


**BANCO | CUENTA DE NÓMINA**  
**Comportamiento General**

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>Detalle</small>		SANCIONES <small>Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>En General</small>	Calificación General por Producto  Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	Calificación 0 - 10				
14		26	0.9	0	-	2.4	S/I	S/I	15	8.07


## Consultas, reclamaciones y controversias en CONDUSEF

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable ( % )	Cargos no reconocidos en la cuenta	Transferencia electrónica no reconocida	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	21	0.7	22.7	5	3	3

## Sanciones

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

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2024	2.4

## Observaciones de CONDUSEF



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

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Cuenta de Nómina	CONTRATO	No indican el procedimiento y los medios que el Usuario deberá seguir para presentar aclaraciones y reclamaciones.	Vigente
	CONTRATO	No incluye la GAT de manera clara, notoria e indubitable en terminos del Banco de Mexico	Vigente
	CONTRATO	No incluye el concepto, monto o metodo de calculo o la periodicidad de las comisiones.	Vigente
	CONTRATO	Se aparta de las Sanas Practicas	Vigente
	CONTRATO	No establece la periodicidad y medios de entrega del estado de cuenta.	Vigente
	CARATULA	No incluye el tipo de operacion que coincida con el RECA	Vigente
	CARATULA	La caratula no esta personalizada y actualizada para cada usuario.	Vigente
	CARATULA	No incluye la GAT nominal y real en terminos del Banco de Mexico	Vigente

## Observaciones de CONDUSEF

ESTADO DE CUENTA	No incluye en un recuadro el GAT nominal y real	Vigente
ESTADO DE CUENTA	No indica el saldo minimo	Vigente
PAGINA WEB	No incluye el Logotipo, descripcion, alcances y link del Buro de Entidades Financieras	Vigente
PAGINA WEB	No incluye la GAT nominal, real y vigente (no mayor a seis meses)	Vigente
PAGINA WEB	No tiene congruencia vs. Contrato de Adhesion	Vigente
FOLLETO INFORMATIVO	No tiene congruencia vs. Contrato de Adhesion	Vigente
FOLLETO INFORMATIVO	No incluye la GAT nominal, real y vigente (no mayor a seis meses)	Vigente