

## 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 ágilmente 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 (UDI's), \$ 3,109,954.80 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 - Marzo 2023

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	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle						
		Total de Reclamaciones 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		Alerta									
<b>Totales del Sector</b>	2	1,978,513	38.8	9.52	34	3,224,200	0	0	0.0		
		3	0.5	NA		-	S/I	S/I	✓	✗	<a href="#">Ver</a>

Sanciones(\*): Multas Firmes. Las que fueron pagadas directamente ante esta Comisión Nacional, las enviadas al Servicio de Administración Tributaria y al Banco de México para su cobro coactivo, así como las declaradas válidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

(1) Corresponde a la suma de reclamaciones presentadas en las Instituciones Financieras y en CONDUSEF

NA: No aplica en aquellos casos en que la información de los reportes regulatorios de los que se toma la información no sea congruente.

(2) Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos. - Es el Total de Reclamaciones en la Condusef y en la Institución Financiera dividido entre el número de contratos de la institución financiera por 10,000

Se consideró la información de las SOFOM.E.R. de los Grupos Financieros que cuentan con una SOFOM para la comercialización de sus productos.

Sin identificar (S/I)

NA: Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). En el caso de la Evaluación de Condusef no cuenta con productos evaluados.



**EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS**  
**Bancos**

**Periodo: Enero - Marzo 2023**



**Banco Base, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Base**

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
Captación de Recursos	Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	<a href="#">9.65</a>		5 de 19
	Depósito a la Vista	<a href="#">8.88</a>		17 de 27

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

**Bancos**  
**Evaluación por Producto / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento**  
**Periodo: Enero - Marzo 2023**

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>☐ Detalle</small>		SANCIONES <small>☐ Detalle</small>		Supervisión de Condusef  <small>☐ Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef  <small>☐ En General</small>	Calificación General por Producto  Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto  Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación  Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio  ( \$ )						
5		0	0.0	0	-	8.6	S/I	S/I	5	9.65	N/A

**Nota:** Algunos productos son ofertados por la SOFOM E.R. del Grupo Financiero.

Sin Evaluar (SE)

No Disponible (ND)

Sin Identificar (S/I)

\* Estas cláusulas fueron detectadas en los ejercicios de evaluación en materia de transparencia financiera 2013, previo a la entrada en vigor de la reforma financiera, por lo que deben considerarse como una recomendación de esta Comisión Nacional. Sin embargo, una vez emitidas las disposiciones correspondientes se podrá ordenar, en su caso, que se eliminen de los contratos."

NA: Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). En el caso de la Evaluación de Condusef no cuenta con productos evaluados.

**Bancos**  
**Evaluación por Producto / Depósito a la Vista**  
**Periodo: Enero - Marzo 2023**

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>☐ Detalle</small>		SANCIONES <small>☐ Detalle</small>		Supervisión de Condusef  <small>☐ Detalle</small> Calificación 0 - 10	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef  <small>☐ En General</small>	Calificación General por Producto  Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto  Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación  Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio  ( \$ )						
17		0	0.0	0	-	5.5	S/I	S/I	2	8.88	N/A



**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2022**



Banco Base, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Base

Del trimestre Enero - Marzo 2023		
Procesos evaluados	Calificación por proceso	Calificación IDATU
Gestión Ordinaria	NA	<b>10.00</b>
Gestión Electrónica	10.00	
Conciliación	NA	

**EVOLUCIÓN HISTÓRICA**

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES

