

**INVEX CONSUMO, S.A. de C.V., SOFOM E.R., INVEX GRUPO FINANCIERO  
COMPORTAMIENTO GENERAL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS DE LA  
COMISIÓN NACIONAL PARA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS  
DE SERVICIOS FINANCIEROS**

- Periodo: Enero- Septiembre 2025

## • Comportamiento General de SOFOM E.R.

### 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 formen parte las instituciones de Crédito.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y leyes respectivas.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 28 instituciones toda vez que 11 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 39 Sofom E.R..

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Datos Históricos:		Evaluación por Producto		Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros				DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA									
<a href="#">2025</a>   <a href="#">2024</a>   <a href="#">2023</a>   <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>																	
Muestra 20 registros por página																	
Búsqueda: <input type="text" value="INVEX"/> <span style="float: right;">X</span>																	
Instituciones		Insignias Otorgada por CONDUSEF	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Clausulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto						
Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones	Detalle en: La Institución Financiera Condusef	Indice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Indice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción	(\$)	(REUNE)	Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)							
	Alerta		Detalle Calificación 0-10	Detalle Calificación 0-10	7	130,244											
Totales del Sector		25,406	47.5	8.61	7	130,244	0										
		19	-	7.92	-	S/I	✓	✗	NA								

## • Reclamaciones por Trimestre



### RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Sofom E.R.

Periodo: Enero - Septiembre 2025

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			
	19	0	0	0	0	7	9	3	0	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

< 1 >

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.

## • Reclamaciones en INVEX



### RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Sofom E.R.

Periodo: Enero - Septiembre 2025

Instituciones		Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
		Consulte las principales causas					
Reclamaciones Totales	Monto Reclamado	Monto Promedio por Reclamación		Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos	Monto Abonado	Abono	
Totales	23,921	94,083,421	3,933	93,521,579	26,718,192	29	
	-	-	-	-	-	-	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

< 1 >

<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.

## • Clasificación de las Reclamaciones / Por Concepto



### CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	Reclamaciones por Concepto				
Instituciones	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>			
Totales	24,462	163	160	0			
invex Consumo	19	4	3				0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

Búsqueda: INVEX

< 1 >

## • Clasificación de las Reclamaciones / Por Monto Reclamado



### CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	\$ Monto Reclamado				
Instituciones	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>			
Totales	119,775,050	4,717,584	4,711,634	0			
invex Consumo	120,462	-	-				-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

Búsqueda: INVEX

< 1 >

## • Clasificación de las Reclamaciones / Por Monto Abonado



### CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2025

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado	\$ Monto Abonado				
Instituciones	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Possible Fraude <sup>2</sup>	Possible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup>			
Totales	39,163,110	3,946,236	3,946,236	0			
invex Consumo	31,139	-	-				-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

Búsqueda: INVEX

< 1 >

## • Principales causas de reclamación



### PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Septiembre 2025

Regresar

Instituciones	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	Inconformidad con el cobro de intereses moratorios y accesorios durante el proceso de aclaración <sup>1</sup>	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Totales	17,142	2,549	1,371
invex Consumo	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

< 1 >

## • Reclamaciones en CONDUSEF



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Sofom E.R.**  
**Período: Enero - Septiembre 2025**

Búsqueda: INVEK

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> Consulta por proceso			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	Incumplimiento con los términos del contrato	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	
<b>Totales</b>	<b>1,485</b>	<b>48.2</b>	<b>9</b>	<b>340</b>	<b>230</b>	<b>157</b>	<b>2,394</b>
<b>invex Consumo</b>	<b>19</b>	<b>60.0</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>254</b>

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

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

< 1 >

## • Reclamaciones en CONDUSEF por proceso



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO**  
**Sofom E.R.**  
**Período: Enero - Septiembre 2025**

Regresar

Búsqueda: INVEK

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES			
		Gestión Electrónica	Gestión REDECO Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen
<b>Totales</b>	<b>2,744</b>	<b>1.248</b>	<b>1.907</b>	<b>237</b>	<b>71</b>
<b>invex Consumo</b>	<b>61</b>	<b>17</b>	<b>265</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

< 1 >

## • Índice de Desempeño de Atención a Usuarios



**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Sofom E.R.**  
**Período: Enero - Septiembre 2025**

Búsqueda: INVEK

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
<b>invex Consumo</b>	<b>3.92</b>	<b>4.00</b>	<b>7.92</b>

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 registros)

< 1 >

## • Sanciones en CONDUSEF



**SANCIÓN EN CONDUSEF**  
**Sofom E.R.**  
**Período: Enero - Septiembre 2025**

Búsqueda: INVEK

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, I, II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 59 Dto 4).	Art. 94 I, I. La IF no proporciona la información necesaria para el SPRES (Art. 47).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSE (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSE (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
<b>invex Consumo</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 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](#)