

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

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> 		SANCIONES 		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación  Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio  ( \$ )					
						Calificación 0 - 10				
2		19,195	151.6	0	-	9.6	S/I	S/I	<u>1</u>	9.26


## 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 ( % )	Consumos no reconocidos	Consumos vía internet no reconocidos	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	196	1.5	31.1	79	38	12

## 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 ▲
	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