



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- Septiembre 2020

- Comportamiento General de Bancos**

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 - Septiembre 2020

**DIRECTORIO DE
DESPACHOS DE COBRANZA**

Datos Históricos: 2019 2018 2017 2016 2015 2014	Evaluación por Producto	Consulta al Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros
--	----------------------------	--

Muestra 20 registros por página Búsqueda: INVEX

Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>Detalle en: La Institución Financiera Condusef</small>			SANCIONES <small>Detalle</small>		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera <small>Sinergia con Condusef</small>	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones <small>Detalle</small>	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	87,118	469.7	8.39	8	195,242	0	9.5		
Consumo	50,146	-	9.50	0	-	S/I	10.0	✓	NA

- Reclamaciones en la Institución Financiera**



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

Muestra 20 registros por página Búsqueda: INVEX

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
Consumo	50,100	139,714,858	2,789	135,574,469	108,147,042	80

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 43 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 EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 2020

[← Regresar](#)

Muestra 20 registros por página Búsqueda: INVEX

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
Consumo	1	19,835	17,379

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

- Reclamaciones en CONDUSEF**



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

Muestra 20 registros por página Búsqueda: INVEX

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, 1er 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
invex Consumo	46	71.4	10	0	0	0	11

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 43 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 - Septiembre 2020

[Regresar](#)

Muestra 20 registros por página Búsqueda: INVEX

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
invex Consumo	89	41	-	65	5	4	-	0

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

● **Reclamaciones por Trimestre**



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

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
invex Consumo	50,146	15,767	17,362	16,971	0	25	2	19	0

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 - 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: invex

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
invex Consumo	9.98	NA	9.10	9.50

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 - Septiembre 2020

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. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. IV Bis. La IF no comparece a 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. 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)
invex Consumo	0	-	-	-	-	0	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 43 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 - 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 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. IFTT: 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	IFTT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registro Valido 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)

• **Programa de Educación Financiera**



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Sofom E.R.
Enero - Septiembre 2020



Invex Consumo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Invex Grupo Financiero

Programa	Descripción	Portal(es)
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	En INVEX estamos ocupados en proveer información y conocimientos a nuestros clientes, así como ayudar a desarrollar las habilidades necesarias para evaluar las diferentes opciones en el mercado que los ayuden a tomar las mejores decisiones financieras.	http://www.finanzaspracticas.com.mx www.consumointeligente.org