

## GRAMIN CARSO ANTES GRAMEEN CARSO

### Comportamiento General

| 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:<br><a href="#">La Institución Financiera</a> <a href="#">Condusef</a> |                                                                           |                                                                                                             | <a href="#">+ Detalle</a> |                        |                                                             |                                             |                                   |                                     |
|                                                                                    | Total de Reclamaciones                                                            | Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral)<br><a href="#">+ Detalle</a><br>Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones        | Monto Total de Sanción |                                                             |                                             |                                   |                                     |
|                                                                                    | <a href="#">+ Detalle</a>                                                         |                                                                           |                                                                                                             |                           |                        |                                                             |                                             |                                   |                                     |
|                                                                                    | Alerta                                                                            |                                                                           |                                                                                                             |                           |                        |                                                             |                                             |                                   |                                     |
| Totales del Sector                                                                 | 35,188                                                                            | 18.5                                                                      | 8.45                                                                                                        | 36                        | 1,952,038              | 0                                                           |                                             |                                   |                                     |
|  | 0                                                                                 | -                                                                         | -                                                                                                           |                           | -                      | S/I                                                         | ✓                                           | ✓                                 | <a href="#">Ver</a>                 |

## Reclamaciones en la Institución Financiera

| Instituciones                                                                      | Reclamaciones en la Institución Financiera <sup>1</sup> |                             |                                            |  |                                                       |                           |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------|---------------------------|------------------|
|                                                                                    | <u>Consulta las principales causas</u>                  |                             |                                            |  |                                                       |                           |                  |
|                                                                                    | Reclamaciones Totales                                   | Monto Reclamado<br><br>(\$) | Monto Promedio por Reclamación<br><br>(\$) |  | Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos<br><br>(\$) | Monto Abonado<br><br>(\$) | Abono<br><br>(%) |
| Totales                                                                            | 34,195                                                  | 70,846,094                  | 2,072                                      |  | 70,545,568                                            | 19,265,978                | 27               |
|  | -                                                       | -                           | -                                          |  | -                                                     | -                         | -                |

## 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                                                                                                    |
|  | -                                                                              | -                                                                        | -                                                                                                    |

## 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 |
|  | 580                    | 72                | 75        | 98        | 95        | 78          | 43        | 53        | 66        |

## 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 |
|  | 0                                                               | -          | -                                                                                     | -                                                                                                  | -                                                                                                                                                | 0                                                                     | -          | -                                                                                                                                                                    | -                                                                                                                                                                                | -                                                                                    | -            |

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

| Instituciones                                                                     | Criterios evaluados               |                            | Calificación Final<br>(0 - 10) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
|                                                                                   | Proceso de<br>Gestión Electrónica | Proceso de<br>Conciliación |                                |
|  | -                                 | -                          | -                              |

## Reclamaciones en CONDUSEF

| Instituciones                                                                    | Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup><br>Consulta por proceso |                               |                                 | Principales Causas                                                       |                                              |                                                  | Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                                  | Total de Reclamaciones                                         | Resolución Favorable<br>( % ) | Tiempo de Respuesta<br>( 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                                              |
|  | -                                                              | -                             | -                               | -                                                                        | -                                            | -                                                | 6                                                  |

## 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                       |
|  | -                                 | -                 | -                   | -                                 | -            | -        | -                       |



## Clasificación de las Reclamaciones / por Concepto

| Instituciones                                                                     | Reclamaciones por Concepto         |                             |                                        |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                                                   | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup> |
| Totales                                                                           | 35,188                             | 2,102                       | 2,075                                  | 1                                                       |
|  | 0                                  | 0                           | 0                                      | 0                                                       |

## Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Reclamado

| Instituciones                                                                     | \$ Monto Reclamado                 |                             |                                        |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                                                   | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup> |
| Totales                                                                           | 119,061,160                        | 13,039,182                  | 12,044,148                             | 8,400                                                   |
|  | -                                  | -                           | -                                      | -                                                       |

## Clasificación de las Reclamaciones / por Monto Abonado

| Instituciones                                                                     | \$ Monto Abonado                   |                             |                                        |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                                                   | Reclamaciones Totales <sup>1</sup> | Posible Fraude <sup>2</sup> | Posible Robo de Identidad <sup>3</sup> | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos <sup>4</sup> |
| Totales                                                                           | 29,702,813                         | 8,743,380                   | 8,737,766                              | 5,600                                                   |
|  | -                                  | -                           | -                                      | -                                                       |

## Evaluación de CONDUSEF en los principales productos ofertados



**Gramin Carso, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.**

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados\*, da clic sobre la calificación

| Tipo                    | Producto Evaluado                    | Calificación del Producto<br>(0 a 10) | Nivel de Calificación                                                                | Lugar Respecto de las<br>Instituciones que Ofertan<br>el Producto |
|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Otorgamiento de Crédito | Crédito Simple para Personas Morales | <u>8.28</u>                           |  | 7 de 8                                                            |

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