INBURSA
Optimiza tu dinero

CETELEM
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	Evaluación de Condusef por Producto
	Total de Reclamaciones Detalle Alerta	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 ($)			Sinergia con Condusef	Calificación (0-10)
Totales del Sector	35,188	18.5	8.45	36	1,952,038	0			
cetelem	580	6.1	8.95		-	S/I	✓	✗	Ver

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

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	34,195	70,846,094	2,072	70,545,568	19,265,978	27
cetelem	340	261,697	770	69,937	69,937	100

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Principales causas de Reclamación en la Institución Financiera

Instituciones	Cobro no reconocido de intereses ordinarios, moratorios y/o gastos de cobranza	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio
Totales	0	0	0
cetelem	4	60	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

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
cetelem	580	72	75	98	95	78	43	53	66

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

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 ($)	Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47).	Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral en el REUNE (Art. 50 Bis f. V). (Sistema)	Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada de Cartera Total y Números Contratos (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1) (Requerimiento)	Total de Sanciones	Monto ($)	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.- Realizar actividades que se apartan de las sanas prácticas (Art. 11, f. I)	Otras causas
cetelem	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Índice de desempeño a Atención a Usuarios (IDATU)

Instituciones	Criterios evaluados		Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
cetelem	5.28	3.67	8.95

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Reclamaciones en CONDUSEF

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)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Incumplimiento con los términos del contrato	Crédito no reconocido en el historial crediticio	
Totales	993	28.6	15	206	161	106	4,329
cetelem	240	25.6	17	41	51	8	30

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

Reclamaciones en CONDUSEF por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES					
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen	Solicitud de Defensoría
Totales	2,547	3	827	2,141	163	46	5
cetelem	599	1	208	248	31	6	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

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	35,188	2,102	2,075	1
cetelem	580	11	11	0

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

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	119,061,160	13,039,182	12,044,148	8,400
cetelem	9,736,344	322,224	322,224	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

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	29,702,813	8,743,380	8,737,766	5,600
cetelem	4,367,105	2,447,019	2,447,019	-

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa

INBURSA
Optimiza tu dinero

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	7.77		3 de 5

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

Todos los derechos reservados Grupo Financiero Inbursa