

Periodo: Enero - Septiembre 2020

DIRECTORIO DE  
DESPACHOS DE COBRANZA

Datos Históricos: <a href="#">2019</a>   <a href="#">2018</a>   <a href="#">2017</a>   <a href="#">2016</a>   <a href="#">2015</a>   <a href="#">2014</a>	Evaluación por Producto	
--	----------------------------	--

Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros

OFERTA PÚBLICA

CONSULTA Y DENUNCIA LAS  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

RECO CONSULTA EL DETALLE DE LAS  
COMISIONES COBRADAS Y OBSERVADAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

389 SOFOM E.N.R. con información relevante	1,349 SOFOM E.N.R. con información de cumplimiento	1 En proceso de cancelación (no renovadas)	Dejaron de ser SOFOM E.N.R.
--	--	--	--------------------------------

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

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: FISOFO

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle					
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	69,058	32.7	6.20	89	1,916,688	27	9.2		Calificación (0-10)
Fisfo, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R.	2,322	177.9	9.64	0	-	S/I	10.0	X	Ver



### RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Septiembre 2020

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: FISOFC

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup>					
	Consulta las principales causas					
	Reclamaciones Totales	Monto Reclamado (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	62,322	109,098,107	1,751	106,276,032	45,383,094	43
Fisfo, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R.	2,207	3,297,003	1,494	3,297,003	3,270,199	99

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 1,739 registros)

<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.



### RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Septiembre 2020

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: FISOFC

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Búros de Crédito
	Consulta por proceso			Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	6,736	72.2	20	2,208	1,343	738	12,989
Fisfo, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R.	115	31.3	29	68	29	3	68

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 389 registros)

<sup>1</sup> Corresponde 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.N.R.**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2020**



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: FISOFO

Instituciones	Consultas en Conducef (Asesorías)	RECLAMACIONES						
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
<b>Totales</b>	18,947	767	5,120	4,646	849	121	13	7
Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	113	-	73	25	42	2	-	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 389 registros)

< 1 >



**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2020**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: FISOFO

Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Conducef			
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	2,322	1,136	589	482	0	76	2	37	0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 1,739 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.



**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2020**

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: FISOFO

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	NA	9.70	9.55	9.64

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 389 registros)

< 1 >



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2020**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: FISOFC

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. IV Bis. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF, (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporanea a 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, fracc. III y Novena DCGDC)	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 DCGDC)	Art. 41 LTOSF, (REDECO) La Entidad Financiera no rindió el Informe Trimestral de Quejas relacionadas con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc. V DCGDC)	Otras causas
Fisfo, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R.	0	.	.	.	.	0	.	.	.	.	.	.



**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2020**

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 éste 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: FISOFC

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	
Fisfo, S.A. de C.V., SOFOM E.N.R.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10.0

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 389 registros)

< 1 >



**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**En sinergia con CONDUSEF**  
**Sofom E.N.R.**  
**Enero - Septiembre 2020**

Para distinguir el nivel de sinergia de cada Institución en el plan "Educación Financiera CONDUSEF en colaboración con Entidades Financieras", se plantean 5 niveles de participación de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción:

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Material educativo	Consejos para tu bolsillo	Espacio en Página Web	Taller de Formador de Formadores (Réplica)	Material promocional educativo	Educación Financiera en tu Institución (EFI)	Nivel de sinergia
<a href="#">Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.</a>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 24 registros)

< 1 >

1 estrella: Impresión de material educativo y Consejos para tu bolsillo.

2 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo y Espacio en Página Web.

3 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web y Taller de "Formador de Formadores" (Réplica).

4 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica) e Impresión de material promocional educativo.

5 estrellas: Impresión de material educativo, Consejos para tu bolsillo, Espacio en Página Web, Taller de "Formador de Formadores" (Réplica), Impresión de material promocional educativo y Educación financiera en tu Institución (EFI).



**EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Septiembre 2020**

**Fisofo, 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 de Nómina	4.55	★★★★★	48 de 57

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