

Periodo: Enero - Septiembre 2023

|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| <b>Datos Históricos:</b><br><a href="#">2022</a>   <a href="#">2021</a>   <a href="#">2020</a>   <a href="#">2019</a>   <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a> | <b>Evaluación por Producto</b> | <br><a href="#">Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros</a> |
|--|--------------------------------|---|

DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA

**OFERTA PÚBLICA**

 CONSULTA EL DETALLE DE LAS COMISIONES COBRADAS Y OBSERVADAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

|   |   |                                     |                                    |
|---|---|-------------------------------------|------------------------------------|
| <b>1,055 SOFOM E.N.R. con información relevante</b> | <b>1,008 SOFOM E.N.R. con información de cumplimiento</b> | <b>95 En proceso de cancelación</b> | <b>Dejaron de ser SOFOM E.N.R.</b> |
|---|---|-------------------------------------|------------------------------------|

**897 SOFOM E.N.R. CON INFORMACIÓN RELEVANTE**

Muestra  registros por página Búsqueda:

| Instituciones  | RECLAMACIONES <sup>1</sup>                                   |   |                    | SANCIONES              |            | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Registro de Unidades Especializadas (REUNE) | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto |
|--|--|---|--------------------|------------------------|------------|---|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
|  | Detalle en:<br>La Institución Financiera Condusef            |   |                    | Detalle                |            |   |   |                                   |                                     |
| Total de Reclamaciones                                     | Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) | Total de Sanciones | Monto Total de Sanción |            |   |   |                                   |                                     |
| + Detalle  | + Detalle  | + Detalle   |                    |                        | + Detalle  |   |   |                                   |                                     |
| Alerta   |  |   |                    | (\$)                   |            |   |   |                                   |                                     |
| <b>Totales del Sector</b>                                  | 61,879   | 21.9  | 8.94               | 1,596                  | 32,892,032 | 0   |   |                                   |                                     |
| Compromiso que Suma Valor, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R. | 0  | -   | -                  | 3                      | 50,694     | S/I   | ✓   | ✗                                 | NA                                  |



## RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Sofom E.N.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2023

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| 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 (%) |
| <b>Totales</b>   | 53,731  | 95,291,154           | 1,773                               | 94,939,493                                     | 15,634,517         | 16        |
| <a href="#">Compromiso que Suma Valor, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.</a> | -   | -                    | -                                   | -  | -                  | -         |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 2,143 registros)

<  >

<sup>1</sup> 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.



## RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Sofom E.N.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2023

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones  | Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> |                          |                            | 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 | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato |  |
| <b>Totales</b>   | 8,148                                  | 44.8                     | 19                         | 1,962  | 1,782  | 876  | 24,932   |
| <a href="#">Compromiso que Suma Valor, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.</a> | -                                      | -                        | -                          | -  | -  | -  | 2  |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 897 registros)

<  >

<sup>1</sup> Corresponde a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, mediante los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.



## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Sofom E.N.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2023

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 dos variables: Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra  registros por página

Búsqueda:

| Instituciones  | Criterios evaluados            |                         | Calificación Final<br>(0 - 10) |
|--|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|  | Proceso de Gestión Electrónica | Proceso de Conciliación |                                |
| <a href="#">Compromiso que Suma Valor, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.</a> | -                              | -                       | -                              |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 897 registros)

<  >



## SANCIONES EN CONDUSEF

Sofom E.N.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2023

Muestra  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 |            |  |  |   |              | Ley de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito |            |                       |
|--|---|------------|---|--|---|--------------|---|------------|--|--|---|--------------|--|------------|-----------------------|
|  | Total de Sanciones  | Monto (\$) | Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47). | Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada de Cartera Total y Números Contratos (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1) (Requerimiento) | Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1). | Otras causas | 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 | Art. 41 LTOSF, (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta de manera extemporánea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17) | Otras causas | Total de Sanciones   | Monto (\$) | Art. 42, f. III LTOSF |
| <a href="#">Compromiso que Suma Valor, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.</a> | 3   | 50,694     | -   | -  | 3   | -            | 0   | -          | -  | -  | -   | -            | 0  | -          | -                     |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 897 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](#)