


Comportamiento General de Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Instituciones	Afilación gremial	Actividad Preponderante	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS				SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Cumplimiento a los Registros de Condusef	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
				Detalle en Condusef				+ Detalle					
				Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)	+ Detalle	+ Detalle		Calificación (0-10)
Totales del Sector	Seleccionar	Seleccionar		9,103	51.6	29	5.69	3,137	77,214,544	97	8.8		
	Todas... ▼	Todas... ▼											
MF Amiga, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	-	Crédito Simple	Ficha	20	30.8	13	4.98	2	56,130	S/I	8.3	NO	NA

 Institución con al menos una comisión observada en los productos que oferta, para mayor detalle consulta el [Registro de Comisiones \(RECO\)](#)



CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Diciembre 2016

Instituciones	Reclamaciones en Condusef Consulta <u>por proceso</u>			Principales Causas			Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Actualización de historial crediticio no realizada	
Totales	9,103	51.6	29	3,731	978	801	26,651
<u>MF Amiga, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.</u>	20	30.8	13	4	4	2	32



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Diciembre 2016

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
MF Amiga, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	9.88	0.00	10.00	4.98



SANCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Diciembre 2016

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. II. La IF no proporciona la información solicitada de Cartera Total y Números Contratos (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1) (Requerimiento)	Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1).	Art. 94 f. VIII. La IF no presenta el Informe Trimestral (Art. 50 Bis f. V).	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF,(REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporanea a la queja presentada por el usuario relacionada con la gestión de cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc. III DCGDC)	Art. 40, No proporcionar información y/o documentación o proporcionarla de manera extemporánea.	Art. 41 LTOSF,(REDECO) La Entidad Financiera no realizó la actualización Trimestral de la información de su Despacho de Cobranza. (Arts. 17 Bis 1, 17 Bis 2 y 17 Bis 3 LTOSF; Tercera, fracc.II y Novena DCG)	Otras causas
MF Amiga, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	2	56,130	-	-	2	-	0	-	-	-	-	-



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Diciembre 2016

Instituciones	SIPRES	RECA	RECO	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registró Validó Información	Registró contratos NO usa contratos	Registró y/o actualizó información	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	Registró y/o actualizó información	
<u>MF Amiga, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.</u>	✓	✓	✓	✓	✗	✓	8.3