

Comportamiento General de Bancos Periodo: Enero - Marzo 2018

Instituciones	Grupo de Bancos	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
			Detalle en: La Institución Financiera Condusef				Detalle						
			Total de Reclamaciones	Resolución Favorable	Tiempo de Respuesta	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción					
Páginas Web institucionales			Alerta	(%)	(días)	Calificación 0 - 10	(\$)				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)	
Totales del Sector			2,216,147	77.7	8	8.52	412	16,407,140	0	0	9.6		
Todas... ▼													
	G-Inversión	Ficha	7	0.0	23	9.33	0	-	S/I	S/I	10.0	✗	NA

Se consideró la información de las SOFOM, E.R. de los Grupos Financieros que cuentan con una SOFOM para la comercialización de sus productos.

* 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."

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 Condusef no cuenta con productos evaluados.

Comportamiento General de Casas de Bolsa Periodo: Enero - Marzo 2018

Instituciones	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				SANCIONES		Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	
		Detalle en Condusef				Detalle				
		Total de Reclamaciones	Resolución Favorable	Tiempo de Respuesta	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción			
Totales del Sector		43	43.5	30	5.40	3	40,532	9.0		
Barclays Capital Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Barclays México.		Ficha	0	-	-	NA	0	-	10.0	✗

NA: Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU).