




**BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS
PERIODO ENERO-JUNIO 2023
CONSUPAGO S.A. DE C.V. SOFOM E.R.**

Periodo: Enero - Junio 2023

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

Muestra registros por página

Búsqueda:


Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condufep por Producto
	Detalle en: La Institución Financiera Condufep			Detalle					
	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	28,573	280.8	8.44	19	414,968	0			
	13,594	-	7.95		-	S/I	✓	✓	Ver



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Junio 2023

Muestra registros por página

Búsqueda:


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	27,920	133,594,097	4,785	128,352,188	80,479,091	63
	13,528	15,519,040	1,147	14,953,145	3,006,523	20

SOFOM
E.R.

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Junio 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CONSUPAGO


Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Incumplimiento con los términos del contrato	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	
Totales	653	34.8	15	108	103	76	2,237
	66	23.2	17	19	10	10	9

SOFOM
E.R.

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Junio 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CONSUPAGO

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
	13,594	6,954	6,574	0	0	28	38	0	0

SOFOM
E.R.

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.
Periodo: Enero - Junio 2023


Por Concepto

Monto Reclamado

Monto Abonado

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: CONSUPAGO

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
Totales	28,573	9,684	2,095	0
	13,594	1,770	1,770	0



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Sofom E.R.
Periodo: Enero - Junio 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: CONSUPAGO

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	5.05	2.90	7.95



SANCIONES EN CONDUSEF

Sofom E.R.
Periodo: Enero - Junio 2023

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. 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	Total de Sanciones	Monto (\$)	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 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no obtuvo su alta en el REDECO o la obtuvo de manera extemporánea	Art. 41 LTOSF, (REDECO) La Entidad Financiera no realizó la actualización Trimestral de la información de su Despacho de Cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc. II y Novena DCGDC)
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

En sinergia con CONDUSEF
Sofom E.R.
Enero - Junio 2023

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 Formadores de Formadores (Réplica)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EFI)	Nivel de sinergia
	✓	✓	✓	✓			★★★★★

SOFOM
E.R.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Sofom E.R.
Enero - Junio 2023



Consupago, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

Programa	Descripción	Portal(es)
EDUCACIÓN FINANCIERA - ABM	Programa Gremial de Educación Financiera	https://www.consupago.com/Consupago/Educacionfinanciera

SOFOM
E.R.

EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Junio 2023



Consupago, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Crédito para Pensionados y Jubilados	5.85	☆☆☆☆☆	1 de 1

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).