

**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 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 28 instituciones toda vez que 13 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 41 Sofom E.R..

Periodo: Enero - Diciembre 2021

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera  Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto  Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	60,234	233.2	8.66	18	410,644	0	9.5		
	21,234	-	9.11	0	-	S/I	10.0	✓	NA

## • Reclamaciones por Trimestre



### RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF Sofom E.R. Periodo: Enero - Diciembre 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
	21,234	5,132	6,213	5,271	4,548	21	17	15	17

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

## • Reclamaciones en INVEX



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

Muestra  registros por página Búsqueda:

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	58,505	219,046,893	3,744	215,487,632	186,687,243	87
	21,164	145,876,630	6,893	143,790,501	122,991,233	86

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

< 1 >

<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 2021



Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	Consumos vía internet no reconocidos
Totales	17,159	15,581	14,971
	13	14	14,971

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 2021

Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	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	
Totales	1,729	28.8	24	464	308	234	5,352
	70	61.5	13	-	-	2	23

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 2021

[Regresar](#)

Muestra  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	2,382	79	1,367	2,403	283	77	8	3
	107	56	-	229	14	6	1	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 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  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	8.02	NA	10.00	9.11

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 2021**

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. IV Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. I La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTO SF, (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
	0	-	-	-	-	-	0	-	-

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

< 1 >