

**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 2022**

## 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 28 instituciones toda vez que 12 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 40 Sofom E.R.

Periodo: Enero - Diciembre 2022

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle					
	Total de Reclamaciones Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	56,650	234.5	9.19	108	2,431,567	0	9.1		
	13,884	-	9.08		-	S/I	10.0	✓	NA

## Reclamaciones por Trimestre



### RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF Sofom E.R. Periodo: Enero - Diciembre 2022

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
			13,884	4,068	4,151	2,770	2,824	15	8

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 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 en INVEX



### RECLAMACIONES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Sofom E.R. Periodo: Enero - Diciembre 2022

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	55,548	180,656,085	3,252	174,525,801	143,218,625	82
	13,811	101,801,703	7,371	100,042,617	74,722,414	75

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 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.

## • Clasificación de las Reclamaciones / Por Concepto



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO  
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2022

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página <span style="float: right;">Búsqueda: invex</span>				
Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	56,650	42,090	28,722	0
	13,884	13,257	63	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros) < 1 >

## • Clasificación de las Reclamaciones / Por Monto Reclamado



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO  
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2022

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página <span style="float: right;">Búsqueda: invex</span>				
Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	230,685,333	156,902,961	57,094,990	0
	102,673,188	100,001,136	283,033	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros) < 1 >

## • Clasificación de las Reclamaciones / Por Monto Abonado



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO  
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2022

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página <span style="float: right;">Búsqueda: invex</span>				
Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	151,326,757	123,141,272	49,152,302	0
	74,938,563	74,152,371	173,401	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros) < 1 >

## • Principales causas de reclamación



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2022



Muestra 20 registros por página <span style="float: right;">Búsqueda: invex</span>			
Instituciones	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Consumos vía internet no reconocidos
Totales	28,624	8,850	8,410
	35	52	8,410

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros) < 1 >

## • Reclamaciones en CONDUSEF



RECLAMACIONES EN CONDUSEF  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2022

Muestra  registros por página Búsqueda:

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)	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, fer testimonio	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	
Totales	1,102	28.1	19	226	181	163	4,533
<b>invex</b> Consumo	73	67.6	12	1	-	-	28

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

<sup>1</sup>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 EN CONDUSEF POR PROCESO  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2022

[Regresar](#)

Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Aseorías)	RECLAMACIONES						
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	2,074	149	718	1,885	235	54	7	3
<b>invex</b> Consumo	149	63	-	214	10	4	2	2

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

## • Índice de Desempeño de Atención a Usuarios



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2022

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  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
<b>invex</b> Consumo	7.96	NA	10.00	9.08

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

## • Sanciones en CONDUSEF



SANCIONES EN CONDUSEF  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2022

Muestra  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. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	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 extemporanea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17)	Otras causas
<b>invex</b> Consumo	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

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 2022**

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  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registro Validó 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 28 registros)

<  >