

# Comportamiento General de Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Junio 2016

OFERTA PÚBLICA

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECO CONSULTA EL DETALLE DE LAS COMISIONES COBRADAS Y OBSERVADAS

Comparativo 2015 Vs 2016

Datos históricos

Evaluación por Producto

583 SOFOM E.N.R. con información relevante

913 SOFOM E.N.R. con información de cumplimiento

1,231 En proceso de cancelación (no renovadas)

Dejaron de ser SOFOM E.N.R.

## 583 SOFOM E.N.R. CON INFORMACIÓN RELEVANTE

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: pacada

| Instituciones      | Afiliaación gremial | Actividad Preponderante | Oferta de Productos Financieros | CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS<br>Detalle en Condusef |                          |                            |  | SANCIONES<br>Detalle |                             | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)<br>Detalle | Cumplimiento a los Registros de Condusef<br>Detalle<br>Calificación 0 - 10 | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por Producto<br>Calificación (0-10) |
|--------------------|---------------------|-------------------------|---------------------------------|---|--------------------------|----------------------------|--|----------------------|-----------------------------|--|--|-----------------------------------|--|
|                    |                     |                         |                                 | Total de Reclamaciones  | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)<br>Detalle<br>Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones   | Monto Total de Sanción (\$) |  |  |                                   |  |
| Totales del Sector | Seleccionar         | Seleccionar             |                                 | 4,499   | 46.7                     | 28                         | 5.97   | 1,395                | 32,933,205                  | 79   | 6.1  |                                   |  |

Todas... Todas...

|                                     |        |                                    |       |   |   |   |    |   |   |   |      |    |     |
|-------------------------------------|--------|------------------------------------|-------|---|---|---|----|---|---|---|------|----|-----|
| Pacada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | ASOFOM | Crédito a la actividad empresarial | Ficha | 0 | - | - | NA | 0 | - | 1 | 10.0 | NO | Ver |
|-------------------------------------|--------|------------------------------------|-------|---|---|---|----|---|---|---|------|----|-----|

SOFOM E.N.R.

### CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Junio 2016

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: pacada

| Instituciones                       | Reclamaciones en Condusef<br>Consulta por proceso |                          |                            | Principales Causas                   |  |  | Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito |
|-------------------------------------|---|--------------------------|----------------------------|--------------------------------------|--|--|--|
|                                     | Total de Reclamaciones                            | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | Gestión de Cobranza - Gestión REDECO | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | Actualización de historial crediticio no realizada |  |
| Totales                             | 4,499   | 46.7                     | 28                         | 1,904                                | 442  | 408  | 13,230   |
| Pacada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | 0   | -                        | -                          | 0                                    | 0  | 0  | 14   |

SOFOM E.N.R.

### CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF POR PROCESO

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Junio 2016

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: pacada

| Instituciones                       | Consultas en Condusef (Asesorías) | RECLAMACIONES     |                     |                                   |              |          |                         |                           |                         |  |
|-------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------|----------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|--|
|                                     |                                   | Gestión Ordinaria | Gestión Electrónica | Gestión REDECO / Gestión Cobranza | Conciliación | Dictamen | Solicitud de Defensoría | Defensoría Legal Gratuita | Asesoría Jurídico Penal |  |
| Totales                             | 9,295                             | 404               | 1,465               | 1,904                             | 641          | 66       | 14                      | 4                         | 1                       |  |
| Pacada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | 3                                 | 0                 | 0                   | 0                                 | 0            | 0        | 0                       | 0                         | 0                       |  |

SOFOM E.N.R.

### CLÁUSULAS ABUSIVAS

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Junio 2016

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: pacada

| Instituciones                       | Sección                   | Cláusulas Abusivas |
|-------------------------------------|---------------------------|--------------------|
| Pacada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | Con información relevante | 1                  |

## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Junio 2016

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. RECO: Registro de Comisiones
4. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
5. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
6. 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: pacada

| Instituciones                       | SIPRES                                | RECA                                | RECO                               | REUNE                       | IFIT                               | REDECO                             | Calificación |
|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------|
|                                     | Actualizó Registró Validó Información | Registró contratos NO usa contratos | Registró y/o actualizó información | Presentó Informe Trimestral | Registró y/o actualizó información | Registró y/o actualizó información |              |
| Pacada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | ✓                                     | ✓                                   | ✓                                  | ✓                           | ✓                                  | NA                                 | 10.0         |

## SANCIONES EN CONDUSEF

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Junio 2016

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: pacada

| 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. II. La IF no proporciona la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1) | Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1). | Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones en el REUNE (Art. 50 Bis f. V). | Otras causas | Total de Sanciones  | Monto (\$) | Art. 40 LTOSF. No proporcionar o proporcionar de manera extemporánea o errónea la información solicitada. | 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 DCG) | Art. 41 LTOSF.(REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea a la queja del usuario respecto de la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc. III DCG) | Otras causas |
| Pacada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | 0   | -          | -   | -  | -   | -            | 0   | -          | -   | -   | -  | -            |

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Junio 2016

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: pacada

| Instituciones                       | Criterios evaluados          |                                |                         | Calificación Final<br>(0 - 10) |
|-------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|                                     | Proceso de Gestión Ordinaria | Proceso de Gestión Electrónica | Proceso de Conciliación |                                |
| Pacada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | NA                           | 0.00                           | NA                      | NA                             |