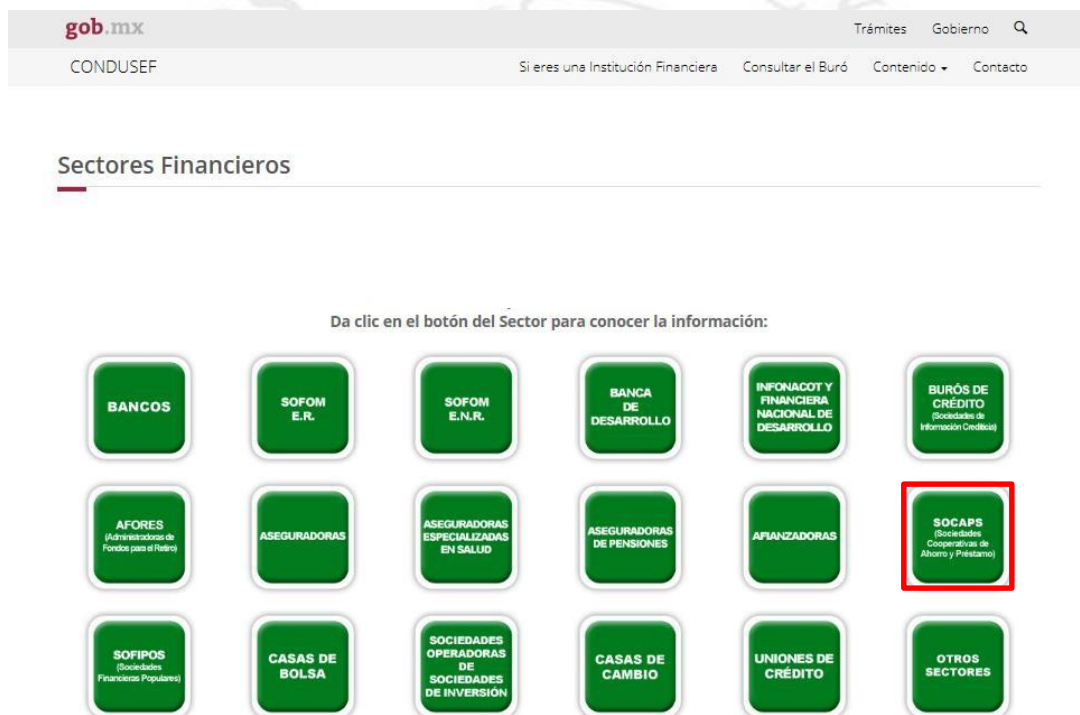


Metodología utilizada en la estructuración del Buró de Entidades Financieras, Sector Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Socaps)

I. Sección Mensual

a) La información se presenta al dar clic en el botón del sector:



gob.mx Trámites Gobierno

CONDUSEF Si eres una Institución Financiera Consultar el Buró Contenido Contacto

Sectores Financieros

Da clic en el botón del Sector para conocer la información:

BANCOS	SOFOM E.R.	SOFOM E.N.R.	BANCA DE DESARROLLO	INFONACOT Y FINANCIERA NACIONAL DE DESARROLLO	BURÓ DE CRÉDITO (Sociedades de Información Crediticia)
AFORES (Administradores de Fondos para el Retiro)	ASEGURADORAS	ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD	ASEGURADORAS DE PENSIONES	AFIANZADORAS	SOCAPS (Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo)
SOFIPOs (Sociedades Financieras Populares)	CASAS DE BOLSA	SOCIEDADES OPERADORAS DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN	CASAS DE CAMBIO	UNIONES DE CRÉDITO	OTROS SECTORES

Importante: Cada sector cuenta con su propia metodología de presentación y evaluación. La información se encuentra conforme a su disponibilidad y no es comparable entre sectores.

b) En la sección mensual se muestra la siguiente información:

1. Reclamaciones ante CONDUSEF:

Inconformidades que han presentado los Usuarios directamente en la CONDUSEF. Se entenderá por Reclamaciones a la suma de los siguientes procesos: asuntos iniciados de los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación del Sistema de Información Operativa (SIO), durante el período reportado.

2. Multas impuestas y firmes

Este segmento del cuadro de Comportamiento General, muestra el número y monto de las Sanciones firmes que se hubieren impuesto a las Instituciones Financieras por la CONDUSEF

3. Cumplimiento a los Registros

En el cuadro se presenta la evaluación al cumplimiento de los Registros que corresponden al sector, considerando para esta evaluación que el cumplimiento de cada uno de los registros tiene el mismo valor sobre una escala de 0 a 10.

De manera interna se presenta el "Detalle", con el desglose del cumplimiento.

2

Para el Sector, se utilizan los siguientes registros, y para determinar si se encuentran en cumplimiento se consideró:

1. **SIPRES: cumplimiento al registro.**

La Institución Financiera cumple con la obligación mensual de presentar la información del mes inmediato anterior a través del PUR, utilizando CICI o CIC, **de la Validación de la información registrada en el SIPRES, en la sección "SIPRES"**.

2. **IFIT**

La Institución Financiera cumple con la obligación mensual de presentar la información del mes inmediato anterior a través del PUR, utilizando CICI o CIC, **de Validación de las fichas técnicas del IFIT, en la sección "IFIT"**. Se considera que se ha dado cumplimiento, cuando la institución financiera realiza la generación del acuse de validación de las fichas técnicas de sus productos o servicios financieros en el portal electrónico IFIT.

3. **REDECO**

Cumplimiento de la obligación mensual **de presentar la información** del mes inmediato anterior, a través del PUR utilizando CICI o CIC **de las quejas por prácticas de Cobranza y actualización de la información de los Despachos de Cobranza a través del REDECO.**

Se considera cumplimiento cuando dicha institución haya presentado en tiempo y forma el informe mensual del período evaluado. En caso de no haber registrado despachos se considera como No Aplica "N/A".

4. **RECO**

Cumplimiento de la obligación mensual **de presentar la información** del mes inmediato anterior, a través del PUR utilizando CICI o CIC **del Registro de su Cartera Total, Vigente y Vencida al mes y Número de Contratos, en la sección "RECO"**.

5. **UNE**

Cumplimiento de la obligación mensual **de presentar la información** del mes inmediato anterior, a través del PUR utilizando CICI o CIC **de la validación de la información de datos registrados de la UNE.**

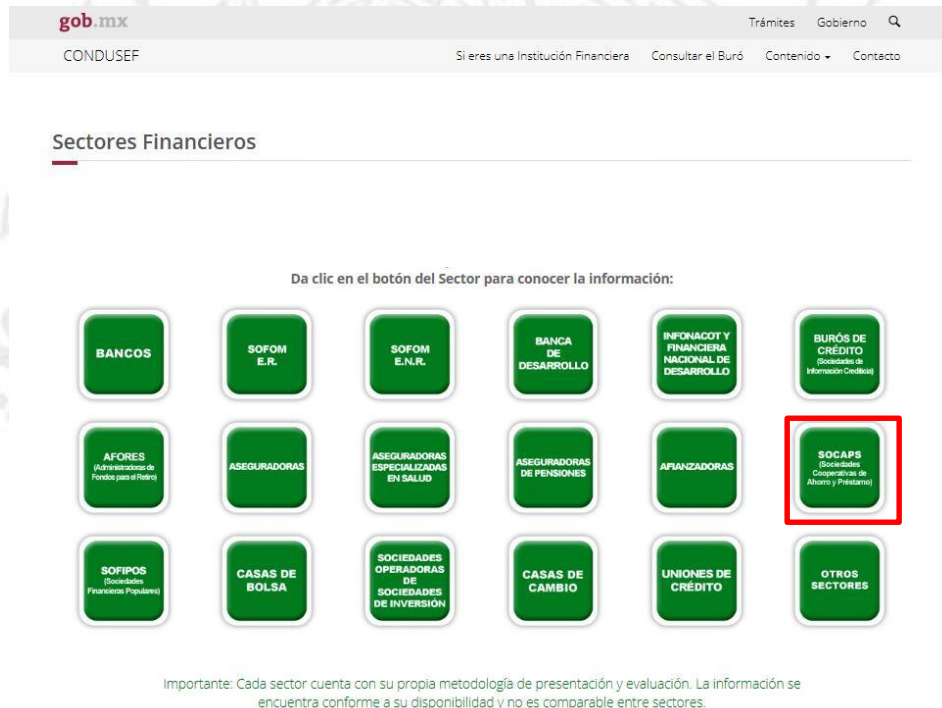
II. Sección Trimestral

El Buró de Entidades Financieras es una herramienta que presenta información trimestral acumulada por año, considerando los siguientes períodos:

