

BURO DE ENTIDADES FINANCIERAS

PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2021

CONSUNBANCO S.A. INSTITUCION 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 igualmente 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), \$ 2,843,115.60 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IPAB.

El Buro de Entidades Financieras cuenta con información de 50 Bancos.

Periodo: Enero - Diciembre 2021

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	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Datos Históricos: 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 Evaluación por Producto Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros Búsqueda: <input type="text" value="consunbanco"/>										
	Alerta		Calificación 0 - 10						Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	5,995,703	35.9	9.16	592	37,143,695	0	0	9.5		
	15,483	58.9	9.39	0	-	S/I	S/I	10.0	✓	Ver



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2021

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
	15,483	2,340	4,171	4,547	4,101	73	152	45	34

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 - Diciembre 2021

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página Búsqueda: <input type="text" value="consunbanco"/>			
Instituciones	Reclamaciones por Concepto		
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³
Totales	5,995,703	4,269,040	74,832
	15,483	5,923	4,058

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 Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, estas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.
- 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 Usuario, 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, Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad, Inconformidad con la alteración de pagantes (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.
- 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 ante cliente y/o socio.
- Productos comercializados: Banca Host to Host, Banca móvil, Banca por Internet, Banca por Teléfono (Voz o Voz a Voz), Pago móvil y Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisición).



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2021

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra: 20 registros por página Busqueda: <input type="text" value="consurbanco"/>				
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	27,175,612,121	21,992,787,415	967,350,668	10,570,208,489
	31,898,037	17,790,520	17,084,348	7,086,281

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 Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.
- 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, 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 pagares (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.
- 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.
- 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 LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Instituciones de Banca Múltiple
Periodo: Enero - Diciembre 2021

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra: 20 registros por página Busqueda: <input type="text" value="consurbanco"/>				
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	9,599,759,296	6,282,174,543	294,514,126	297,460,202
	21,742,793	11,803,753	11,565,528	5,000

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 Posible Fraude y Posible Robo de Identidad, éstas NO necesariamente son responsabilidad del Banco.

- Corresponde a la suma de las reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras (REUNE) y en CONDUSEF.
- 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, 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 pagares (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.
- 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.
- 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).



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2021

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	5,878,855	26,708,947,482	4,543	24,382,280,460	8,712,667,620	36
	15,159	31,898,037	2,104	31,628,447	20,943,301	66

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 - Diciembre 2021

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: **consuabanco**

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	116,848	35.4	20	22,494	14,240	8,596	164,416
	304	25.0	29	-	2	4	309

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

< 1 >

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



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Bancos
Periodo: Enero - Diciembre 2021

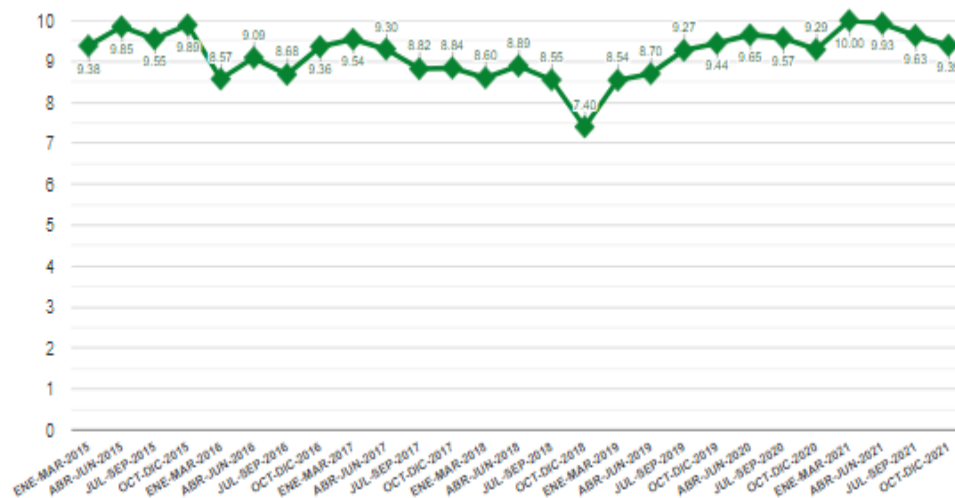


Consuabanco, S.A., Institución de Banca Múltiple

Del trimestre Octubre- Diciembre 2021

Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	9.39
Gestión Electrónica	9.56	
Conciliación	8.48	

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)

BANCOS


SANCIONES EN CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2021

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. VI b) La IF no acredita o no acredita en tiempo la constitución de la reserva técnica específica (Arts. 68 f. X y 70).	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. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 42, f. III - Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 41 LTOSE, (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)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 60 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](#)

BANCOS

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2021

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 éste 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 Registro Validó 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 >

BANCOS

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 2021



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	9.63	★★★★★	2 de 4
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	9.16	★★★★★	10 de 28
	Depósito a la Vista	6.16	★★★★☆	27 de 29

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