




Consulta aquí el apartado del Buró de Entidades Financieras.

Comportamiento de Crédito Familiar periodo Enero - Diciembre 2018
Para el periodo Enero-Marzo 2019 no se publicó calificación.

Instituciones	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS <small>Detalle en Condusef</small>				SANCIONES <small>Detalle</small>		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera <small>Sinergia con Condusef</small>	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
		Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) <small>Detalle</small> Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector		8,947	56.2	25	7.51	87	4,028,177	0	9.7		
	Ficha	839	51.9	24	7.98	1	32,380	S/I	10.0		NA


Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ <small>Consulta por proceso</small>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	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	8,947	56.2	25	1,955		1,161	901	11,562
	839	51.9	24	364		91	69	1,452

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	7.85	8.17	7.98

Sanciones

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. 84 f. III b) La IF que no presenta informe (Art. 83 f. II, III IV y V).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 87).	Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 88 f. I).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSE (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 LTOSE. Tercera, fracc.	Art. 42, f. III. Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. IV. Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 98, f. IV LCOAFC Carece de la leyenda leyenda de no autorización de la SHCP y no supervisión CNEV
	1	32,380	1	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-

Cumplimiento a los Registros

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registro Valido Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

Consulta más información de Crédito Familiar en el Buró de Entidades financieras