

Comportamiento General

| Posición (en función a la calificación) | Instituciones | RECLAMACIONES ¹ <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 Multas Promedio (\$) | | | | | | |
| 11 |  | 609 | 50.6 | 0 | - | 1.3 | S/I | S/I | <u>54</u> | 7.14 | N/A |

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 (%) | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | Actualización de historial crediticio no realizada | Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada |
|  | 37 | 3.1 | 19.0 | 0 | 0 | 1 |

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 |
|---|-------------------|--------------------|
|  | 2021 | 1.3 |

Observaciones CONDUSEF


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

| Producto | Tipo | Descripción | Estatus |
|----------|----------|---|---------|
| | CONTRATO | No incluye la descripción y características de la operación. | Vigente |
| | CONTRATO | No incluye los medios a través de los cuáles el Usuario podrá disponer del crédito. | Vigente |
| | CONTRATO | No incluye el concepto, monto o método de cálculo o la periodicidad de las comisiones. | Vigente |
| | CONTRATO | No establece el derecho del Usuario de no aceptar las modificaciones al contrato hasta en 30 días. | Vigente |
| | CONTRATO | No incluye los términos y condiciones para realizar pagos anticipados. | Vigente |
| | CONTRATO | No incluye los términos y condiciones para realizar pagos adelantados. | Vigente |
| | CONTRATO | No señala el plazo de vigencia del contrato. | Vigente |
| | CONTRATO | No indican el procedimiento y los medios que el Usuario deberá seguir para presentar una reclamación. | Vigente |

| | | |
|------------------|--|---------|
| CONTRATO | No entrega al Usuario la tabla de amortización del crédito. | Vigente |
| CONTRATO | No incluye en una sección especial la autorización del cliente para revisar reporte de crédito | Vigente |
| CONTRATO | El contrato no se encuentra fundamentado en normatividad vigente. | Vigente |
| CONTRATO | No incluye un anexo de disposiciones legales ni señala el lugar dónde podrá consultarse. | Vigente |
| CARATULA | No establece la tasa de interés fija o variable | Vigente |
| CARATULA | No indica la fecha límite de pago. | Vigente |
| CARATULA | No incluye la fecha de corte. | Vigente |
| CARATULA | No señala el concepto, monto o método de cálculo de las comisiones relevantes y la cláusula donde se encuentran descritas. | Vigente |
| ESTADO DE CUENTA | No señala el monto base sobre el que se calculan los intereses ordinarios y moratorios. | Vigente |
| ESTADO DE CUENTA | No incluye la fecha de corte. | Vigente |
| ESTADO DE CUENTA | La tipografía utilizada en el documento es menor a 8 puntos. | Vigente |
| PAGINA WEB | No incluye el logotipo de la Institución Financiera. | Vigente |

Observaciones CONDUSEF

| | | |
|------------|--|---------|
| PAGINA WEB | La liga de comisiones no incluye el nombre "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos" | Vigente |
| PAGINA WEB | No señala la denominación social de la Institución Financiera dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |
| PAGINA WEB | No indica el nombre comercial del producto dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |
| PAGINA WEB | No incluye el concepto de las comisiones dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |
| PAGINA WEB | No señala el monto de las comisiones dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |
| PAGINA WEB | No indica la periodicidad de las comisiones dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |
| PAGINA WEB | No incluye la tasa de interés en términos anuales, simples y en porcentaje dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |

Crédito Personal

| | | |
|------------|--|---------|
| PAGINA WEB | No señala si la tasa de interés es fija o variable dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |
| PAGINA WEB | No incluye el Costo Anual Total (CAT) en términos porcentuales y anuales, dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |
| PAGINA WEB | No señala la fecha de cálculo del Costo Anual Total (CAT) dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |
| PAGINA WEB | La información del Costo Anual Total (CAT) no incluye la palabra "PROMEDIO", dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |
| PAGINA WEB | La información del Costo Anual Total (CAT) no señala la leyenda "Sin IVA", dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |
| PAGINA WEB | El valor y las siglas del Costo Anual Total (CAT) no cuentan con una tipografía de por lo menos 100% del elemento del costo, dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos". | Vigente |

Observaciones CONDUSEF

| | | |
|------------|--|---------|
| PAGINA WEB | No incluye el logotipo. | Vigente |
| PAGINA WEB | No señala los términos y condiciones para acceder a las promociones. | Vigente |
| PAGINA WEB | La información no es congruente con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión. | Vigente |
| PAGINA WEB | Incluye afirmaciones del producto ofrecido sin sustento. | Vigente |
| PAGINA WEB | No incluye las leyendas de advertencia aplicables al producto. | Vigente |
| PAGINA WEB | No indica los requisitos que deberá reunir el Usuario para contratar el producto. | Vigente |
| PAGINA WEB | No contiene el logotipo del Buró de Entidades Financieras. | Vigente |
| PAGINA WEB | No indica la descripción y los alcances del Buró de Instituciones Financieras | Vigente |
| PAGINA WEB | No señala la información que de la Institución Financiera consta en el Buró de Entidades Financieras. | Vigente |
| PAGINA WEB | No incluye la información relativa a que se puede conocer la información de todo el sector en la liga del Buró de Entidades Financieras. | Vigente |
| PAGINA WEB | No indica las modalidades para la contratación del producto (moneda y plaza geográfica). | Vigente |

| | | |
|------------|--|---------|
| PAGINA WEB | No señala las condiciones y términos para la contratación de las operaciones o servicios adicionales con firma independiente | Vigente |
| PAGINA WEB | No indica los datos de contacto de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE). | Vigente |
| PAGINA WEB | No incluye los datos de contacto de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). | Vigente |
| PAGINA WEB | No se encuentra fundamentada en la normatividad vigente. | Vigente |
| PAGINA WEB | El simulador no incluye el Costo Anual Total (CAT), conforme a la información que se esta simulando. | Vigente |
| PAGINA WEB | El simulador no señala la Tasa de Interés, conforme a la información que se esta simulando. | Vigente |
| PAGINA WEB | El simulador no genera una tabla de amortización conforme a la información que se esta simulando. | Vigente |
| PAGINA WEB | No cuenta con una tipografía y color que facilite la lectura. | Vigente |
| PAGINA WEB | Las tasas de interés no se encuentran resaltadas. | Vigente |
| PUBLICIDAD | No cuenta con publicidad | Vigente |