

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), \$ 3,192,640.80 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

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

Periodo: Enero - Diciembre 2023

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 Condufep por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Condufep			Detalle						
		Total de Reclamaciones Detalle	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 (\$)					
		45	3.3	7.90	14	1,565,470	S/I	S/I	✓	✗	Ver

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 Condufep y en la Institución Financiera dividido entre el número de contratos de la institución financiera por 10,000.

(3) Identifica a las Instituciones Financieras que han sido reconocidas con la insignia "Compromiso en la atención a las personas adultas mayores".

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 Condufep no cuenta con productos evaluados.



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS

Bancos

Periodo: Enero - Diciembre 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	9.49	★★★★★	6 de 19
	Depósito a la Vista	8.85	★★★★☆	16 de 27
Servicios	Banca por Internet	9.00	★★★★★	24 de 31

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

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

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	IDATU Calificación por producto	
		☐ Detalle		☐ Detalle								☐ Detalle
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)							
16		4	1.6	0	-	5.5	S/I	S/I	2	8.85	N/A	

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 / Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
Periodo: Enero - Diciembre 2023

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	IDATU Calificación por producto	
		☐ Detalle		☐ Detalle								☐ Detalle
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)							
6		1	0.9	0	-	8.6	S/I	S/I	5	9.49	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.



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



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

Del trimestre Octubre - Diciembre 2023		
Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	3.30	7.30
Conciliación	4.00	
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)
Nota: El IDATU del 2T de 2023 no es estrictamente comparable con los trimestres anteriores.