3

Período	Se presenta:
Enero - Marzo	60 días hábiles posteriores al cierre del trimestre
Enero - Junio	
Enero - Septiembre	
Enero - Diciembre	

La información se presenta al dar clic en el botón del sector:



gob.mx Trámites Gobierno

CONDUSEF Si eres una Institución Financiera Consultar el Buró Contenido Contacto

Sectores Financieros

Da clic en el botón del Sector para conocer la información:

- BANCOS
- SOFOM E.R.
- SOFOM E.N.R.
- BANCA DE DESARROLLO
- INFONACOT Y FINANCIERA NACIONAL DE DESARROLLO
- BURÓS DE CRÉDITO (Sociedades de Información Crediticia)
- AFORES (Administradores de Fondos para el Retiro)
- ASEGURADORAS
- ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD
- ASEGURADORAS DE PENSIONES
- AFIANZADORAS
- SOCAPS (Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo)**
- SOFIPOS (Sociedades Financieras Populares)
- CASAS DE BOLSA
- SOCIEDADES OPERADORAS DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN
- CASAS DE CAMBIO
- UNIONES DE CRÉDITO
- OTROS SECTORES

Importante: Cada sector cuenta con su propia metodología de presentación y evaluación. La información se encuentra conforme a su disponibilidad y no es comparable entre sectores.

En la parte superior del cuadro de Comportamiento General del Sector se muestra un link al micrositio donde se presenta la información del Fideicomiso del Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus Ahorradores (FOCOOP).

Comportamiento General de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Instituciones vinculadas al sector social de la economía, que realizan operaciones de ahorro y préstamo con sus socios sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro. Cuenta con un fondo de Protección que tiene como finalidad la prevención para evitar problemas financieros y la cobertura de los depósitos de los socios, hasta por un importe equivalente a 25,000 UDIS, que actualmente representan la cantidad de \$156,515.70 pesos.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley para regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Nota: Consulte la información oficial del FOCOOP

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 153 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Datos Históricos:		Evaluación por Producto		Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros		OFERTA PÚBLICA CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS			
2018	2017	2016	2015	2014					
Muestra 20 registros por página									
Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil socios	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	1,569	2.2	NA	103	12,911,802	2	9.7		
Caja Mirra, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	26	6.1	-	3	403,740	S/I	10.0	✗	Ver
Caja Popular Mexicana S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1,312	5.1	-	1	14,020	S/I	10.0	✓	Ver
Caja de Ahorro UNIFA M. S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	5	4.9	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
Caja Popular Los Rios S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	16	2.5	-	4	672,900	S/I	10.0	✗	Ver

COMPORTAMIENTO GENERAL

Se presenta información de las instituciones que al corte del período 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. Las instituciones que se presentan en el cuadro “Comportamiento General” se encuentran ordenadas de mayor a menor por el Índice de Reclamación por cada 10,000 socios. Se entenderá por Reclamaciones a la suma de los siguientes procesos: asuntos iniciados de los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación del Sistema de Información Operativa (SIO) y Asuntos Registrados (Aclaraciones y Reclamaciones) de las Unidades Especializadas (REUNE) sin considerar aquellos asuntos que fueron recibidos a través del medio de recepción CONDUSEF (Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica).

Comportamiento General de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Instituciones vinculadas al sector social de la economía, que realizan operaciones de ahorro y préstamo con sus socios sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro. Cuenta con un fondo de Protección que tiene como finalidad la prevención para evitar problemas financieros y la cobertura de los depósitos de los socios, hasta por un importe equivalente a 25,000 UDIS, que actualmente representan la cantidad de \$156,515.70 pesos.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley para regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Nota: Consulte la información oficial del FOCOOP

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 153 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Datos Históricos:		Evaluación por Producto		Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros		OFERTA PÚBLICA CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS			
2018	2017	2016	2015	2014					
Muestra 20 registros por página									
Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil socios	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	1,569	2.2	NA	103	12,911,802	2	9.7		
Caja Mirra, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	26	6.1	-	3	403,740	S/I	10.0	✗	Ver
Caja Popular Mexicana S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1,312	5.1	-	1	14,020	S/I	10.0	✓	Ver
Caja de Ahorro UNIFA M. S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	5	4.9	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver
Caja Popular Los Rios S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	16	2.5	-	4	672,900	S/I	10.0	✗	Ver

Al dar clic en el nombre de la entidad financiera se presenta información relativa al domicilio, estatus (situación jurídico administrativa), capital mínimo fijo, etc., datos que representan el mínimo de información que se requiere conocer de la institución financiera para el efecto de saber con quién se está contratando un producto o servicio financiero. Es importante señalar que esta información está al día de la consulta, mientras que la información presentada en el cuadro comparativo corresponde al corte del trimestre que se actualiza, ello puede motivar que el estatus indicado sea diferente al mostrado por la ventana del logotipo activado.

Se incluye la consulta a la información histórica. Vale la pena señalar que *no son comparables las cifras de 2020 con respecto a los años anteriores*

DESCRIPCIÓN DE COLUMNAS:

COMPROMISO EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

La CONDUSEF, en atención a su objetivo principal, recoge los elementos esenciales para propiciar una mejor atención a dichas personas dentro del sector financiero, mediante la emisión de los "*Principios Básicos a observarse en la Atención de las Personas Adultas Mayores en el Sector Financiero*".

Con los cuales se busca propiciar para las personas adultas mayores:

1. Un trato digno, con pleno respeto al libre albedrío e integridad personal.
2. Atención igualitaria y libre de discriminación.
3. Atención preferente y prioritaria.
4. Debido acceso a medios de atención.
5. Asistencia y acompañamiento específico.
6. Implementación de trámites simplificados.
7. Educación financiera adecuada.
8. Inclusión financiera.
9. Certeza Jurídica.
10. Protección de datos personales.

En dicho sentido, el Buró identifica a las Instituciones Financieras que han sido reconocidas, de manera bianual, con la insignia "Compromiso en la atención a las personas adultas mayores", al adoptar dichos principios mediante la emisión de sus "Protocolos de Atención de las Personas Adultas Mayores"; así como, mediante la implementación de las acciones necesarias para garantizar estos.

RECLAMACIONES

Corresponde a las presentadas en CONDUSEF, así como a las reclamaciones reportadas por las propias Instituciones en el REUNE para el sector SOCAPS.

