

# BURO DE ENTIDADES FINANCIERAS

## FISOFO S.A DE C.V. 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 28 instituciones toda vez que 13 se encuentran reflejadas en el sector Bancos para un total de 41 Sofom E.R.

Periodo: Enero - Diciembre 2021

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Clausulas 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 <input type="checkbox"/> Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción ( \$ )				
Totales del Sector	60,234	233.2	8.66	18	410,644	0	9.5		
<input type="checkbox"/> Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	6	-	10.00	0	-	S/I	10.0	✗	NA



### RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA

Sofom E.R.  
Periodo: Enero - Diciembre 2021

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	58,505	219,046,893	3,744	215,487,632	186,687,243	87
<input type="checkbox"/> Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	-	-	-	-	-	-



**PRINCIPALES CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2021**

[← Regresar](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	Consumos vía internet no reconocidos
<b>Totales</b>	<b>17,159</b>	<b>15,581</b>	<b>14,971</b>
<a href="#">Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM E.R.</a>	-	-	-



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2021**

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós 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)					
<b>Totales</b>	<b>1,729</b>	<b>28.8</b>	<b>24</b>	<b>464</b>	<b>308</b>	<b>234</b>	<b>5,352</b>
<a href="#">Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM E.R.</a>	6	50.0	1	-	2	2	0



**RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2021**

[← Regresar](#)

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES						
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
<b>Totales</b>	<b>2,382</b>	<b>79</b>	<b>1,367</b>	<b>2,463</b>	<b>283</b>	<b>77</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
<a href="#">Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM E.R.</a>	18	5	-	70	1	-	-	0



**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2021**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: FISOFO

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
Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	0	0	0	0	0	0	0	0	0



**ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2021**

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.R.	9.99	NA	NA	10.00



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2021**

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: FISOFO

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 B): La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. I La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LIOF, (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17)	
Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	0	-	-	-	-	-	0	-	-	



**CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS**  
**Sofom E.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2021**

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. REUNE: Registro de Información de Unidades Especializadas (Informe Trimestral)
4. IFIT: Ingreso de Fichas Técnicas
5. REDECO: Registro de Despachos de Cobranza

Nota: El estatus de la información corresponde al cierre del periodo de consulta

Muestra  registros por página

Búsqueda:

Instituciones	SIPRES	RECA	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registro Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
<input type="checkbox"/> <a href="#">Fisofo, S.A. de C.V., SOFOM E.R.</a>	✓	✓	✓	✓	✓	10.0