

# Información de VF México en el Buró de Entidades Financieras

PERIODO ENERO-JUNIO 2021

Calificación de VFMéxico en el comportamiento de las obligaciones ante CONDUSEF:

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	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	56,188	53.7	6.15	104	3,029,491	13	9.2		
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	189	109.8	9.77	0	-	S/I	10.0	✗	NA

Reclamaciones Totales tanto en la Institución como en CONDUSEF

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
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	189	69	119	0	0	0	1	0	0

Reclamaciones en la Institución

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	47,089	60,165,244	1,278	55,329,940	26,722,912	48
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	188	33,925	180	33,925	33,925	100

Reclamaciones en CONDUSEF

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, ter testimonio	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
Totales	9,099	78.3	20	4,191	1,990	1,007	12,636
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	1	100.0	20	0	0	1	24

Detalle reclamaciones CONDUSEF

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES						
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	12,519	1,039	7,369	6,112	691	91	11	4
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	2	0	1	1	0	0	0	0

Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	NA	9.62	NA	9.77