Comportamiento General de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Instituciones vinculadas al sector social de la economía, que realizan operaciones de ahorro y préstamo con sus socios sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro. Cuenta con un fondo de Protección que tiene como finalidad la prevención para evitar problemas financieros y la cobertura de los depósitos de los socios, hasta por un importe equivalente a 25,000 UDIS, que equívamente representan la cantidad de \$156,515.70 pesos.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley para regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Nota: Consulte la información oficial del FOCOOP

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 153 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Datos Históricos: 2018 2017 2016 2015 2014		Evaluación por Producto		Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros		OFERTA PÚBLICA CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS			
Muestra 20 registros por página				Búsqueda:					
Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES <input type="checkbox"/> Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sanción con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (9-10)
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil socios	Índice de desempeño de atención a usuarios (SATIS) <input type="checkbox"/> Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	1,569	2.2	NA	103	12,911,802	2	9.7		
Caixa Iturras, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	26	6.1	-	3	403,740	Si	10.0	✗	Ver
Caixa Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1,312	5.1	-	1	14,020	Si	10.0	✓	Ver
Caixa de Ahorros UNIFA S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	5	4.9	-	0	-	Si	10.0	✗	Ver
Caixa Popular Los Reyes S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	16	2.5	-	4	672,900	Si	10.0	✗	Ver

El orden de este cuadro, al igual que las tablas internas es por el Índice de Reclamación por institución de mayor a menor.

- **Total de Reclamaciones.** - Es la suma de las reclamaciones registradas en CONDUSEF y las reportadas por la Institución Financiera (REUNE). **El total del sector no necesariamente coincide con la suma directa de la columna**; lo anterior se deriva de aquellas instituciones que dejaron de operar en el período de presentación pero que pudieron tener valores en el período anterior, por lo que se mantiene el número en el total del sector.
- **Índice de Reclamación por cada 10,000 Socios.** - Es el Total de Reclamaciones en la CONDUSEF y en la Institución Financiera dividido entre el número de socios de la institución financiera por 10,000:

Fórmula:

$$\text{Índice de Reclamación por cada 10,000 socios} = \frac{\text{Total de Reclamaciones de la institución}}{\text{Socios de la institución}} \times 10,000$$

Esta operación se realiza para cada institución.

Para el total del Sector, se considera la misma operación considerando:

$$\text{Índice de Reclamación por cada 10,000 socios} = \frac{\text{Total de Reclamaciones del Sector}}{\text{Socios del Sector}} \times 10,000$$

Nota: Si la institución no cuenta con información de Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE) o no cuenta con socios registrados, no se calcula el Índice de Reclamación.

En aquellos casos en que la información de los Reportes Regulatorios, de los que se toma la información de reclamaciones o contratos no sea congruente, se pondrá No Aplica (NA).

- **Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU).** - El "IDATU" mide la calidad operativa de la atención y servicio de las Instituciones Financieras, respecto de su comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que sus clientes presentan ante esta Comisión Nacional.

A partir del 2T de 2023 se modificó la metodología de cálculo para la determinar el IDATU.

De manera interna: **Detalle del Índice de Desempeño de Atención a Usuarios**

Al dar clic a la calificación IDATU de cada Institución (calificación de 0 a 10), **se presenta la calificación del período desglosada por proceso evaluado.**

Para conocer la metodología de cálculo del índice podrá revisar el documento en: **Metodología IDATU.**

De manera interna: **Detalle en la institución financiera**



RECLAMACIONES EN LA INSTITUCION FINANCIERA
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Muestra registros por página Búsqueda:

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	1,502	2,606,365	1,735	2,586,300	1,442,695	56
Caja Mitras, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	26	52,502	2,019	52,502	52,502	100
Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1,268	1,994,623	1,549	1,990,268	1,236,533	62
Caja de Ahorros UNIFAM, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	4	3,200	800	3,200	2,000	63
Caja Popular Los Reyes, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	16	109,931	6,871	109,931	19,579	18
Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	15	165,137	11,009	165,137	-	0
Caja Popular La Providencia, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	14	32,793	2,342	32,793	9,250	28
Caja Gonzalo Vega, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	32	39,069	1,221	23,569	4,569	19
Caja Popular Pio XII, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	6	42,800	7,133	42,800	10,500	25
Caja Popular Tamazula, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	10	16,378	1,638	16,378	2,000	12
Jesús María Montaña, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	-	-	-	-	-
Caja Solidaria Nueva Galicia, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1	12,100	12,100	12,100	12,100	100
Caja Solidaria Sierra de San Juan, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1	6,024	6,024	6,024	-	0
Caja Popular La Merced, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	-	-	-	-	-
Caja Popular Oblatos, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	11	28,103	2,555	28,103	28,103	100

- Reclamaciones Totales
- Monto Reclamado (\$)
- Monto Promedio por Reclamación (\$)
- Monto Reclamado de los asuntos concluidos (\$)
- Monto Abonado (\$)
- Abono (%)

Información obtenida del REUNE (Registro de Información de Unidades Especializadas), con relación a las reclamaciones presentadas directamente en la Institución Financiera.

De manera interna: **Principales Causas**



RECLAMACION EN LA INSTITUCIÓN
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Regresar

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada	Traspaso solicitado y no aplicado a cuenta destino	Inconformidad con la atención proporcionada por el personal de la Institución
Totales	383	234	216
Caja Mitras, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	0
Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	376	234	198
Caja de Ahorros UNIFAM, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	0
Caja Popular Los Reyes, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	0
Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	0
Caja Popular La Providencia, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	1
Caja Gonzalo Vega, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	0
Caja Popular Pio XII, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	0
Caja Popular Tamaulipa, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	0
Jesús María Montañón, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	0
Caja Solidaria Nueva Galicia, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	0

Se consideran las 3 causas con mayor número de reclamaciones en el Sector y se ordena de manera similar al presentado en el Detalle de la Institución.

De manera interna: **Detalle en CONDUSEF**



RECLAMACIONES EN CONDUSEF
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Muestra registros por página Búsqueda:

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Actualización de historial crediticio no realizada	Solicitud de entrega de recursos no atendida	
Totales	67	38.1	43	15	11	8	1,937
Caja Mitras, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	-	-	0	0	0	0
Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	24	30.4	19	5	0	0	928
Caja de Ahorros UNIFAM, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1	-	-	0	0	0	2
Caja Popular Los Reyes, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	-	-	0	0	0	0
Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	-	-	0	0	0	44
Caja Popular La Providencia, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	-	-	0	0	0	20
Caja Gonzalo Vega, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	-	-	0	0	0	0
Caja Popular Pio XII, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	-	-	0	0	0	0
Caja Popular Tamaulipa, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2	100.0	1	1	0	0	24

- Total de Reclamaciones
- Resolución Favorable (%)
- Tiempo de Respuesta (días)

Se consideran las 3 causas que obtuvieron el mayor número de reclamaciones en el Sector, del cual se presenta el número total por causa.

Derivado de la publicación del sector Sociedades de Información Crediticia, se detectaron reclamaciones a los Burós de Crédito que son imputables a los sectores donde se originó el registro de la reclamación, por lo que se consideró importante el presentar la información de estas reclamaciones en el sector al que corresponden. Es importante señalar, que la información de las SIC's no forma parte de la suma de reclamaciones totales presentadas en el sector, sólo se deben considerar como datos informativos.

De manera interna: **Consulta por Proceso**

SOCAPS
Sociedades
Cooperativas de
Ahorro y Préstamo

RECLAMACIONES POR PROCESO
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

← Regresar

Muestra registros por página Búsqueda

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES				
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen
Totales	389	31	18	30	18	3
Caja Mifras, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0	0	0	0	0
Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	154	0	18	19	5	1
Caja de Ahorro Urbana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	4	0	0	0	1	0
Caja Popular Los Reyes, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	4	0	0	0	0	0
Caja de Ahorro de los Telebolitas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	3	0	0	0	0	0
Caja Popular La Providencia, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1	0	0	0	0	0

Se muestran las Asesorías que CONDUSEF ha realizado referente a la institución, así como, las reclamaciones recibidas de acuerdo al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF. Se presenta de manera individual la información correspondiente a Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Gestión REDECO/Gestión Cobranza (proceso que inició derivado de las Reformas Financieras), Dictamen, Arbitraje, Solicitud de Defensoría y Defensoría Legal Gratuita, Asesoría Jurídico Penal, Concurso Mercantil, Liquidación Judicial y Violaciones Administrativas. Cabe mencionar que no necesariamente se cuenta con reclamaciones de todos los procesos en todos los períodos, motivo por el cual sólo se muestran las columnas de los procesos que hayan presentado reclamaciones en el período.

