

Periodo: Enero - Marzo 2019

Datos Históricos: 2018 2017 2016 2015 2014	Evaluación por Producto	
Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros		
476 SOFOM E.N.R. con información relevante	1,168 SOFOM E.N.R. con información de cumplimiento	4 En proceso de cancelación (no renovadas)
Dejaron de ser SOFOM E.N.R.		

OFERTA PÚBLICA

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

CONSULTA EL DETALLE DE LAS COMISIONES COBRADAS Y OBSERVADAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

476 SOFOM E.N.R. CON INFORMACIÓN RELEVANTE

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (an proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	31,233	51.8	6.46	722	36,467,949	31	9.1		
Pacada, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R.	0	0.0	NA	0	-	S/I	10.0	✗	Ver



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Marzo 2019

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Bancos de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, fer testimonio	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
Totales	4,481	71.2	19	974	973	502	5,870
Pacada, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R.	0	-	-	0	0	0	7



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Marzo 2019

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	26,752	28,850,662	1,079	23,154,905	363,826,719	1,571
Pacada, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R.	0	-	-	-	-	-



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Marzo 2019

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.

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (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



SANCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Marzo 2019

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						Ley de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito		
	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, fracción II. Incumplimientos a las DCG del Buró de Entidades Financieras (Art. 53).	Art. 94 f. VIII. La IF no presenta al Informe Trimestral (Art. 50 Bis f. V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF. (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea o 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, frasc.	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. V.- Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 13)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 90, f. IV LCOAAC Incumple con las disposiciones previstas (Art. 87.3)
Pacada, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R.	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-



CLÁUSULAS ABUSIVAS
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Marzo 2019

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Muestra 20 registros por página Búsqueda: pacada

Instituciones	Sección	Cláusulas Abusivas
No se encontraron resultados...		



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Marzo 2019

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 o 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.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10.0



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Marzo 2019

Pacada, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados*, da clic sobre la calificación

Tipo	Producto Evaluado	Calificación del Producto (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan el Producto
Otorgamiento de Crédito	Crédito Personal	<u>9.18</u>	★★★★★	8 de 44
	Arrendamiento Financiero	<u>9.85</u>	★★★★★	2 de 15

* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).