

## 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 29 instituciones toda vez que 12 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 41 Sofom E.R.

Periodo: Enero - Septiembre 2022

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ( \$ )				
Totales del Sector	42,278	263.6	8.39	48	882,595	0	9.7		
	9,718	-	7.83		-	S/I	10.0		NA



### RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF Sofom E.R. Periodo: Enero - Septiembre 2022

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
	9,718	1,387	2,469	5,842	0	50	63	107	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros)

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



### CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R. Periodo: Enero - Septiembre 2022

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
--------------	-----------------	---------------

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica <sup>4</sup>
Totales	42,278	31,132	20,444	0
	9,718	7,550	7,550	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros)



**RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA**  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2022

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 (%)
Totales	41,420	138,085,908	3,334	132,032,717	108,979,781	83
Opcipres	9,498	17,671,969	1,861	15,103,001	12,886,180	1

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 20 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.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2022

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)	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	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	
Totales	858	27.0	19	176	148	130	3,884
Opcipres	220	23.3	15	40	66	74	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 20 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.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2022

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.

Muestra  registros por página Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Opcipres	NA	6.39	10.00	7.83

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 20 registros)



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2022

Muestra 20 registros por página Búsqueda: OPC

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. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III y V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF, (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc. V DCGDC)	Art. 41 LTOSF, (REDECO) La Entidad Financiera no rindió el Informe Trimestral de Quejas relacionadas con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc. V DCGDC)		
Opcipres <small>compañía que da confianza</small>	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-		

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros) < 1 >

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](#)



**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**  
Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2022

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: OPC

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registro Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
Opcipres <small>compañía que da confianza</small>	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 29 registros) < 1 >



**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
En sinergia con CONDUSEF  
Sofom E.R.  
Enero - Septiembre 2022

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 20 registros por página Búsqueda: OPCIPRES

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 hay registros (filtrados de un total de 3 registros) <span style="float: right;">&lt; &gt;</span>							

- 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).