

**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- Marzo 2023**

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 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 27 Instituciones todas vez que 11 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 38 Sofom E.R.

Periodo: Enero - Marzo 2023

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle					
	Total de Reclamaciones Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos ² (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	14,116	237.3	9.27	5	86,836	0	0.0		
invex Consumo	3,080	-	9.60		-	S/I	✓	✓	NA

Reclamaciones por Trimestre

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF Sofom E.R. Periodo: Enero - Marzo 2023

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
		invex Consumo	3,080	3,014	0	0	0	0	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 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 (SRPFE), 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 - Marzo 2023

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹						
	Consulta las principales causas						
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)	
Totales	13,790	9,147,055,203	663,333	46,394,059	25,061,556	64	
invex Consumo	3,014	26,748,730	8,875	23,567,819	19,548,290	83	

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

¹ 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 - Marzo 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado
Totales	14,116	4,091
invex Consumo	3,080	2,820

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica ⁴
	Totales	14,116	4,091	1,159
invex Consumo	3,080	2,820	24	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

• Clasificación de las Reclamaciones / Por Monto Reclamado



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO RECLAMADO
 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.
 Período: Enero - Marzo 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página	Búsqueda: invex			
Instituciones	Monto Reclamado			
Totales	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banco Electrónico ⁴
invex Consumo	62,236,443	31,204,812	4,981,707	0
	27,324,891	26,558,341	62,736	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

• Clasificación de las Reclamaciones / Por Monto Abonado



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR MONTO ABONADO
 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, E.R.
 Período: Enero - Marzo 2023

Por Concepto	Monto Reclamado	Monto Abonado		
Muestra 20 registros por página	Búsqueda: invex			
Instituciones	Monto Abonado			
Totales	Reclamaciones Totales ¹	Possible Fraude ²	Possible Robo de Identidad ³	Banco Electrónico ⁴
invex Consumo	26,443,633	22,066,046	2,977,913	0
	19,548,290	19,268,145	12,344	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

• Principales causas de reclamación



PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
 Sofom E.R.
 Período: Enero - Marzo 2023

Regresar

Instituciones	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Consumo no reconocido, no presencial, por internet
Totales	6,392	2,744	2,552
invex Consumo	-	22	2,552

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

• Reclamaciones en CONDUSEF



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
 Sofom E.R.
 Período: Enero - Marzo 2023

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Buros 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	La institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, etc.	
Totales	925	32.4	14	54	43	38	1,123
invex Consumo	66	66.0	10	3	0	-	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

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

• Reclamaciones en CONDUSEF por proceso



RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO
 Sofom E.R.
 Período: Enero - Marzo 2023

Regresar

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES						
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Bideman	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Oralista
Totales	1,029	10	256	383	60	13	3	2
invex Consumo	126	7	49	63	10	-	-	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

• Índice de Desempeño de Atención a Usuarios



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 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 tres variables: el Proceso de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: invex

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	9.60	9.37	10.00	9.60

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 registros)

• Sanciones en CONDUSEF



SANCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2023

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: invex

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. 54 F. I. La I/R no proporciona la información necesaria para el SIPDES (Art. 47)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOF (REDECO) La Institución Financiera no midió o midió de manera inadecuada el Informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza	Otras causas
	0	-	-	-	0	-	-	-

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 27 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. Los multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)