

Comportamiento General de Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Junio 2017

Instituciones	Afilación gremial	Actividad Preponderante	Oferta de Productos Financieros	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS Detalle en Condusef				SANCIONES Detalle		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) Detalle	Cumplimiento a los Registros de Condusef Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera Sinergia con Condusef	Evaluación de Condusef por Producto Calificación (0-10)
				Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)				
Totales del Sector	Seleccionar	Seleccionar		5,464	60.1	25	6.13	1,729	44,863,033	106	9.3		
	Todas...	Todas...											
MF Amiga, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	-	Crédito Simple	Ficha	23	100.0	45	4.99	0	-	S/I	10.0	✗	Ver



CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF Sofom E.N.R. Periodo: Enero - Junio 2017

Instituciones	Reclamaciones en Condusef Consulta por proceso			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	5,464	60.1	25	1,924	535	366	13,108
MF Amiga, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	23	100.0	45	19	0	1	33



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Junio 2017

Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
<u>MF Amiga, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.</u>	9.94	0.00	NA	4.99



SANCIONES EN CONDUSEF
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Junio 2017

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 (Art. 50 Bis f. V).	Art. 94 f. II. La IF no proporciona la información solicitada de número de Contratos (Arts. 12, 53, 58 y 92 Bis 1) (Sistema)	Otras causas	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 41 LTOSF, (REDECO) La Entidad Financiera no dio respuesta o dio respuesta de manera extemporánea 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 DCGDC)	Otras causas
<u>MF Amiga, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.</u>	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-



CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS
Sofom E.N.R.
Periodo: Enero - Junio 2017

Instituciones	SIPRES	RECA	RECO	REUNE	IFIT	REDECO	Calificación
	Actualizó Registró Validó Información	Registró contratos o 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>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10.0