

**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 Condufep por Producto
	Total de Reclamaciones <a href="#">Detalle</a>	Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) <a href="#">Detalle</a> Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	13,724	-	8.63	-	-	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 (\$)	Monto Promedio por Reclamación (\$)	Monto Reclamado de los Asuntos Concluidos (\$)	Monto Abonado (\$)	Abono (%)
Totales	13,021	433,402,860	33,262	413,490,513	6,912,519	2
	-	-	-	-	-	-

## Principales causas de Reclamación en la Institución Financiera

Instituciones	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	No entrega de saldo a favor	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
Totales	9,340	2,407	483
	-	-	-

## 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
	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

## Reclamaciones en CONDUSEF

Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup>			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	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio	
Totales	703	51.6	14	154	112	90	0
	-	-	-	-	-	-	-

## Reclamaciones en CONDUSEF por proceso

Instituciones	Consultas en Condusef (Asesorías)	RECLAMACIONES			
		Gestión Electrónica	Gestión REDECO / Gestión Cobranza	Conciliación	Dictamen
Totales	1,323	616	729	87	16
	-	-	-	-	-

## 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	13,724	64	63	0
	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	457,676,232	2,100,956	2,100,000	0
	-	-	-	-

## 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	13,651,990	1	1	0
	-	-	-	-

## 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 (0 a 10)	Nivel de Calificación	Lugar Respecto de las Instituciones que Ofertan 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).