


## Consulta aquí el apartado del Buró de Entidades Financieras.

Comportamiento de Globalcard en el periodo enero - septiembre 2019, no se publicó calificación.

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> Detalle en: <a href="#">La Institución Financiera</a> - <a href="#">Condusef</a>			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sistema 500 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 (IDATU Trimestral) <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	58,455	173.1	8.05	101	5,055,500	0	9.5		
	0	-	7.95	0	-	S/N	10.0	X	NA

## Reclamaciones


### a. Totales

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución			En Condusef		
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep
	0	0	0	0	0	0	0

### b. En la Institución Financiera

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	54,266	120,717,249	2,225	107,705,712	101,134,637	94
	0	-	-	-	-	-


### c. En Condusef

Instituciones	Reclamaciones en Condiset <sup>1</sup>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			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	Incumplimiento con los términos del contrato	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	4,189	60,1	31	914	706	547	3,789
	0	-	-	0	0	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	
	9.98	6.26	9.42	7.95

## 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. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	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. II y Novena DGGDC)	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 DGGDC)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan con los requisitos de Ley o las DCG (Art. 11)	Otras causas
	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

## Cumplimiento a los Registros

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registró Validó 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 en el Buró de Entidades financieras.](#)