



BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS PERIODO ENERO-SEPTIEMBRE 2024 CONSUBANCO S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE

Periodo: Enero - Septiembre 2024

<p style="text-align: center; margin: 0;">Datos Históricos:</p> <p style="margin: 0;"> 2023 2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 </p>	<p style="margin: 0;">Evaluación por Producto</p>	<p style="margin: 0;"> Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</p>	<p style="margin: 0; font-size: 8px;">DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA</p>
--	--	---	---

Muestra registros por página

Búsqueda:

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	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			<input type="checkbox"/> Detalle						
		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) IDATU ZT de 2024	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Páginas Web institucionales		Alerta		Calificación 0 - 10						Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	5	4,951,208	31.9	9.16	74	3,011,695	0	0			
		22,321	43.4	7.04		-	S/I	S/I	✓	✗	Ver



PÁGINAS WEB INSTITUCIONALES REGISTRADAS EN EL SIPRES

Bancos

Enero - Septiembre 2024

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

Muestra registros por página

Búsqueda: ✕

Instituciones	Página WEB
	https://www.consubanco.com.mx



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2024

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	4,859,175	24,205,103,028	4,981	22,363,172,609	4,919,977,026	22
	22,021	47,958,905	2,178	47,903,866	3,698,212	8



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2024

[Regresar](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CONSUBANCO

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	1,110,370	698,693	461,980
	-	-	164



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2024

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	Consumos vía internet no reconocidos	
Totales	92,033	41.3	14	20,872	11,714	6,363	140,763
	300	31.9	12	2	2	1	197



RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO
Bancos
 Periodo: Enero - Septiembre 2024

[← Regresar](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

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	238,176	126	78,178	17,776	13,729	4,858	1,553	1,089	93
	761	0	251	28	49	8	0	0	0



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Bancos
 Periodo: Enero - Septiembre 2024

Muestra registros por página

Búsqueda:

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
			22,321	6,206	8,193	7,622	0	105	94



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Instituciones de Banca Múltiple
 Periodo: Enero - Septiembre 2024

Por Concepto	<u>Monto Reclamado</u>	<u>Monto Abonado</u>
--------------	------------------------	----------------------

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	4,951,208	3,634,543	27,608	111,765
	22,321	1,476	1,181	1



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Septiembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado		Monto Abonado	
Mostrar 20 registros por página	Búsqueda: CONSUBANCO			
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	29,359,635,740	19,608,871,115	915,442,201	2,677,717,213
	61,332,826	6,234,990	5,983,079	12,000



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Septiembre 2024

Por Concepto	Monto Reclamado		Monto Abonado	
Mostrar 20 registros por página	Búsqueda: CONSUBANCO			
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	5,751,942,611	4,432,225,928	114,409,484	134,332,575
	5,858,468	2,824,726	2,774,997	-



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Bancos
Periodo: Enero - Junio 2024

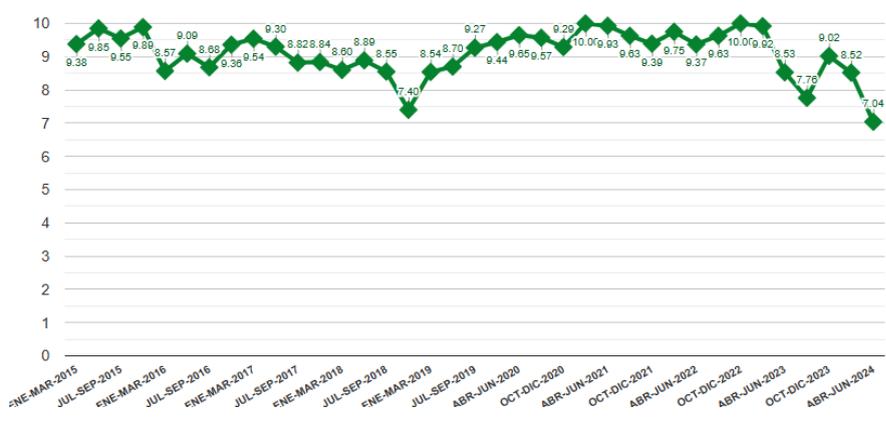


Consubanco, S.A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre Abril - Junio 2024		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	3.30	7.04
Conciliación	3.73	

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



SANCIONES EN CONDUSEF
Bancos
Periodo: Enero - Septiembre 2024

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					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	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 LTOSE (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSE (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. 41.- Emitir tarjeta de crédito sin solicitud del usuario (Art. 18 Bis)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2024



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	8.48	☆☆☆☆☆	12 de 19
	Depósito a la Vista	7.83	☆☆☆☆☆	24 de 27
Servicios	Banca por Internet	9.00	☆☆☆☆☆	24 de 31

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



Bancos

Evaluación por Producto / Crédito para Pensionados y Jubilados

Periodo: Enero - Septiembre 2024

Elige un producto:



Muestra 20 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 (\$)					
1		41	-	0	-	10.0	S/I	S/I	S/I	6.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2024

Bancos

Crédito para Pensionados y Jubilados

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:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	Incumplimiento con los términos del contrato
	41	-	21.1	4	14	7



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2024
Bancos
Crédito para Pensionados y Jubilados

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
	2019	10.0

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.

Bancos
Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Periodo: Enero - Septiembre 2024

← Regresar

Elije un producto:

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares ² (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 (\$)					
12		1	0.9	0	-	4.7	S/I	S/I	S/I	8.48



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2024
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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: CONSUBANCO

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Solicitud de entrega de recursos no atendida	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida	Incumplimiento con los términos del contrato
	1	0.9	0.0	1	-	0



SANCIONES
Periodo: Enero - Septiembre 2024
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CONSUBANCO

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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
Periodo: Enero - Septiembre 2024
Bancos
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

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: CONSUBANCO

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	4.7

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.

Bancos
Evaluación por Producto / Depósito a la Vista
Periodo: Enero - Septiembre 2024

Regresar

Elige un producto:














Muestra registros por página Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		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 (\$)	Calificación 0 - 10			En General	Calificación (0 - 10)
24		4,719	71.5	0	-	4.7	S/I	S/I	S/I	7.83

BANCOS

RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Periodo: Enero - Septiembre 2024

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 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
	3	0.0	66.7	1	-	-



SANCIONES
 Periodo: Enero - Septiembre 2024
 Bancos
 Depósito a la Vista

Muestra 20 registros por página Búsqueda: CONSUBANCO

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 (\$)
	0	0	-	0	-	0	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF
 Periodo: Enero - Septiembre 2024
 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: CONSUBANCO

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2021	4.7

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.

Regresar

Bancos Evaluación por Producto / Banca por Internet Periodo: Enero - Septiembre 2024

Elige un producto:



Muestra 20 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 (\$)	Calificación 0 - 10				
24		0	0.0	0	-	6.0	S/I	S/I	S/I	9.00



RECLAMACIONES EN CONDUSEF Periodo: Enero - Septiembre 2024 Bancos Banca por Internet

[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:

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Transferencia electrónica no reconocida	Transferencia electrónica no aplicada	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	0	-	-	-	-	-



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF Periodo: Enero - Septiembre 2024 Bancos Banca por Internet

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:

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2023	6.0

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.