De manera interna: **Alerta**

- Reclamaciones Totales
- Monto Reclamado (\$)
- Monto Abonado (\$)

Esta información de reclamaciones se encuentra clasificada con los siguientes criterios:

Para un Posible Fraude

1. Apertura de caja sin autorización
2. Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
3. Consumos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
4. Cargos no reconocidos en la cuenta
5. Cheque pagado no reconocido por el titular
6. Consumos no reconocidos
7. Consumos por teléfono no reconocidos
8. Consumos vía internet no reconocidos
9. Crédito no reconocido en el historial crediticio
10. Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
11. Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
12. Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
13. Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio

14. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
15. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
16. Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida
17. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio
18. Inconformidad con el contenido de la caja de seguridad
19. Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe)
20. Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, Sofom, etc.)
21. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio
22. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por internet
23. Inconformidad por el importe de un consumo en comercio por teléfono
24. Robo o extravió de valores depositados
25. Transferencia electrónica no reconocida

Para un Posible Robo de Identidad (PORI)

1. Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
2. Crédito no reconocido en el historial crediticio
3. Crédito, TDC o cuenta otorgados sin ser solicitados ni autorizados por el Usuario, cliente y/o socio
4. Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
5. El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución (crédito o depósito)
6. Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
7. Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio

Y los Productos considerados para Banca Electrónica y Servicios Electrónicos, son los siguientes:

- 1) Banca Host to Host
- 2) Banca móvil
- 3) Banca por Internet
- 4) Banca por Teléfono (IVR o Voz a Voz)
- 5) Pago móvil
- 6) Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia.
- 7) Pago móvil (este producto se reporta en ambos niveles: Banca Electrónica y Servicios Electrónicos),
- 8) Servicio móvil,
- 9) Servicio por internet y Servicios Electrónicos (términos y condiciones de la plataforma).

Información obtenida del REUNE con relación a las reclamaciones presentadas directamente en la Institución Financiera y que tienen un impacto monetario.

SANCIONES

Este segmento del cuadro de Comportamiento General, muestra el número y monto de las Sanciones firmes que se hubieren impuesto a las Instituciones Financieras por la CONDUSEF en términos de las disposiciones aplicables.

Comportamiento General de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Instituciones vinculadas al sector social de la economía, que realizan operaciones de ahorro y préstamo con sus socios sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro. Cuenta con un fondo de Protección que tiene como finalidad la prevención para evitar problemas financieros y la cobertura de los depósitos de los socios, hasta por un importe equivalente a 25,000 UDIS, que actualmente representan la cantidad de \$156,515.70 pesos.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley para regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Nota: Consulte la información oficial del FOCOOP

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 153 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil socios	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) [Detalle: Calificación 0 - 10]	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	1,569	2.2	NA	103	12,911,802	2	9.7		
Caja Mirras, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	26	6.1	-	3	403,740	S/I	10.0	✗	Ver
Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1,312	5.1	-	1	14,020	S/I	10.0	✓	Ver
Caja de Ahorros UNIFA M, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	5	4.9	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver

- **Total de Sanciones.** - Es la suma del total de las infracciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. **El total del sector no necesariamente coincide con la suma directa de la columna;** lo anterior se deriva de aquellas instituciones que dejaron de operar en el período de presentación.
- **Monto total de Sanción.** - **Monto total de Sanción.** - Es el monto total (\$) de las infracciones. **El total del sector no necesariamente coincide con la suma directa de la columna;** lo anterior se deriva de aquellas instituciones que dejaron de operar en el período de presentación.

De manera interna: **Por las Leyes en que fueron aplicadas**



SANCIONES EN CONDUSEF Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

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. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral (Art. 90 Bis f. V)	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. 42, 53, 58 y 92 Bis 1)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. III. Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 41 la IF incumple disposiciones relativas al REDECO	Art. 42, f. V. Expedir estados de cuenta que no cumplan los requisitos de Ley o de la DCG (Art. 13)	Otras causas
Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	7	738,784	-	-	-	2	5	888,920	1	-	1	3
Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	5	531,032	-	-	-	5	531,032	1	-	-	1	3
Cooperativa Acrelimas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	7	874,048	-	-	-	7	874,048	2	1	1	1	3
Caja Real del Potosí, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	8	412,044	-	-	-	8	412,044	1	3	-	-	2
Pequeñosahorro, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-
Caja Carro de la Balsa, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2	28,000	-	1	-	1	14,000	-	1	-	-	-
Caja Popular de Ahorros y Préstamos, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2	20,210	-	-	-	2	0	-	-	-	-	-
Caja Popular La Providencia, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	11	1,803,400	-	-	-	11	1,803,400	3	-	2	-	8

El reporte se ordena de manera similar al cuadro general y se muestra dividido por las Leyes en que hubo infracciones. La Ley se encuentra dividida por el total de sanciones aplicables, el monto que representan y las 3 principales causas por las que se originaron, adicionando al final "otras causas" con menor número de aplicación. Ejemplos de acciones por la que se pueden multar respecto de cada Ley:

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:

- 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. IV. 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. V. La IF no acredita cumplimiento de convenio (Art. 68 f. IX).
- Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1).
- Art. 94 f. III. c) La IF que no presenta informe adicional (Art. 68 f. VI).
- Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).
- Art. 94 f. VIII La IF no constituyó Unidad Especializada
- Art. 94 f. VI a) La IF no constituye la reserva técnica específica (Arts. 68 f. X y 70).
- Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral (Art. 50 Bis f. V).

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros:

- Art. 40, Proporcionar información de manera extemporánea
- Art. 40, No proporcionar información o proporcionarla de manera extemporánea.
- Art. 41.- No registrar comisiones ante CONDUSEF (RECO) (Art. 6)
- Art. 42, f. I.- No contar con información actualizada de comisiones (Art. 7)
- Art. 42, f. VI.- No enviar los modelos de contratos a CONDUSEF para su inscripción en el RECA (Requerimiento) (Art. 11)
- Art. 43, f. II.- No modificar los Contratos (Art. 11)
- Art. 43, f. VI.- No modificar estados de cuenta (Art. 13)

CLÁUSULAS ABUSIVAS, CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

Comportamiento General de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Instituciones vinculadas al sector social de la economía, que realizan operaciones de ahorro y préstamo con sus socios sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro. Cuenta con un fondo de Protección que tiene como finalidad la prevención para evitar problemas financieros y la cobertura de los depósitos de los socios, hasta por un importe equivalente a 25,000 UDIS, que actualmente representan la cantidad de \$156,515.70 pesos.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley para regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Nota: Consulte la información oficial del FOCOOP

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 153 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Datos Históricos:		Evaluación por Producto		Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros		OFERTA PÚBLICA		CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS		
2018	2017	2016	2015	2014						
Muestra 20 registros por página										
Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto	
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil socios	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monito Total de Sanción (\$)					Sinergia con Condusef
Totales del Sector	1,569	2.2	NA	103	12,911,802	2	9.7			
Caja Mitras, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	26	6.1	-	3	403,740	S/I	10.0	✗	Ver	
Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1,312	5.1	-	1	14,020	S/I	10.0	✓	Ver	
Caja de Ahorros UNIFA, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	5	4.9	-	0	-	S/I	10.0	✗	Ver	
Caja Popular Los Reyes, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	16	2.5	-	4	672,900	S/I	10.0	✗	Ver	

CLÁUSULAS ABUSIVAS

Se muestra en el Total del Sector la suma de Cláusulas Abusivas (en proceso de eliminación) de todas las instituciones y por institución de forma particular independientemente del producto en dónde hayan sido identificadas.



