

BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS PERIODO ENERO-SEPTIEMBRE 2020


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 45 instituciones toda vez que 3 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 48 Sofom E.R..

Periodo: Enero - Septiembre 2019

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle					
	Total de Reclamaciones Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU Trimestral) Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	58,455	173.1	8.05	101	5,055,500	0	9.5		
	38,872	-	7.44	7	408,049	SA	10.0	✗	NA



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA/ CONDUSEF Sofom E.R. Periodo: Enero - Septiembre 2019

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución			En Condusef		
		Detalle			Detalle		
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep
	38,872	12,779	13,363	11,752	321	313	344

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 45 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.



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2019

Muestra 20 registros por página Búsqueda: CONSUPAGO

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	54,266	120,717,249	2,225	107,705,712	101,134,637	94
	37,894	73,863,156	1,949	72,519,366	73,251,730	101

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 45 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
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2019



Muestra 20 registros por página Búsqueda: CONSUPAGO

Instituciones	Inconformidad con el cobro de remanentes a favor del Usuario, cliente y/o socio	Crédito aprobado sin la entrega de recursos	Consumos vía internet no reconocidos
Totales	40,119	4,236	2,844
	31,488	3,934	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 45 registros) < 1 >



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2019

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

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)	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	Incumplimiento con los términos del contrato	
Totales	4,189	60.1	31	914	706	547	3,769
	978	69.1	28	258	282	97	97

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 46 registros)

< 1 >

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 - Septiembre 2019



Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES							
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita	Asesoría Jurídico Penal
Totales	8,831	19	3,391	984	779	136	13	4	1
	1,393	0	835	23	143	20	4	2	1

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 46 registros)

< 1 >



SANCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2019

Muestra 20 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. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF, (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 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc. II y Novena DCGDC)	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)	Art. 42, f. III. Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas
	4	111,529	2	1	-	1	3	296,520	1	-	1	1

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 46 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.
Periodo: Enero - Septiembre 2019

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 éste 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:

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registró Valido 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 46 registros)

< 1 >



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Sofom E.R.
Enero - Septiembre 2019

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 registros por página

Búsqueda: ✕

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 6 registros)

< >

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).