

BANCO | CRÉDITO AUTOMOTRIZ

Comportamiento General

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES ¹ ⊕ Detalle		SANCIONES ⊕ Detalle		Supervisión de Condusef	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio (\$)	⊕ Detalle			Calificación 0 - 10	
						⊕ En General				
3		28	4.6	0	-	6.0	S/I	S/I	1	8.75

Consultas, reclamaciones y controversias en CONDUSEF

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable (%)	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	Incumplimiento con los términos del contrato
	7	1.2	0.0	2	1	2

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. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	Total de Sanciones	Monto (\$)	Art. 42, f. III.- Emplear modelos de contratos que no cumplan los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 11)	Art. 42, f. IV Difundir publicidad que no cumpla los requisitos de la Ley o las DCG (Art. 12)	Art. 40.- Proporcionó la información y/o documentación de manera incorrecta (Art. 40)	Otras causas
	0	-	-	-	0	-	-	-	-	-

Supervisión de CONDUSEF

Instituciones	Año de Evaluación	Evaluación General
	2022	6.0

Observaciones de CONDUSEF

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
Crédito Automotriz	CONTRATO	No entregó uno de los expedientes solicitados	Vigente