

CETELEM

Comportamiento General

Instituciones	Insignias Otorgada por CONDUSEF	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle				Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
	Atención Personas Adultas Mayores	Total de Reclamaciones Detalle	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 (\$)				
Totales del Sector			25,406	47.5	8.61	7	130,244	0		
			21,766	68.7	8.17		-	S/I	✓	✗ Ver

Reclamaciones en la Institución Financiera

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	23,921	94,083,421	3,933	93,521,579	26,718,192	29
	20,889	49,167,027	2,354	49,167,027	5,952,533	12

Principales causas de Reclamación en la Institución Financiera

Instituciones	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	Inconformidad con el cobro de intereses moratorios y accesorios durante el proceso de aclaración	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Totales	17,142	2,549	1,371
	16,432	2,549	35

Reclamaciones por Trimestre

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
	21,766	12,443	6,418	2,028	0	484	257	136	0

Sanciones

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 información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no realizó o realizó de manera extemporánea la actualización mensual de la información de sus Despachos de Cobranza	Art. 41 LTOSF (REDECO) La Institución Financiera no rindió o rindió de manera extemporánea el informe mensual de quejas relacionadas con la gestión de los Despachos de Cobranza
	0	-	-	-	0	-	-	-

Índice de desempeño a Atención a Usuarios (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	5.17	3.00	8.17

Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta <u>por proceso</u>			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	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	1,485	48.2	9	340	230	157	2,394
	877	58.0	9	248	150	137	13

Reclamaciones en CONDUSEF por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES			
		Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen
Totales	2,744	1,248	1,907	237	71
	1,553	769	252	108	10

Clasificación de las Reclamaciones / por Concepto

Instituciones	Reclamaciones por Concepto			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	24,462	163	160	0
	21,766	8	7	0

Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Reclamado

Instituciones	\$ Monto Reclamado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	119,775,050	4,717,584	4,711,634	0
	76,771,765	956	-	-

Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Abonado

Instituciones	\$ Monto Abonado			
	Reclamaciones Totales ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	39,163,110	3,946,236	3,946,236	0
	15,682,712	-	-	-

Evaluación CONDUSEF



Cetelem, S.A. de C.V., SOFOM E.R., Grupo Financiero Inbursa

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 Automotriz	<u>6.00</u>		4 de 5
* Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).				