

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.**

» Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros » Buró de Entidades Financieras



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 45 instituciones toda vez que 3 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 48 Sofom E.R.


Periodo: Enero - Septiembre 2019

Datos Históricos: 2018 2017 2016 2015 2014		Evaluación por Producto		 Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros					
Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página				Búsqueda: <input type="text" value="INVEX"/>					
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
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción				
Totales del Sector	58,455	173.1	8.05	101	5,055,500	0	9.5		
	3,449	-	NA	0	-	S/I	10.0	✓	NA

• **Reclamaciones por Trimestre**



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

Muestra <input type="text" value="20"/> registros por página				Búsqueda: <input type="text" value="INVEX"/>			
Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución			En Condusef		
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep
	3,449	0	0	3,449	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 45 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**



Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 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	54,266	120,717,249	2,225	107,705,712	101,134,637	94
	3,449	12,189,662	3,534	1,036,354	770,653	74

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 45 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**

DOBLE



FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 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	Consumos vía internet no reconocidos
Totales	40,119	4,236	2,844
	0	0	2,844


Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 45 registros)

< >

• **Reclamaciones en CONDUSEF**

E.R. **SOFOM E.R.**
Periodo: Enero - Septiembre 2019

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	La Institución no entrega la carta liberación de adeudados 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	
Totales	4,189	60.1	31	914	706	547	3,769
	0	-	-	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 45 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**

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

 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	Asesoría Jurídico Penal
Totales	8,831	19	3,391	984	779	136	13	4	1
	17	0	0	0	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 45 registros)

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



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

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 45 registros)

< 1 >

• **Sanciones en CONDUSEF**



SANCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Septiembre 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 LTOF, (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 LTOF; Tercera, fracc.	Art. 41 LTOF, (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 LTOF; 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 45 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 - Septiembre 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 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 Registró 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 45 registros)

< >