

# Información de VFMéxico en el Buró de Entidades Financieras

## ¿Qué es el Buró de Entidades Financieras?

Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurrir, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante para informarte sobre su desempeño.

Con el Buró de Entidades Financieras, se logrará saber quién es quién en bancos, seguros, sociedades financieras de objeto múltiple, cajas de ahorro, afores, entre otras entidades.

Con ello, podrás comparar y evaluar a las entidades financieras, sus productos y servicios y tendrás mayores elementos para elegir lo que más te convenga.

Esta información te será útil para elegir un producto financiero y también para conocer y usar mejor los que ya tienes.

Este Buró de Entidades Financieras, es una herramienta que puede contribuir al crecimiento económico del país, al promover la competencia entre las instituciones financieras; que impulsará la transparencia al revelar información a los usuarios sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y que va a facilitar un manejo responsable de los productos y servicios financieros al conocer a detalle sus características.

Lo anterior, podrá derivar en un mayor bienestar social, porque al conjuntar en un solo espacio tan diversa información del sistema financiero, el usuario tendrá más elementos para optimizar su presupuesto, para mejorar sus finanzas personales, para utilizar correctamente los créditos que fortalecerán su economía y obtener los seguros que la protejan, entre otros aspectos

## Comportamiento General de Sofom E.N.R.

Las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOMES) son instituciones financieras especializadas en otorgar crédito a diversos sectores. Estas entidades pueden dar crédito, pero no pueden captar recursos del público como lo hacen los bancos y son supervisadas por la Condusef, y a diferencia de las SOFOMES Reguladas no están vinculadas con algún grupo financiero. En materia de prevención de lavado de dinero y de financiamiento al terrorismo, son supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2023**

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

Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			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)
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción						
	<input type="checkbox"/> Detalle		<input type="checkbox"/> Detalle		( \$ )	<input type="checkbox"/> Detalle					
	<b>Alerta</b>										
Totales del Sector	61,879	21.9	8.94	1,596	32,892,032	0					
<u>Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.</u>	156	42.2	9.41		-	S/I	✓	✗	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
<u>Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.</u>	156	51	46	58	0	0	0	1	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	53,731	95,291,154	1,773	94,939,493	15,634,517	16
<u>Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.</u>	155	256,094	1,652	256,094	0	0

Principales causas de reclamación en la Institución Financiera

Instituciones	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Promociones, beneficios, meses sin intereses, sorteos y/o premios no entregados o aplicados al Usuario, cliente y/o socio	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
Totales	14,157	12,036	10,473
<u>Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.</u>	-	-	8

## Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Consulta por proceso			Incumplimiento con los términos del contrato	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	
Totales	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)				
	8,148	44.8	19	1,962	1,782	876	24,932
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	1	100.0	15	-	-	-	16

## Detalle reclamaciones CONDUSEF por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES						
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría	Defensoría Legal Gratuita
Totales	27,013	406	6,832	8,244	910	153	20	6
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	10	-	1	-	-	-	-	0

## Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	5.41	4.00	9.41

## Sanciones por incumplimiento de obligaciones ante CONDUSEF

Instituciones	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros						Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros						Ley de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito		
	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada de Cartera Total y Números Contratos (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1) (Requerimiento)	Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1).	Otras causas	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	Art. 41 LTOSF (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)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. III LTOSF
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	0	-	-

## Cumplimiento a los Registros

Instituciones	Reclamaciones en CONDUSEF	SANCIONES		SIPRES	SIPRES SIC	RECO	UNE	REDECO	IFIT	Calificación
		Número	Monto	Validó Información	Registró	Registró Contratos y Cartera	Validación	Actualización	Validación	
Vision F México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10.0