



**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 - Junio 2021

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			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 <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción				
Totales del Sector	33,387	248.7	7.96	5	156,398	0	9.6		
	6,039	-	8.53	0	-	S/I	10.0		NA



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

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	NA	8.01	9.30	8.53



## RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Junio 2021

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: OPCIPRES

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	32,212	117,597,160	3,651	103,873,191	91,383,679	88
 Opcipres compromiso que da confianza	5,611	9,630,336	1,716	9,429,367	7,850,969	83



## PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Junio 2021



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: OPCIPRES

Instituciones	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Consumos via internet no reconocidos	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio
Totales	12,191	8,844	6,105
 Opcipres compromiso que da confianza	3,670	0	1,629




## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Sofom E.R.

Periodo: Enero - Junio 2021

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: OPCIPRES

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			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	1,175	27.0	26	386	239	134	2,827
	428	21.3	23	243	109	38	0



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO


Sofom E.R.

Periodo: Enero - Junio 2021

[Regresar](#)

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: OPCIPRES

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES						
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	1,538	41	966	1,321	168	40	4	1
	482	0	393	189	35	1	2	0



## RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Junio 2021

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: OPCIPRES

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
	6,039	2,836	2,775	0	0	258	170	0	0



## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Junio 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 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 20 registros por página

Búsqueda: OPCIPRES

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



## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA En sinergia con CONDUSEF Sofom E.R. Enero - Junio 2021

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción:

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Material educativo	Consejos para tu bolsillo	Espacio en Página Web	Taller de Formador de Formadores (Réplica)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EFI)	Nivel de sinergia
No se encontraron resultados...							

No hay registros (filtrados de un total de 3 registros)

< >

1 estrella: Impresión de material educativo y Consejos para tu bolsillo.

2 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo y Espacio en Página Web.

3 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web y Taller de "Formador de Formadores" (Réplica).

4 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica) e Impresión de material promocional educativo.

5 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica), Impresión de material promocional educativo y Educación financiera en tu Institución (EFI).



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

Muestra  registros por página

Búsqueda:

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).	Otras causas
	0	-	-	-	-	-