




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	IDATU Calificación por producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
4		21	1.0	0	-	10.0	S/I	S/I	0	9.99	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 (%)	Cargos no reconocidos en la cuenta	Transferencia electrónica no reconocida	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	18	0.8	55.6	7	-	-

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	10.0 ▲