

**INVEX CONSUMO, S.A. DE C.V. SOFOM, E.R, INVEX GRUPO FINANCIERO.**

**COMPORTAMIENTO GENERAL**

**BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA PROTECCIÓN Y DEFENSA  
DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

- Periodo: Enero- Diciembre 2019

- Comportamiento General de 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 43 instituciones toda vez que 3 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 46 Sofom E.R..

Periodo: Enero - Diciembre 2019

<b>Datos Históricos:</b> <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a>		<b>Evaluación por Producto</b>	<a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a>				
--	--	--------------------------------	--	--	--	--	--

Muestra 20 registros por página

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condufe	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condufe por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción				
Totales del Sector	91,024	516.6	8.19	140	7,505,629	0	9.3		
<b>invex</b> Consumo	20,397	-	9.60	0	-	S/I	10.0	✓	NA

- Reclamaciones por Trimestre**



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

Muestra 20 registros por página

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado	Monto Promedio por Reclamación	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos	Monto Abonado	Abono
Totales	85,880	209,265,591	2,437	195,105,413	174,789,278	90
<b>invex</b> Consumo	20,394	59,453,696	2,915	48,816,169	37,631,953	77

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 43 registros)

<sup>1</sup> 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**



**PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2019**



Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex

Instituciones	Inconformidad con el cobro de remanentes a favor del Usuario, cliente y/o socio	Consumos vía Internet no reconocidos	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
Totales	52,354	10,606	5,038
<b>invex</b> Consumo	0	10,606	5,034

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 43 registros) < 1 >

• **Reclamaciones en CONDUSEF**



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

Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			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	5,144	53.6	30	1,043	894	510	5,559
<b>invex</b> Consumo	3	100.0	1	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 43 registros) < 1 >

Corresponde 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**



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

Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex

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
	20,397	0	0	3,449	16,945	0	0	0	3

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 43 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.

- Índice de Desempeño de Atención a Usuarios**



**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2019**

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: invex

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	9.10	NA	NA	9.60

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 43 registros)

< 1 >

• **Sanciones en CONDUSEF**



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

Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros						Ley de Instituciones de Crédito		
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, fracción II, Incumplimientos a las DCG del Buró de Entidades Financieras (Art. 53).	Art. 94 f. III, b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. V).	Art. 94 f. IV, La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	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.	Art. 42, f. III, null Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. V, null Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 13)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 108 bis 2, f. I, b), null Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 94 bis)
invex Consumo	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 43 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**



**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 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: invex

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

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 43 registros) < 1 >