

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

Periodo: Enero - Septiembre 2020

Datos Históricos: 2019 2018 2017 2016 2015 2014	Evaluación por Producto	 Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros	DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA
--	---	---	--

Muestra 20 registros por página

Búsqueda:


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
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	87,118	469.7	8.39	8	195,242	0	9.5		
	22,132	-	8.02	0	-	S/I	10.0	✓	Ver



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2020

Muestra 20 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	85,855	194,261,598	2,263	189,720,113	147,681,058	78
	21,845	33,007,048	1,511	32,703,023	21,221,751	65



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2020



Muestra 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Consumos vía internet no reconocidos	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
Totales	27,569	19,835	17,384
	19,072	-	-



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2020

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, fer testimonio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)					
Totales	1,263	36.5	23	283	247	159	2,497
	287	29.6	21	114	73	33	34



RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2020



Muestra 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
Totales	3,065	47	991	796	225	48	5	3
	418	-	243	60	44	5	0	1



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2020

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
	22,132	7,382	7,435	7,018	0	201	7	79	0



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2020

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 20 registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	NA	7.06	9.46	8.02



SANCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2020

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. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. IV Bis. 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).	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.	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	.	.	.



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2020

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:

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



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF
Sofom E.R.
Enero - Septiembre 2020

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 8 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
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2020



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).



Sofom E.R.

Evaluación por Producto / Crédito para Pensionados y Jubilados
Periodo: Enero - Septiembre 2020

Elije un producto:



[Crédito Automotriz](#)

Muestra registros por página

Búsqueda:

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹		SANCIONES		Supervisión de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
1		43	-	0	-	9.4	S/I	2	5.85	N/A