



Comportamiento General

| Instituciones | RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera Condusef | | | SANCIONES Detalle | | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Registro de Unidades Especializadas (REUNE) | 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 (Trimestral) Detalle Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción (\$) | | | | |
| Totales del Sector | 28,573 | 280.8 | 8.44 | 19 | 414,968 | 0 | | | |
|  | 0 | 0.0 | NA | - | - | S/I | ✓ | ✓ | NA |


Consultas, reclamaciones y controversias de la institución financiera

| 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 | 27,920 | 133,594,097 | 4,785 | 128,352,188 | 80,479,091 | 63 |
|  | - | - | - | - | - | - |

Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

| Instituciones | Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios | Consumo no reconocido, no presencial, por internet | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones |
|--|--|--|--|
| Totales | 11,666 | 6,932 | 5,366 |
|  | - | - | - |


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. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1). | 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) | Otras causas | Total de Sanciones | Monto (\$) | 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 | Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no obtuvo su alta en el REDECO o la obtuvo de manera extemporánea | Art. 41 LTOSF. (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 LTOSF; Tercera, fracc. II y Novena DCGDC) |
|  | 0 | - | - | - | - | - | 0 | - | - | - | - |


Índice de desempeño a Atención a Usuarios (IDATU)

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

Reclamaciones de la Institución Financiera

| 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) | Incumplimiento con los términos del contrato | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio | |
| Totales | 653 | 34.8 | 15 | 108 | 103 | 76 | 2,237 |
|  | 0 | 0.0 | 21 | - | - | - | 7 |

Reclamaciones por proceso

| Instituciones | Consultas en Condusef (Asesorías) | RECLAMACIONES | | | | | | |
|---|-----------------------------------|-------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------|----------|-------------------------|---------------------------|
| | | Gestión Ordinaria | Gestión Electrónica | Gestión REDECO / Gestión Cobranza | Conciliación | Dictamen | Solicitud de Defensoría | Defensoría Legal Gratuita |
| Totales | 1,850 | 10 | 530 | 904 | 113 | 32 | 3 | 3 |
|  | 2 | - | - | - | - | 1 | - | 0 |