



GRAMIN CARSO ANTES GRAMEEN CARSO


Comportamiento General

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Conducef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Conducef			Detalle				Sinergia con Conducef	Calificación (0-10)
		Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones				
			Alerta							
Totales del Sector			21,583	129.4	8.91	1	17,376	0		
			0	0.0	-		-	S/I	✓	✗ Ver

Reclamaciones en la Institución Financiera

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹					
	<u>Consulta las principales causas</u>					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)		Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (%)
Totales	20,405	60,505,473	2,965		59,870,021	16,540,383 28
	-	-	-		-	-


Principales causas de Reclamación en la Institución Financiera

Instituciones	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	Inconformidad con el cobro de intereses moratorios y accesorios durante el proceso de aclaración	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Totales	15,160	2,512	1,034
	-	-	-


Reclamaciones por Trimestre

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
	0	0	0	0	0	0	0	0	0


Sanciones

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).
	0	-	-


Índice de desempeño a Atención a Usuarios (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	-	-	-


Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta <u>por proceso</u>			Cargos no Reconocidos en la Cuenta	Incumplimiento con los términos del contrato	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	1,178	0.0	0	274	184	133	2,394
	0	-	-	-	-	-	2

Reclamaciones en CONDUSEF por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES			
		Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen
Totales	2,180	1,007	1,308	171	50
	1	-	-	-	-


Clasificación de las Reclamaciones / por Concepto

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	21,583	108	106	0
	0	0	0	0

Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Reclamado

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	105,599,111	4,717,584	4,711,634	0
	-	-	-	-

Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Abonado

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	28,042,834	1	1	0
	-	-	-	-

Evaluación de CONDUSEF en los principales productos ofertados



Gramin Carso, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Crédito Simple para Personas Morales	<u>8.28</u>	★★★★★	7 de 8
* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).				