CLÁUSULAS ABUSIVAS
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

CONSULTA Y DENUNCIA LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Esperanza Indígena Zapoteca, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.					
Producto	Número RECA	Supuesto Legal	Observación	Descripción	Estatus
Crédito Simple (PyMES)	4861-439-018004/01-05347-0914	Establezcan el cargo de adeudos vencidos en cuentas de depósito, sin que se indique el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo por el cual se hará el cargo.	Autorización para disposición de haberes. NOVENA.- EL ACREREDITADO, faculta a LA COOPERATIVA a aplicar cargos a sus cuentas de ahorros (depósitos a la vista, de ahorros, retirables en días preestablecidos y a plazo fijo) y/o en cualquier otra cuenta que tenga apertura con LA COOPERATIVA, las cantidades adeudadas por capital, intereses, impuestos, gastos de cobranza y/o cualquier otro accesorio financiero derivados de este contrato, a partir del tercer pago vencido o hasta el plazo de la liquidación del crédito, tal como lo establece la Constancia de Disposición de haberes que para su efecto firma EL ACREREDITADO	Se considera cualquier cláusula abusiva que no indique al usuario con exactitud cuanto y cuando la entidad financiera cargará adeudos vencidos a su cuenta.	Vigente
	4861-439-018005/01-05348-0914	Establezcan el cargo de adeudos vencidos en cuentas de depósito, sin que se indique el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo por el cual se hará el cargo.	Autorización para disposición de haberes. NOVENA.- EL ACREREDITADO, faculta a LA COOPERATIVA a aplicar cargos a sus cuentas de ahorros (depósitos a la vista, de ahorros, retirables en días preestablecidos y a plazo fijo) y/o en cualquier otra cuenta que tenga apertura con LA COOPERATIVA, las cantidades adeudadas por capital, intereses, impuestos, gastos de cobranza y/o cualquier otro accesorio financiero derivados de este contrato, a partir del tercer pago vencido o hasta el plazo de la liquidación del crédito, tal como lo establece la Constancia de Disposición de haberes que para su efecto firma EL ACREREDITADO	Se considera cualquier cláusula abusiva que no indique al usuario con exactitud cuanto y cuando la entidad financiera cargará adeudos vencidos a su cuenta.	Vigente
	4861-439-018009/01-05351-0914	Establezcan el cargo de adeudos vencidos en cuentas de depósito, sin que se indique el plazo en el que se realizará el cargo ni el saldo por el cual se hará el cargo.	Autorización para disposición de haberes. NOVENA.- EL ACREREDITADO, faculta a LA COOPERATIVA a aplicar cargos a sus cuentas de ahorros (depósitos a la vista, de ahorros, retirables en días preestablecidos y a plazo fijo) y/o en cualquier otra cuenta que tenga apertura con LA COOPERATIVA, las cantidades adeudadas por capital, intereses, impuestos, gastos de cobranza y/o cualquier otro accesorio financiero derivados de este contrato, a partir del tercer pago vencido o hasta el plazo de la liquidación del crédito, tal como lo establece la Constancia de Disposición de haberes que para su efecto firma EL ACREREDITADO	Se considera cualquier cláusula abusiva que no indique al usuario con exactitud cuanto y cuando la entidad financiera cargará adeudos vencidos a su cuenta.	Vigente

En la parte de "Descripción" se observa una síntesis de las cláusulas correspondientes a un producto en particular que ofrece una institución y que aplican para todas aquellas instituciones que lo comercialicen. La información que se presenta de manera interna corresponde al producto en que se observó la Cláusula

Abusiva, el número de registro del contrato en el RECA (Registro de Contratos de Adhesión) en qué se encontró la información, una breve descripción de la práctica y la observación respecto del posible impacto al usuario.

Se entiende por Cláusula Abusiva a cualquier estipulación, término o condición, establecida en los Contratos de Adhesión, que verse sobre temas distintos a tasas de interés, comisiones o cualquier otro concepto que implique la contraprestación recibida por la Institución Financiera y que cause un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes, en detrimento o perjuicio del Usuario. Lo anterior, salvo que esté permitido en disposiciones legales vigentes.

Para determinar una cláusula como abusiva, se analizan los contratos en el proceso de cada producto a evaluar y se emite la observación correspondiente a la institución para que manifieste lo que a su interés convenga y, en su caso, modifique o elimine la cláusula. Estas cláusulas en adición a la información que se publique en la página web de CONDUSEF se mantendrán en el buró durante un año a efecto de que el público pueda ejercer su derecho de solicitar que le sea eliminada de un contrato ya celebrado. En caso de que se elimine o modifique, esta situación se indicará en el Buró incluyendo la fecha en la que se realizó el cambio y el número de contrato que se afectó.

Las cláusulas mostradas en el Buró de Entidades Financieras **no necesariamente han sido notificadas a las Instituciones Financieras.**

CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

En el cuadro general, se presenta el cumplimiento que corresponden al sector:

REUNE:

Para determinar el status de cumplimiento de una institución ante el REUNE se considera que la institución deberá haber entregado en tiempo y forma a Condusef un informe trimestral diferenciado por producto o servicio identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas y/o reclamaciones.

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El Buró refleja la información que las instituciones proporcionan sobre el Programa de Educación Financiera que desarrollan el cual, a su vez es **revisado** por CONDUSEF para que **cumpla con los siguientes elementos mínimos:**

- 1. Que los objetivos del programa estén presentes en el portal de la institución.**
Las instituciones financieras deben registrar y/o mantener actualizado en el Portal de Ingreso de Fichas Técnicas (iFIT), el nombre del programa de educación financiera desarrollado, la dirección de la página web en el que se pone a disposición del público, y la descripción de dicho programa que incluya los objetivos del mismo, en un lenguaje claro y comprensible para el usuario.
- 2. Que el programa tenga una dimensión adecuada con respecto al sector y al tamaño de la institución financiera.**
La dimensión del sector estará en función del número de: contratos, clientes, socios, servicios, siniestros, pagos, etc. que lo conformen, según sea el caso; dichos sectores se clasificarán en pequeños y grandes. En sectores pequeños se considerará suficiente, para obtener la



validación del programa, implementar **al menos una acción de difusión del contenido**; es decir, en caso de contar con página web, la acción deberá consistir en publicar el contenido del programa de educación financiera en el portal. Para sectores grandes se les exigirá **al menos una o dos acciones adicionales -al programa desarrollado en la página web-**, como: conferencias, folletos, redes sociales, tutoriales educativos, talleres, etc.

3. **Que incluya todos los conceptos relacionados a los productos y servicios que se ofrecen; el programa desarrollado deberá contener definiciones, ejemplos, e información que ayude al usuario a comprender los conceptos financieros para a su vez, entender el funcionamiento de los productos y/o servicios ofertados por la Institución Financiera (interés simple, interés compuesto, comisión por apertura, pagos mínimos, prima, etc.)**
De acuerdo al tipo de productos registrados en el iFIT durante el período de actualización más reciente; se deberá poner información a disposición de los usuarios que les ayude a comprender todas las características de un producto o servicio. La Institución Financiera estará obligada a incluir en su Programa de Educación Financiera, los conceptos financieros que estén relacionados con los productos y servicios que la misma oferte y reporte en el iFIT.
4. **Que el lenguaje del programa sea entendible para las personas, familias y/o empresas.**
La lectura debe ser de fácil comprensión y entendible para el usuario.
5. **Que las acciones se dirijan tanto a clientes como al público en general.**
En este punto se busca lograr que el contenido de su programa de educación financiera, sea difundido no solo a sus clientes, sino que cualquier usuario de productos y servicios financieros pueda acceder al mismo.

