



# **INTERCAM<sup>®</sup>** **Banco**



[f](#) [t](#) [v](#) [in](#) [@](#) [intercam.com.mx](http://intercam.com.mx)

**#HumanismoFinanciero**

# Buró de Entidades Financieras



[intercam.com.mx](http://intercam.com.mx)

# Comportamiento General

Periodo: Enero - Septiembre 2024

<b>Datos Históricos:</b> <a href="#">2023</a>   <a href="#">2022</a>   <a href="#">2021</a>   <a href="#">2020</a>   <a href="#">2019</a>   <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a>	<b>Evaluación por Producto</b>	 <a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>	<b>DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA</b>
---	--------------------------------	---	--

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores <sup>3</sup>	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera Condusef</a>			Detalle						
Páginas Web institucionales		Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) IDATU 3T de 2024  Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción  (\$)				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
<b>Totales del Sector</b>											
	5	4,951,208	31.9	9.14	74	3,011,695	0	0			
		2,017	10.7	9.62		-	S/I	S/I	✓	✗	<a href="#">Ver</a>

# Comportamiento General



**RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2024**

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	4,859,175	24,205,103,028	4,981	22,363,172,609	4,919,977,026	22
	1,991	14,752,569	7,410	8,649,120	3,376,898	39

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 registros)

<  >

<sup>1</sup> Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios directamente en las Instituciones Financieras, a través de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE).  
 Fuente: Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE), CONDUSEF.

# Comportamiento General



## PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2024



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: intercam

Instituciones	Consumos vía internet no reconocidos	Consumos no reconocidos	Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
Totales	1,110,370	698,693	461,980
	31	117	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 registros)

< 1 >

# Comportamiento General



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Bancos

Periodo: Enero - Septiembre 2024

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Condusef			
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
	2,017	814	600	577	0	14	4	8	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 registros)

< 1 >

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



# Comportamiento General



## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU) Bancos Periodo: Enero - Septiembre 2024



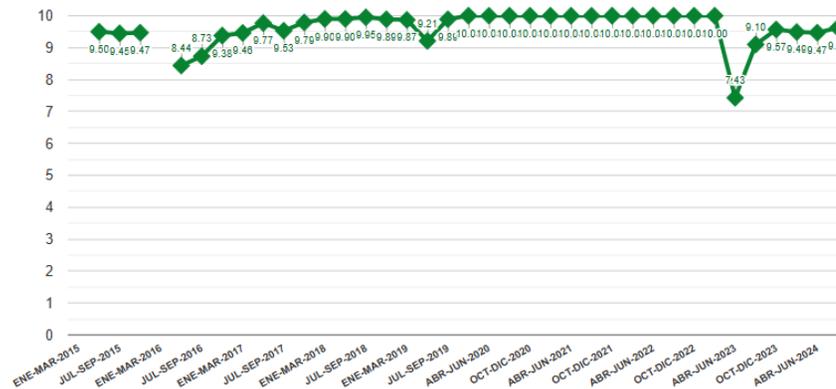
InterCam Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, InterCam Grupo Financiero

Del trimestre Julio - Septiembre 2024

Procesos evaluados	Puntos obtenidos por proceso	Calificación IDATU
Gestión Electrónica	5.62	<b>9.62</b>
Conciliación	4.00	

**EVOLUCIÓN HISTÓRICA**

CALIFICACIONES POR TRIMESTRES INDEPENDIENTES



# Comportamiento General



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Bancos**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2024**

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Art. 41.- Emitir tarjeta de crédito sin solicitud del usuario (Art. 18 Bis)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 52 registros)

<  >

Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)



# Comportamiento General



**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**  
Sector: Bancos  
Mes: Febrero del 2025

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Validación de la información registrada en el SIPRES
2. UNE: Validación de la información de datos registrados de la UNE
3. REDECO: Quejas por prácticas de Cobranza y actualización de la información de los Despachos de Cobranza
4. IFIT: Validación de las fichas técnicas del IFIT

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del mes de consulta

Datos históricos anuales: [Enero 2023](#) | [Febrero 2024](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Validación	Actualización	Validación	
<a href="#">Intercam Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, Intercam Grupo Financiero</a>	1	-	-	✓	✓	✓	✓	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 53 registros)

< 1 >

