






**BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS  
PERIODO ENERO-JUNIO 2023  
CONSUBANCO S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE**

Periodo: Enero - Junio 2023

<a href="#">Datos Históricos:</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>		<a href="#">Evaluación por Producto</a>		 <a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>		<b>DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA</b>					
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página						Búsqueda: <input type="text" value="consubanco"/>					
Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			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 <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales		Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera Condusef</a>		<input type="checkbox"/> Detalle							
Totales del Sector		5	3,754,359	35.8	8.83	69	4,746,318	0	0		
			11,957	74.1	8.53		-	S/I	S/I	✓	✓



**RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Junio 2023**

Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página		Búsqueda: <input type="text" value="CONSUBANCO"/>				
Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	<a href="#">Consulta las principales causas</a>					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	3,686,836	22,261,013,260	6,038	20,832,105,746	2,303,241,931	11
	11,784	16,908,542	1,435	16,284,804	1,720,983	11



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Junio 2023

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
	11,957	4,851	6,933	0	0	96	77	0	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.



## CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Instituciones de Banca Múltiple

Periodo: Enero - Junio 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Vuestra 20 registros por página				
Búsqueda: CONSUBANCO				
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	3,754,359	2,710,079	19,222	77,620
	11,957	2,372	841	1

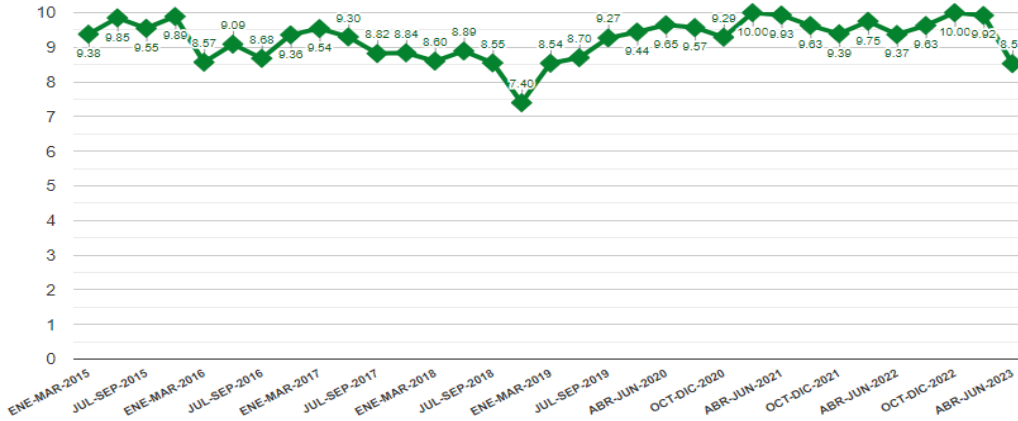


**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Bancos**  
 Periodo: Enero - Junio 2023



Consurbanco, S.A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre Abril - Junio 2023		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.07	<b>8.53</b>
Conciliación	3.49	
EVOLUCIÓN HISTÓRICA		
CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES		



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Bancos**  
 Periodo: Enero - Junio 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. IV.null Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, f. V.null Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de Ley o las DCG (Art. 13)	Art. 40.null No proporcionó la información y/o documentación requerida (Art. 40)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

**BANCOS**

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**Bancos**  
**Enero - Junio 2023**



**Consurbanco, S.A., Institución de Banca Múltiple**

Programa	Descripción	Portal(es)
EDUCACIÓN FINANCIERA - ABM	Programa Gremial de Educación Financiera	<a href="https://www.abm.org.mx/PGEF/">https://www.abm.org.mx/PGEF/</a>

**BANCOS**

**EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Junio 2023**



**Consurbanco, 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	<a href="#">6.00</a>		1 de 4
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<a href="#">8.68</a>		11 de 19
	Depósito a la Vista	<a href="#">7.07</a>		26 de 27

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