En caso de que se cumpla con los criterios anteriores, en el cuadro de comportamiento general del sector que incluye la columna de **Programas de Educación Financiera**, se mostrarán las Instituciones que cuentan con un programa de educación financiera y que proporcionaron su información ante CONDUSEF.

Al darle clic en "SI" se despliega la información respecto al nombre del programa, su descripción y su liga de consulta.

De manera interna: [Detalle](#)




Comportamiento General de Bancos

Instituciones que se dedican a captar recursos del público para con ello otorgar crédito y proponer opciones de inversión a los distintos sectores que integran la economía. Su objetivo es captar el ahorro fraccionado disperso en la economía, conjuntarlo y canalizarlo eficientemente en forma de financiamiento hacia individuos o instituciones con proyectos de inversión viables y que generen valor agregado en la economía.

Este sector garantiza el pago de hasta 400,000 unidades de inversión (UDI's), \$2,490,652 pesos por persona y por banco, con un seguro de depósito.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley del IPAB.

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 31 Bancos.

Instituciones	RECLAMACIONES			SANCIONES		Prácticas No Serias	Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de CONDUSEF	Programas de Educación Financiera	Evaluación de CONDUSEF por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10,000 contratos	Índice de desempeño de atención a usuarios (DAU)	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)					
Totales del Sector	0	-	NA	-	-	0	0	0.0		
 Banamex Citibanamex	0	-	-	138	5,108,265	SI	SI	8.0	✗	NA
 BBVA Bancomer	0	-	-	175	6,179,730	SI	SI	8.0	✗	NA
 Santander	0	-	-	18	1,428,271	SI	SI	10.0	✗	NA



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA Bancos



Banco Nacional de México, S. A., Integrante del Grupo Financiero Banamex.

Programa	Descripción	Portal(es)
EDUCACIÓN FINANCIERA CITIBANAMEX	El programa tiene como misión impulsar la calidad de vida de los mexicanos a través de la promoción de la cultura financiera y económica. Está dirigido a niños, niñas, jóvenes, adultos, emprendedores, empresarios y organizaciones de la sociedad civil. La oferta educativa se integra por más de 254 materiales didácticos, 107 estrategias de capacitación y 16 espacios educativos beneficiando a más de 14 millones de personas.	https://www.banamex.com/compromisosocial/educacion-financiera.htm

Nota: Se muestra pantalla a manera de ejemplo del sector Bancos.

Sinergia con CONDUSEF.

- Con la finalidad de incrementar la participación de las Instituciones financieras en la promoción y difusión de la Educación Financiera en el país, CONDUSEF ha instrumentado una estrategia de colaboración denominada "Sinergia de Educación Financiera", en el cual se les invita a las Instituciones a participar de forma voluntaria. Para distinguir el nivel de colaboración de cada Institución financiera, se plantean 5 niveles de participación (estrellas) de acuerdo al esfuerzo realizado por cada una de ellas en 6 líneas de acción.

Líneas de acción:

1. Patrocinio del material impreso: La Institución Financiera patrocina la impresión de cuadernos y material educativo elaborado por la CONDUSEF, a fin de distribuirlos en las actividades y eventos de Educación Financiera que organiza la CONDUSEF o la propia Institución Financiera.
2. Consejos para tu Bolsillo: La Institución Financiera recibe semanalmente por correo electrónico, el boletín "Consejos para tu Bolsillo" elaborado por la CONDUSEF, a fin de replicarlo a sus clientes y contactos a través del mismo medio de difusión. En caso de contar con espacio de Educación Financiera en su página web la Institución Financiera coloca el material en dicho espacio.

3. Espacio en Página Web: La Institución Financiera incluye un banner en su página web el cual está vinculado al micrositio de Educación Financiera de la CONDUSEF "Educa tu Cartera".

4. Taller Formador de Formadores en Educación Financiera: Un grupo de personal de la Institución Financiera habilitado como capacitadores mediante el Taller Formador de Formadores en Educación Financiera impartido por la CONDUSEF, replica los talleres de Educación Financiera a clientes, trabajadores y público en general.

5. Patrocinio del material promocional educativo: La Institución Financiera patrocina material promocional educativo, a fin de distribuirlo en las actividades y eventos de Educación Financiera que organiza la CONDUSEF o la propia Institución Financiera.

6. Educación Financiera en tu Institución: La Institución se une al Programa Educación Financiera en tu Institución, a fin de replicar cada semana, el material electrónico enviado por CONDUSEF a través de sus canales de comunicación interna a sus colaboradores.

Niveles de sinergia:

De acuerdo al nivel de sinergia se le asignará un número de estrellas a cada Institución:

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).

Acción		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1	Impresión de material educativo	✓	✓	✓	✓	✓
2	Consejos para tu bolsillo	✓	✓	✓	✓	✓
3	Espacio en Página Web		✓	✓	✓	✓
4	Taller de "Formador de Formadores" (Réplica)			✓	✓	✓
5	Impresión de material promocional educativo				✓	✓
6	Educación financiera en tu Institución (EFI)					✓

De manera interna: **Detalle del PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA. En sinergia con CONDUSEF**

Al darle clic en la liga "Sinergia con CONDUSEF" que se encuentra en el encabezado de la columna de Programas de Educación Financieras del cuadro de Comportamiento General del Sector, se muestran las Instituciones que participaron con CONDUSEF en el "Programa de Educación Financiera", las líneas de acción en las cuales participan y su nivel de sinergia.



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
En sinergia con CONDUSEF

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.

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
 GENERAL DE SEGUROS	✓	✓	✓	✓			★★★★★
 Seguros Arteca	✓	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★

Mostrando página 1 de 1 con 2 registros

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 POR PRODUCTO

CONDUSEF, desarrolló un procedimiento de evaluación del comportamiento de las instituciones respecto a 4 conceptos en los 8 productos en los que se ha realizado supervisión por parte de CONDUSEF.

Hay dos formas de acceder a la información:

- Por el cuadro resumen por Institución para el cual hay que dar clic en la palabra "Ver" de la columna "Evaluación de CONDUSEF por Producto"**

Comportamiento General de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Instituciones vinculadas al sector social de la economía, que realizan operaciones de ahorro y préstamo con sus socios sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro. Cuenta con un fondo de Protección que tiene como finalidad la prevención para evitar problemas financieros y la cobertura de los depósitos de los socios, hasta por un importe equivalente a 25,000 UDIS, que actualmente representan la cantidad de \$156,515.70 pesos.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley para regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Nota: Consulte la información oficial del FOCCOOP

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 153 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de CONDUSEF	Programas de Educación Financiera	Evaluación de CONDUSEF por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil socios	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) [Detalle] Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	1,569	2.2	NA	103	12,911,802	2	9.7		
Caja Mitras, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	26	6.1	-	3	403,740	S/N	10.0	✗	Ver
Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1,312	5.1	-	1	14,020	S/N	10.0	✓	Ver
Caja de Ahorro UNIFA S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	5	4.9	-	0	-	S/N	10.0	✗	Ver
Caja Popular Los Reyes S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	16	2.5	-	4	672,900	S/N	10.0	✗	Ver



EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

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	8.27	★★★★★	18 de 25
	Crédito en Cuenta Corriente	6.33	★★★★☆	6 de 6
Captación de Recursos	Cuenta de Nómina	3.58	★★★☆☆	2 de 2
	Cuenta de Ahorro	7.84	★★★★☆	13 de 17
	Depósito a la Vista	7.32	★★★★☆	54 de 61
	Tarjeta de Débito	4.50	★★★☆☆	4 de 4

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

Se muestra la evaluación de los 8 productos (dependerá de cada institución el número de productos presentados):

La **calificación del producto** va de 0 a 10 y está en función de 4 conceptos evaluados por producto.

