

**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 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 - Marzo 2025

Datos Históricos:

2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014

Evaluación por Producto

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA

Muestra20registros por página

Búsqueda:invex

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	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 (\$)				
	Detalle								
	Alerta								
Totales del Sector	13,724	-	8.63	-	-	0			
	7	-	6.02		-	S/I	✓	✗	NA

Reclamaciones por Trimestre

SOFOM E.R.

RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Sofom E.R.

Periodo: Enero - Marzo 2025

Muestra20registros por página

Búsqueda:invex

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	13,021	433,102,860	33,262	413,490,513	6,912,519	2
	-	-	-	-	-	-

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

• Principales causas de reclamación

SOFOM
E.R.

PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2025

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: invex

Instituciones	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	No entrega de saldo a favor	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Totales	9,340	2,407	483
invex Consumo	-	-	-

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

< 1 >

• Reclamaciones en CONDUSEF

SOFOM
E.R.

RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: invex

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Buros 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	
Totales	703	51.6	14	154	112	90	0
invex Consumo	7	71.4	16	-	1	-	-

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

< 1 >

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

SOFOM
E.R.

RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2025

Regresar

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: invex

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES			
		Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen
Totales	1,323	616	729	87	16
invex Consumo	24	5	104	2	-

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.
Periodo: Enero - Marzo 2025

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 dos variables: Gestión Electrónica y Conciliación.

Muestra registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	2.62	3.40	6.02

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

• Sanciones en CONDUSEF

← ↻ 🔒 https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=688&id_periodo=46 A ☆ ↺ ☆

 **CONDUSEF** Trámites Gobierno 🔍 Inicio



SANCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.R.
Periodo: Enero - Marzo 2025

Muestra registros por página

Búsqueda:



Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 28 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. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)