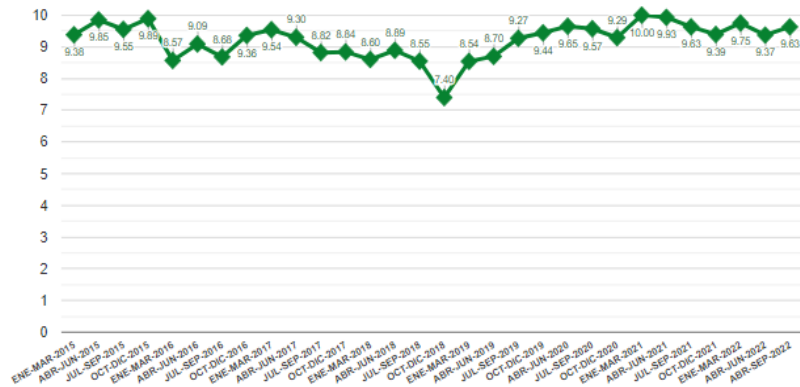
Consbanco, S.A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre Julio - Septiembre 2022

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	9.63
Gestión Electrónica	8.96	
Conciliación	9.29	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2022

Muestra 20 registros por página Búsqueda: CONSUBANCO

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	4,145,572	22,248,927,730	5,367	20,889,028,869	5,840,779,836	28
	17,950	31,712,257	1,767	30,752,659	19,629,858	1

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 EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2022

Muestra 20 registros por página Búsqueda: CONSUBANCO

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Consumos no reconocidos	Transferencia electrónica no reconocida	Cargos no Reconocidos en la Cuenta	
Totales	84,905	35.8	15	17,022	12,606	6,155	116,579
	173	30.2	17	5	7	1	154

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

¹Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.



RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2022



Muestra 20 registros por página Búsqueda: CONSUBANCO

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES							
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal
Totales	431,462	109	69,693	19,229	15,103	6,104	1,966	1,190	118
	415	1	149	23	23	5	1	0	0

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



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2022

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CONSUBANCO

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
	18,123	4,874	5,816	7,280	0	43	50	80	0

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



SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2022

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CONSUBANCO

Instituciones	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		
	Total de Sanciones	Monto (\$)	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).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 40.- No proporcionó la información y/o documentación requerida (Art. 40)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 Bis 2, f. I, inciso b).- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 Bis)
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-

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



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2022

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante este Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECA: Registro de Contratos de Adhesión
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
5. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CONSUBANCO

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registró Valido Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

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

< 1 >



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2022



Consubanco, S.A., Institución de Banca Múltiple

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	Crédito para Pensionados y Jubilados	6.00		1 de 4
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	7.80		10 de 19
	Depósito a la Vista	5.34		25 de 27

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Conducef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).