El **Nivel de Calificación** considera un máximo de 5 estrellas, y cada estrella de izquierda a derecha vale dos puntos

El **Lugar respecto de las Instituciones que ofertan el producto**, muestra a partir de la calificación obtenida su ranking en relación a las demás instituciones en el cuadro comparativo, así como el total de instituciones con las que se está comparando.

- En la parte superior derecha del cuadro comparativo se encuentra un botón "Evaluación por Producto" donde podrá elegirse en la siguiente lámina el producto que se quiere comparar.**

Comportamiento General de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
Instituciones vinculadas al sector social de la economía, que realizan operaciones de ahorro y préstamo con sus socios sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro. Cuenta con un fondo de Protección que tiene como finalidad la prevención para evitar problemas financieros y la cobertura de los depósitos de los socios, hasta por un importe equivalente a 25,000 UDIS, que actualmente representan la cantidad de \$156,215,70 pesos.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores y Ley para regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Nota: Consulte la información oficial del FOCOOP

El Buró de Entidades Financieras cuenta con información de 153 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Instituciones	RECLAMACIONES*			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 10 mil socios	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) [Detalle] Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	1,569	2.2	NA	103	12,911,802	2	9.7		
Caja Mitras, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	26	6.1	-	3	403,740	S/I	10.0	✗	Ver
Caja Popular Mexicana S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1,312	5.1	-	1	14,020	S/I	10.0	✓	Ver

PANTALLA INTERNA: EVALUACIÓN POR PRODUCTO

Se muestra el cuadro comparativo del producto elegido (8 productos) con el detalle de cada institución sobre algunos conceptos y la calificación obtenida en el producto a partir de la evaluación de 4 de estos conceptos.

Productos:
Crédito Automotriz
Crédito Simple
Cuenta de ahorro
Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (PRLV)
Depósito a la Vista
Crédito Personal
Tarjeta de débito

Conceptos evaluados
Reclamaciones y Controversias
Sanciones
Supervisión de CONDUSEF
Cláusulas Abusivas

El cuadro comparativo se encuentra ordenado a partir de la calificación general obtenida por el producto.

DESCRIPCIÓN DE COLUMNAS:

RECLAMACIONES por producto

El contenido de la información es similar al presentado en el cuadro general, considerando únicamente las Reclamaciones que hayan sido aplicables al producto que se evalúa.

← Regresar

Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
Evaluación por Producto / Crédito simple

Elige un producto: →


Crédito Automotriz


Crédito simple


Cuenta de Ahorro


Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento


Depósito a la Vista

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ <small>(Detalle)</small>		SANCIONES		Supervisión de Condusef <small>(Detalle)</small> Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación	IDATU
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil socios	Total	Monto de Multas Promedio (\$)				General por Producto	Calificación por producto
									Calificación (0 - 10)	Calificación (0-10)
1	Caja Popular los Reyes, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0.000	0	-	5.9	S/I	S/I	8.98	N/A
2	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1	0.058	0	-	5.0	S/I	S/I	8.04	N/A
3	Caja Popular San Juan Bosco, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0.000	0	-	1.7	S/I	S/I	7.93	N/A
4	Caja Popular San Pablo, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0.000	0	-	1.4	S/I	S/I	7.85	N/A
5	Caja Popular San José Iturbide, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0.000	0	-	0.4	S/I	S/I	7.60	N/A

RECLAMACIONES es un concepto utilizado para la evaluación del producto, y la información de la columna **ÍNDICE DE RECLAMACIÓN** es utilizada para obtener la calificación del concepto, con la siguiente metodología:

Metodología de Cálculo del Concepto: **RECLAMACIONES**

Se calcula el índice de Reclamación del producto por Institución:

$$(Total\ de\ reclamaciones\ de\ Condusef) / Total\ de\ socios * 10,000$$

Se multiplica por 10,000 para considerar el índice de reclamaciones por cada 10,000 socios.

Con el total de valores de las instituciones que forman parte del comparativo se aplica la siguiente regla:

Información	Índice de reclamación	
Criterio	0.00	Máximo valor obtenido
Calificación	10	0

Por lo que aquella institución que tiene el mayor índice de reclamación del producto tendrá 0 de calificación y a partir de este valor se obtienen las calificaciones para las otras instituciones.

Para aquellas instituciones que no tengan reclamaciones y por lo tanto el índice de reclamación sea 0, la calificación será **"10"**.

La fuente para conocer el número de socios corresponde al reporte presentado por la CNBV con información del período enero-junio de 2017, ya que a la fecha de actualización aún no se presentaba la información al cierre de septiembre de 2017.

Existen instituciones que no reporta número de socios en el reporte de la CNBV a pesar de que se cuenta con reclamaciones, a estas instituciones se les calificó con **"0"**.

Razón: A mayor índice de reclamación menor calificación.

Esta calificación será ponderada para la calificación final con un 40%.

Relación de variables utilizadas para calcular el Índice de Reclamación:

Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Socaps)

Sector	No. de productos evaluados	Productos evaluados en el Buró	Para obtener las reclamaciones y sanciones se utilizaron los siguientes productos (SIO):	Para obtener los índices de reclamación se utilizaron	Para obtener los contratos, siniestros, números, etc. se utilizaron los siguientes productos (descripción según fuente):
Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Socaps)	8	Crédito Automotriz	Crédito al Auto	Número de socios (Fuente CNBV)	Número de socios por institución
		Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)		
		Depósito a la Vista	Cuenta de ahorro + Cuenta de cheques (Con chequera, Sin chequera, con tarjeta de débito u otro medio de disposición)		
		Cuenta de ahorro	Cuenta de ahorro		
		Crédito Simple	Crédito y préstamo		
		Crédito Personal	Crédito Personal		
		Tarjeta de débito	Tarjeta de débito		

SANCIONES por producto

El contenido de la información es similar al presentado en el cuadro general, considerando únicamente las Sanciones que hayan sido aplicables al producto que se evalúa, sin el desglose del motivo por Ley.

SANCIONES es un concepto utilizado para la evaluación del producto, y la información de la columna **MONTO DE MULTA PROMEDIO** es utilizada para obtener la calificación del concepto, con la siguiente metodología:

Metodología de Cálculo del Concepto: **SANCIONES**

Se calculan dos indicadores:

- 1) el Monto de multa promedio del producto por Institución:

$$(Monto\ total\ de\ sanción) / Total\ de\ sanciones$$

Con el total de valores de las instituciones que forman parte del comparativo se aplica la siguiente regla:

Información	Monto de multa promedio	
Criterio	0.00	Máximo valor obtenido
Calificación	10	0

Por lo que aquella institución que tiene el mayor monto de multa promedio del producto tendrá 0 de calificación y a partir de este valor se obtienen las calificaciones para las otras instituciones.

2) El índice de frecuencia de sanción:

$$(Número\ de\ Sanciones) / Total\ de\ sanciones$$

Con el total de valores de las instituciones que forman parte del comparativo se aplica la siguiente regla:

Información	Índice de frecuencia de sanción	
Criterio	0.00	Máximo valor obtenido
Calificación	10	0

Por lo que aquella institución que tiene el mayor monto de multa promedio del producto tendrá 0 de calificación y a partir de este valor se obtienen las calificaciones para las otras instituciones.

Se promedian las dos calificaciones obtenidas para obtener la calificación final de Sanciones:

$$Calificación\ del\ monto\ promedio\ por\ sanción + Calificación\ del\ índice\ de\ frecuencia\ de\ sanción / 2$$

Para aquellas instituciones que no tengan, la calificación será **"10"**.

