



Comportamiento General

Instituciones	RECLAMACIONES ¹ Detalle en: La Institución Financiera Condusef			SANCIONES Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
	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	14,116	237.3	9.27	5				
		-	10.00		-	S/I	✓	✓	NA


Consultas, reclamaciones y controversias de 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	13,790	9,147,355,203	663,333		46,394,059	25,061,556	54
	-	-	-		-	-	-


Principales causas de Reclamaciones y Controversias de la Institución Financiera

Instituciones	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Consumo no reconocido, no presencial, por internet
Totales	6,392	2,744	2,552
	-	-	-


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. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	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	Otras causas
	0	-	-	-	0	-	-	-

Índice de desempeño a Atención a Usuarios (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	NA	NA	10.00	10.00

Reclamaciones en Proceso

Instituciones	Reclamaciones en Condusef ¹ Consulta por proceso			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Incumplimiento con los términos del contrato	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	
Totales	326	32.4	14	54	43	38	1,123
	-	0.0	21	-	-	-	0