

CETELEM
Comportamiento General

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	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 (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción				
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			<input type="checkbox"/> Detalle				<input type="checkbox"/> Detalle	
	<input type="checkbox"/> Detalle Alerta				(\$)			Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	7,670	121.1	8.69	11	282,952	0			
	150	5.9	6.32		-	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 (\$)	Abono (%)
Totales	7,383	12,145,035	1,645	12,131,542	2,912,923	24
	72	52,068	723	38,575	38,575	100

Principales causas de Reclamación en la Institución Financiera

Instituciones	Cobro no reconocido de intereses ordinarios, moratorios y/o gastos de cobranza	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
Totales	3,870	2,263	560
	1	13	-

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
	150	72	0	0	0	78	0	0	0

Sanciones

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. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 50 Bis f. V). (Sistema)	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza
	0	-	-	-	0	-	-	-

Índice de desempeño a Atención a Usuarios (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	3.24	3.08	6.32

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta <u>por proceso</u>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Incumplimiento con los términos del contrato	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	
Totales	287	31.3	16	69	39	28	1,281
 cetelem	78	28.0	18	13	10	15	7

Reclamaciones en CONDUSEF por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES					
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría
Totales	663	2	230	354	55	12	1
	164	1	63	52	14	3	-

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	7,670	603	585	0
	150	4	4	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	30,775,904	4,214,053	3,543,267	0
	2,891,114	-	-	-

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	6,664,598	1,909,661	1,909,661	0
	1,495,047	-	-	-

Evaluación CONDUSEF



Cetelem, 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 Automotriz	6.00		2 de 2

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).