



RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: SAVE

| 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 |
| Save Préstamos Personales, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 2,336 registros)

< 1 >

Nota: Se presenta información de las instituciones que a la fecha de corte se encuentran con estatus "En Operación" en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), por lo que no se consideran aquellas con estatus: En Liquidación, Disueltas, Liquidadas, Transformadas, entre otras.



RECLAMACIONES EN CONDUSEF

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: SAVE

| Instituciones | Reclamaciones en Condusef ¹ | | | Principales Causas | | | Reclamaciones gestionadas por los Burós de Crédito |
|--|--|--------------------------|----------------------------|--|--|--|--|
| | Consulta por proceso | | | Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones | Incumplimiento con los términos del contrato | Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato | |
| | Total de Reclamaciones | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (días) | | | | |
| Totales | 6,502 | 52.7 | 10 | 1,351 | 933 | 790 | 31,347 |
| Save Préstamos Personales, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | - | - | - | - | - | - | 5 |



RECLAMACIONES EN CONDUSEF POR PROCESO

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Diciembre 2025



Muestra 20 registros por página

Búsqueda: SAVE

| Instituciones | Consultas en Condusef (Asesorías) | RECLAMACIONES | | | | | | |
|--|-----------------------------------|-------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------|----------|-------------------------|---------------------------|
| | | Gestión Ordinaria | Gestión Electrónica | Gestión REDECO / Gestión Cobranza | Conciliación | Dictamen | Solicitud de Defensoría | Defensoría Legal Gratuita |
| Totales | 21,692 | 7 | 5,895 | 11,704 | 600 | 105 | 9 | 2 |
| Save Préstamos Personales, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | - | - | - | 1 | - | - | - | 0 |



CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES / POR CONCEPTO

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple E.N.R.

Periodo: Enero - Diciembre 2025

| | | |
|--------------|-----------------|---------------|
| Por Concepto | Monto Reclamado | Monto Abonado |
|--------------|-----------------|---------------|

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: SAVE x

| Instituciones | Reclamaciones por Concepto | | | |
|--|------------------------------------|-----------------------------|--|---|
| | Reclamaciones Totales ¹ | Posible Fraude ² | Posible Robo de Identidad ³ | Banca Electrónica y Servicios Electrónicos ⁴ |
| Totales | 363 479 | 51 272 | 20 138 | 12 |
| Save Préstamos Personales, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | 2 | 0 | 0 | 0 |



SANCIONES EN CONDUSEF

Sofom E.N.R.

Periodo: Enero - Diciembre 2025

Muestra 20 registros por página

Búsqueda: SAVE x

| Instituciones | Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros | | | | | | Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros | | | | | | Ley de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito | | |
|--|---|------------|---|---|------------------------------|--------------|---|------------|--|--|--|--------------|--|------------|--|
| | Total de Sanciones | Monto (\$) | Art. 94, f. II. La IF no proporciona información relativa al Buro de Entidades Financieras (Arts. 53, 58 y 92 Bis 1). | Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47). | Art. 94, f. II y VIII LPDUSE | Otras causas | 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 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 | Otras causas | Total de Sanciones | Monto (\$) | Art. 90 f. IV LGOAAC.- La publicidad (página web no contiene la leyenda de no autorización de la SHCP y supervisión de la CNBV solo para efectos de lo establecido en el Art. 56 de la LGOAAC. |
| Save Préstamos Personales, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. | 0 | - | - | - | - | 0 | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - |

Mostrando página 1 de 1 con 1 registros (filtrados de un total de 732 registros)

*Para la Ley para la "Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros" y la "Ley de Instituciones de Crédito" se muestra el número de casos enviados a sanción. Las multas en firme se pueden consultar en el: [Portal de Publicación de Sanciones](#)