



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 2020

- 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 27 instituciones toda vez que 3 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 30 Sofom E.R..

Periodo: Enero - Diciembre 2020

| Instituciones | RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera / Condusef | | | SANCIONES Detalle | | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef Detalle Calificación 0 - 10 | Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef | Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10) |
|----------------------|---|--|--|----------------------|--------------------------------|--|--|--|--|
| | Total de Reclamaciones Detalle | Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios Detalle Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | |
| Totales del Sector | 103,820 | 232.1 | 8.14 | 10 | 248,660 | 0 | 9.5 | | |
| invex Consumo | 54,390 | 290.1 | 9.38 | 0 | - | Si | 10.0 | ✓ | NA |

- Reclamaciones por Trimestre**

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

| 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 | 54,390 | 15,767 | 17,362 | 16,971 | 4,223 | 25 | 2 | 19 | 21 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 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**


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

| 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 | 101,988 | 236,568,659 | 2,320 | 234,510,323 | 185,425,780 | 79 |
| invex Consumo | 54,323 | 168,249,589 | 3,097 | 166,683,280 | 133,589,483 | 80 |


Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 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



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Diciembre 2020




Muestra 20 registros por página
Búsqueda:


| 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 | 34,487 | 22,731 | 17,423 |
|  | 1 | 22,731 | 17,412 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros) < 1 >


- Reclamaciones en CONDUSEF



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




Muestra 20 registros por página
Búsqueda:

| Instituciones | Reclamaciones en Condusef ¹ | | | Principales Causas | | | Reclamaciones gestionadas por los Buros de Crédito |
|---|--|--------------------------|----------------------------|--|---|--|--|
| | Consulta por proceso | | | | | | |
| | 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 | 1,832 | 35.4 | 23 | 404 | 353 | 227 | 3,913 |
|  | 67 | 72.7 | 14 | 0 | 0 | 1 | 14 |


Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 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 - Diciembre 2020



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 | 3,848 | 63 | 1,443 | 1,122 | 326 | 75 | 6 | 4 |
|  | 118 | 54 | 0 | 83 | 13 | 4 | 1 | 0 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros) < 1 >

- Índice de Desempeño de Atención a Usuarios



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

| Instituciones | Criterios evaluados | | | Calificación Final (0 - 10) |
|---------------|------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| | Proceso de Gestión Ordinaria | Proceso de Gestión Electrónica | Proceso de Conciliación | |
| | 8.99 | NA | 9.70 | 9.38 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

● **Sanciones en CONDUSEF**



SANCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Diciembre 2020

Muestra 20 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. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67). | Art. 94 f. IV Bis. 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). | 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. |
| | 0 | - | - | - | - | 0 | - | - |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 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 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. 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:

| 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 27 registros)