

GRAMIN CARSO ANTES GRAMEEN CARSO

Comportamiento General

Instituciones	RECLAMACIONES ¹			SANCIONES		Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación)	Registro de Unidades Especializadas (REUNE)	Programas de Educación Financiera	Evaluación de Condusef por Producto
	Detalle en: La Institución Financiera Condusef			+ Detalle					
	Total de Reclamaciones	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 (\$)				
	+ Detalle								
	Alerta								
Totales del Sector	35,188	18.5	8.45	36	1,952,038	0			
	0	-	-		-	S/I	✓	✓	Ver

Reclamaciones en la Institución Financiera

Instituciones	Reclamaciones en la Institución Financiera ¹						
	<u>Consulta las principales causas</u>						
	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
	-	-	-		-	-	-

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
	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 (0 - 10)
	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	-	-	-

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
	-	-	-	-	-	-	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 ¹	Posible Fraude ²	Posible Robo de Identidad ³	Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴
Totales	35,188	2,102	2,075	1
	0	0	0	0

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
	-	-	-	-

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
	-	-	-	-

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).