

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- Junio 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 formen parte las instituciones de Crédito.

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

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 47 instituciones toda vez que 3 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 50 Sofom E.R..


Periodo: Enero - Junio 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	37,470	153.0	8.63	33	1,209,906	0	9.6		
	0	-	NA	0	-	S/I	10.0	✓	NA

• **Reclamaciones por Trimestre**



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

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución		En Condusef	
		Ene - Mar	Abr - Jun	Ene - Mar	Abr - Jun
			0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 47 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.

• **Reclamaciones**



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

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	34,682	69,859,900	2,014	68,792,276	65,168,616	95
	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 47 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**



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



Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Inconformidad con el cobro de remanentes a favor del Usuario, cliente y/o socio	Crédito aprobado sin la entrega de recursos	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
Totales	27,396	2,911	1,537
	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 47 registros)

< >

• **Reclamaciones en CONDUSEF**



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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: invex

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			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	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	2,788	62.9	34	602	446	349	2,539
	0	-	-	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 47 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**



RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Junio 2019



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: invex c

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	6,265	13	2,234	693	541	91	7	4	1
	8	0	0	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 47 registros)

< 1 >

• **Índice de Desempeño de Atención a Usuarios**



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Sofom E.R.

Periodo: Enero - Junio 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	
	NA	0.00	NA	NA

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 47 registros)

< 1 >

• **Sanciones en CONDUSEF**



SANCIONES EN CONDUSEF

Sofom E.R.

Periodo: Enero - Junio 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					
	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 LTOSE, (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 LTOSE; Tercera, fracc. II y Novena DCGDC)	Art. 41 LTOSE, (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 LTOSE; 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
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 47 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 - Junio 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 registros por página

Búsqueda:

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	
	✓	✓	✓	✓	NA	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 47 registros)