

**BANCO | TARJETA DE CRÉDITO**  
**Comportamiento General**

| Posición<br>(en función a<br>la calificación) | Instituciones                                                                     | RECLAMACIONES <sup>1</sup><br><small>Detalle</small> |                                                          | SANCIONES<br><small>Detalle</small> |                                         | Supervisión<br>de Condusef<br><small>Detalle</small> | Prácticas<br>No Sanas | Cláusulas<br>Abusivas<br>Particulares *<br>(en proceso de eliminación) | Observaciones<br>de Condusef<br><small>En General</small> | Calificación<br>General por<br>Producto<br><br>Calificación<br>(0 - 10) |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                                                                                   | Total de<br>Reclamaciones                            | Índice de<br>Reclamación<br><br>Por cada 10,000 contrato | Total                               | Monto de<br>Multa Promedio<br><br>(\$ ) | Calificación<br>0 - 10                               |                       |                                                                        |                                                           |                                                                         |
| 2                                             |  | 44,410                                               | 351.0                                                    | 0                                   | -                                       | 9.6                                                  | S/I                   | S/I                                                                    | 1                                                         | 9.30                                                                    |

## Consultas, reclamaciones y controversias en CONDUSEF

| Instituciones                                                                    | En Condusef            |                                                    |                               | Principales causas de reclamación |                                      |                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  | Total de reclamaciones | Índice de Reclamación<br>Por cada 10 mil contratos | Resolución favorable<br>( % ) | Consumos no reconocidos           | Consumos vía internet no reconocidos | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada |
|  | 335                    | 2.6                                                | 35.5                          | 130                               | 37                                   | 28                                                                          |

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 |            |
|                                 |                    | <u>Motivos</u>                                                  |            | <u>Motivos</u>                                                        |            | <u>Motivos</u>                  |            |
|                                 |                    | Sanciones (#)                                                   | Monto (\$) | Sanciones (#)                                                         | Monto (\$) | Sanciones (#)                   | Monto (\$) |
| No se encontraron resultados... |                    |                                                                 |            |                                                                       |            |                                 |            |

No hay registros

## Supervisión de CONDUSEF

| Instituciones ▲                                                                   | Año de Evaluación ▲ | Evaluación General ▲ |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
|  | 2022                | 9.6                  |

## Observaciones de CONDUSEF



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

| Producto           | Tipo             | Descripción                                                  | Estatus |
|--------------------|------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
| Tarjeta de Crédito | ESTADO DE CUENTA | La tipografía utilizada en el documento es menor a 8 puntos. | Vigente |