

BURO DE ENTIDADES FINANCIERAS CONSUPAGO S.A DE C.V. SOFOM. E.R


Comportamiento General de Sofom E.R.

Son las instituciones financieras cuyo objeto social es otorgar crédito, celebrar operaciones de arrendamiento o factoraje financiero. Es importante mencionar que no pueden captar recursos del público. Estas entidades tienen un vínculo patrimonial con Instituciones de Crédito o Sociedades Controladoras de Grupos Financieros de los que forman parte las instituciones de Crédito.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y leyes respectivas.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 29 instituciones toda vez que 13 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 42 Sofom E.R.

Periodo: Enero - Marzo 2022

Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Síntesis con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	12,190	159.0	8.81	11	256,627	0	9.8		
	6,075	-	7.95	0	-	S/I	10.0	✓	Ver



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA Sofom E.R. Periodo: Enero - Marzo 2022

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	11,921	35,749,090	2,999	32,918,864	26,247,702	80
	6,048	5,317,205	879	5,226,560	4,719,754	90


Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros)

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 Sofom E.R. Periodo: Enero - Marzo 2022

[Regresar](#)

Instituciones	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	Consumos vía internet no reconocidos	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	Totales	4,711	2,404
	3,824	-	1,651

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros)



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2022

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Buros de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Incumplimiento con los términos del contrato	
Totales	269	35.3	18	53	38	27	1,080
	27	37.5	17	9	4	3	13

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 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
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2022



Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES						
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO y Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	436	29	175	506	60	13	4	1
	39	-	21	8	6	1	-	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros)



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2022

Muestra 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
			6,075	6,048	0	0	0	27	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros)

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.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2022

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 tres variables: el Proceso de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	NA	8.03	7.03	7.95

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros)



SANCCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Período: Enero - Marzo 2022

Muestra 20 registros por página Búsqueda: CONSUPAGO

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. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Art. 94 f. VIII La IF no constituyó Unidad Especializada (Art. 50 Bis)	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOBF; (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17
	0	-	-	-	-	0	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 20 registros) < 1 >

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](#)



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Sofom E.R.
Período: Enero - Marzo 2022

La CONDUSEF, preocupada por brindar herramientas de apoyo en la toma de decisiones, ha desarrollado esta sección que permite al usuario y público en general consultar el estatus de operación de las instituciones respecto de sus obligaciones que por Ley, tienen ante este Organismo.

Obligaciones de ley:

1. SIPRES: Registro de Prestadores de Servicios Financieros
2. RECA: Registro de Contratos de Adhesión
3. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
5. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

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

Muestra 20 registros por página Búsqueda: CONSUPAGO

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registro Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 20 registros) < 1 >



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Sofom E.R.
Enero - Marzo 2022

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción.

Muestra 20 registros por página Búsqueda: CONSUPAGO

Instituciones	Material educativo	Consejos para tu bolsillo	Espacio en Página Web	Taller de Formador de Formadores (Réplica)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EFI)	Nivel de sinergia
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 2 registros) < 1 >

- 1 estrella: Impresión de material educativo y Consejos para tu bolsillo.
 2 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo y Espacio en Página Web.
 3 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web y Taller de "Formador de Formadores" (Réplica).
 4 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica) e Impresión de material promocional educativo.
 5 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica), Impresión de material promocional educativo y Educación financiera en tu Institución (EFI).