



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- Marzo 2021

- 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 26 instituciones toda vez que 3 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 29 Sofom E.R.

Periodo: Enero - Marzo 2021

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	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	15,867	223.1	8.33	4	141,300	0	9.6		
	5,153	352.7	9.82	0	-	S/I	10.0	✓	NA

- Reclamaciones por Trimestre**



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2021

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
			5,153	5,132	0	0	0	21	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 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 la Institución Financiera**



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2021

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	15,213	49,210,769	0	47,198,622	42,448,468	90
invex Consumo	5,132	34,987,750	6,818	33,070,653	29,302,129	89

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 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.

- Reclamaciones en INVEX**



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2021

[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	
Totales	7,452	3,927	1,317
invex Consumo	2	3,927	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 registros)

- Principales causas de reclamación**



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2021

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	15,213	49,210,769	0	47,198,622	42,448,468	90
invex Consumo	5,132	34,987,750	6,818	33,070,653	29,302,129	89

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 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.

- **Reclamaciones en CONDUSEF**



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2021

Muestra 20 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, 1er testimonio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	654	28.0	25	223	154	56	1,520
inve Consumo	21	78.9	17	-	-	1	7

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 registros)

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 - Marzo 2021

[← Regresar](#)

Muestra 20 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	890	24	557	652	73	13	2	1
inve Consumo	30	16	0	41	5	1	0	1

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 registros)

- **Índice de Desempeño de Atención a Usuarios**



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2021

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	
inve Consumo	9.60	NA	10.00	9.82

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 registros)

- **Sanciones en CONDUSEF**



SANCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2021

Muestra 20 registros por página Búsqueda: invex

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de 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. 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).
invex Consumo	0	-	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 26 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 - Marzo 2021

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 26 registros) < 1 >

● **Programa de Educación Financiera**



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
Sofom E.R.
Enero - Marzo 2021



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 y www.consumointeligente.org