Esta calificación será ponderada para la calificación final con un 35%.

SUPERVISION DE CONDUSEF por producto

Se muestra la evaluación ponderada de los dos tipos de supervisión que se tienen en CONDUSEF:

Evaluación del Producto:

- Se solicita a las instituciones, la información sobre contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad, web, etc.
- Se analiza la información a través de matrices.
- Se realiza la Dictaminación del producto a fin de que las instituciones realicen los cambios ordenados.



SHCP
SECRETARÍA DE
HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



CONDUSEF
FORO DE MONEDA, BANCOS Y FINANZAS
Y SERVICIOS DE CREDITACIÓN
Y SERVICIOS FINANCIEROS

- Se analiza y se obtiene el grado de cumplimiento de la institución en donde se otorga una calificación que va de 0 a 10 puntos, siendo 10 la máxima calificación.
- Se publican los resultados.

Evaluación por Supervisión:

- Se solicita a las instituciones seleccionadas previamente, casos reales de clientes a fin de verificar que los cambios realizados hayan sido permeados a través de su red de sucursales.
- Se analiza cada uno de ellos y se obtiene una calificación por expediente.
- Se publica como resultado de la supervisión, aquel caso que haya sido el más bajo de los evaluados.

Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
Evaluación por Producto / Crédito simple

← Regresar

Elige un producto:

Crédito Automotor

Crédito simple

Cuenta de Ahorro

Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Depósito a la Vista

Muestra 20 registros por página

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle		SANCIONES		Supervisión de Condusef Detalle Calificación 0 - 10	Cláusulas Abusivas Particulares ² (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto Calificación (0 - 10)	IDATU Calificación por producto Calificación (0 - 10)
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil socios	Total	Monto de Multa Promedio (\$)					
1	Caja Popular los Reyes, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0.000	0	-	5.9	S/I	S/I	8.98	N/A
2	Caja San Nicolás, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1	0.058	0	-	5.0	S/I	S/I	8.04	N/A
3	Caja Popular San Juan Bosco, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0.000	0	-	1.7	S/I	S/I	7.93	N/A
4	Caja Popular San Pablo, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0.000	0	-	1.4	S/I	S/I	7.85	N/A
5	Caja Popular San José Iturbide, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	0	0.000	0	-	0.4	S/I	S/I	7.60	N/A
6	Cooperativa de Ahorro y Préstamo Caja Popular Atemajac, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	1	0.109	0	-	2.4	S/I	S/I	6.76	N/A

La metodología para la ponderación de la calificación es la siguiente:

$$\text{Evaluación general} = \% \text{ Evaluación del producto} + \% \text{ Evaluación de supervisión}$$

Los porcentajes de ponderación varían dependiendo del año de evaluación del producto. Existen instituciones y/o productos que no han sido evaluados por CONDUSEF en el producto y/o en la supervisión, por lo que se muestra las siglas "SE" para los casos individuales o bien "Sin Evaluar" cuando es en ambos conceptos, como se muestra en el detalle interno.

De manera interna: **Detalle**



SUPERVISIÓN DE CONDUSEF

**Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
Crédito Personal**

El objetivo es informar a los usuarios, a través de un valor numérico, sobre la calidad de la información que generan las instituciones financieras para dar a conocer, promocionar, informar y formalizar sus productos o servicios (características, beneficios, limitantes, etc.). De esta manera, el usuario contará con los elementos de apoyo para hacer una elección más acertada, al momento de contratar un producto y/o servicio y se fomentará entre las instituciones financieras el que mejoren la calidad de la información que generan y perfeccionen la relación con sus clientes.

Elementos evaluados: Contrato de adhesión, Estados de Cuenta, Publicidad e información.

Muestra 20 registros por página

Búsqueda

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
Caja Chuscuipilli de Tonala, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2013	7.6
Caja Cajas Positana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2015	6.0
Caja Improdromo, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2013	5.0
Caja Improdromo, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2013	3.6
Caja Morelia Valladolid, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2017	9.5
Caja Popular Apaseo el Alto, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2013	7.7
Caja Popular Cerano, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2013	6.6
Caja Popular Cortazar, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2013	4.6
Caja Popular Cristóbal Colón, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2013	9.7
Caja Popular Fray Juan Calero, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.	2013	4.7

Se muestra el desglose de las evaluaciones y la calificación ponderada, así como el año de evaluación.

SUPERVISIÓN DE CONDUSEF es un concepto utilizado para la evaluación del producto, y la información de la columna **EVALUACIÓN GENERAL** es utilizada para obtener la calificación del concepto, con la siguiente metodología:

Metodología de Cálculo del Concepto: SUPERVISIÓN

Se calcula la Evaluación General del producto por Institución:

$$\% \text{ Evaluación del producto} + \% \text{ Evaluación de supervisión}$$

Al ser una calificación la que se obtiene, sólo se deberá de considerar:

Para aquellas instituciones que sólo se cuenta con una evaluación, esta no será ponderada y se mantendrá dicha calificación como Evaluación General.

En el caso de no haberse evaluado en ninguno de los dos conceptos, será la calificación será de **"10"** hasta no contar con alguna evaluación para ponderar.

Esta calificación será ponderada para la calificación final con un 25%.

CLÁUSULAS ABUSIVAS

Con la emisión de las **DISPOSICIONES de carácter general en materia de cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión**, forman parte de la evaluación de los productos en el Buró de Entidades Financieras. Para conocer el detalle de estas cláusulas abusivas se encuentra el micrositio a través de la liga: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/consulta-y-denuncia-las-clausulas-abusivas>

26

CLÁSULAS ABUSIVAS se restarán 2 puntos a la calificación final obtenida en el producto a aquellas instituciones que presenten una o más cláusulas abusivas y se encuentren vigentes.

OBSERVACIONES DE CONDUSEF por producto

El contenido de la información es similar al presentado en el cuadro general, considerando únicamente las Observaciones que hayan sido aplicables al producto que se evalúa.

Se muestra la información para aquellas instituciones que en el producto seleccionado se hayan encontrado observaciones a la información de sus productos al haberse realizado la Evaluación de CONDUSEF, ya sea del producto o de la supervisión.

Al igual que en Cláusulas Abusivas, existen Instituciones y/o Productos que no han sido evaluados, para los cuales aparecen las siglas "S/I" (Sin Identificar), sin embargo, existen instituciones que fueron evaluadas y no presentan ninguna observación para las cuales se puso el "0" que representa que no cuentan con observaciones al haber sido evaluadas.

Para aquellas instituciones en donde se encontraron observaciones se presenta la información al dar clic en el número con el detalle del producto que se está comparando, el tipo de observación y la descripción de la misma.



OBSERVACIONES DE CONDUSEF Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Crédito Personal

Caja Zongolica S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito Personal	CARÁTULA	No indica el nombre comercial del producto.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No indica el periodo que comprende el estado de cuenta.	Vigente
	ESTADO DE CUENTA	No señala la fecha de corte o vencimiento.	Vigente
	PÁGINA WEB	No se da a conocer el Buró de Entidades Financieras.	Vigente

Como observación se consideran aquellas cuestiones particulares aplicables a un producto de determinada institución que se considera que puede afectar al Usuario.

CALIFICACION GENERAL POR PRODUCTO

Es el resultado de la ponderación de los 4 conceptos evaluados por producto, en el entendido que, en función a su información, cada concepto obtuvo una calificación particular de acuerdo a la metodología descrita en cada uno.

27

A manera de resumen se tiene las siguientes ponderaciones por concepto:

	Reclamaciones y controversias	Sanciones	Supervisión de CONDUSEF	Cláusulas Abusivas
Calificación por concepto	De 0 a 10	De 0 a 10	De 0 a 10	2 puntos menos de la calificación final
Ponderación	40%	35%	25%	