

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Datos Históricos:

[2022](#) | [2021](#) | [2020](#) | [2019](#) | [2018](#) | [2017](#) | [2016](#) | [2015](#) | [2014](#)



[Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef		 Detalle			
	Total de Reclamaciones	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)  Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción		
	 Detalle			(\$)		
	Alerta					
Totales del Sector	270	8.12	29	655,041		
Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	14	-	9	150,538	✓	✓



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Casas de Bolsa
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: citi

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Incumplimiento con los términos del contrato	Negativa a la entrega de valores	Inconformidad con el saldo reportado por la Institución
Totales	131	10.9	22	35	20	10
Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	5	0.0	31	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

¹Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.



RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO
Casas de Bolsa
Periodo: Enero - Diciembre 2023



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: citi

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES				
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría
Totales	405	2	92	37	16	2
Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	84	-	3	2	2	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Casas de Bolsa
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: citi

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	139	118,239,084	850,641	81,155,402	53,184,739	66
Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	9	627	70	627	627	100

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

< 1 >

¹ 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.



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Casas de Bolsa

Periodo: Enero - Diciembre 2023

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: citi

Instituciones	Retiro de fondos indebido y/o no autorizado	Inconformidad con los intereses y/o rendimientos	Inconformidad con el saldo reportado por la Institución
Totales	29	15	12
Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)



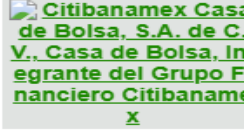
CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Casas de bolsa
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: citi

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	270	6	0	0
 Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V. Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	14	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

< 1 >



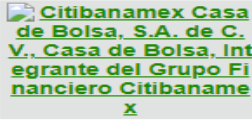
CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Casas de bolsa
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: citi

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	195,392,590	219,844	0	0
 Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V. Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	60,582	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

< 1 >

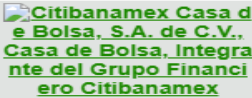


CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Casas de bolsa
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: citi

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	56,964,465	0	0	0
 Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	2,627	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

< 1 >

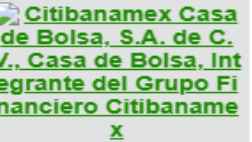


CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
Casas de bolsa
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: citi

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	56,964,465	0	0	0
 Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	2,627	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)

< 1 >



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Casas de Bolsa
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Calificación generada, en referencia a la atención otorgada por parte de las Instituciones Financieras a los Usuarios de productos y servicios financieros ante esta Comisión Nacional, con respecto a las siguientes dos variables: Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: citi

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)



SANCIONES EN CONDUSEF
Casas de Bolsa
Periodo: Enero - Diciembre 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: citi

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros					
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 50 Bis f. V). (Sistema)	Otras causas
Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex	9	150,538	7	2	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 36 registros)



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Casas de Bolsa

Enero - Diciembre 2023

Citibanamex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, Integrante del Grupo Financiero Citibanamex

Programa	Descripción	Portal(es)
SABER CUENTA	El programa tiene como misión impulsar la calidad de vida de los mexicanos a través de la promoción de la cultura financiera y económica. Está dirigido a niños, niñas, jóvenes, adultos, emprendedores, empresarios y organizaciones de la sociedad civil. La oferta educativa se integra por más de 250 materiales didácticos, 101 estrategias de capacitación y 15 espacios educativos, beneficiando a más de 13 millones de personas.	https://www.banamex.com/sitios/educacion-financiera/index.html

La información que se muestra es registrada por cada Entidad Financiera en la Ficha Técnica por lo que el detalle y veracidad es responsabilidad exclusiva de las mismas, y corresponde al último Trimestre de Actualización.