



Evaluación de Condusef en los principales productos ofertados

Periodo: **Enero a Diciembre 2021**

| Instituciones | Reclamaciones | | | Sanciones | | Prácticas No Sanas | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Cumplimiento a los Registros de Condusef | Programas de Educación Financiera | Evaluación de Condusef por producto Calificación 0 - 10 |
|---|------------------------|--|---|--------------------|-----------------------------|--------------------|---|--|---|--|
| | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamaciones por cada 10 mil contratos (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios Calificación 0 - 10 | Total de Sanciones | Monto total de Sanción (\$) | | | | Sinergia con Condusef | |
| Totales del Sector | 5,995,703 | 35.8 | 9.22 | 592 | 37,143,695 | 0 | 0 | 9.5 | | |
|  | 24,426 | 15.6 | 8.89 | 4 | 806,000 | S/I | S/I | 10.0 |  | Ver |

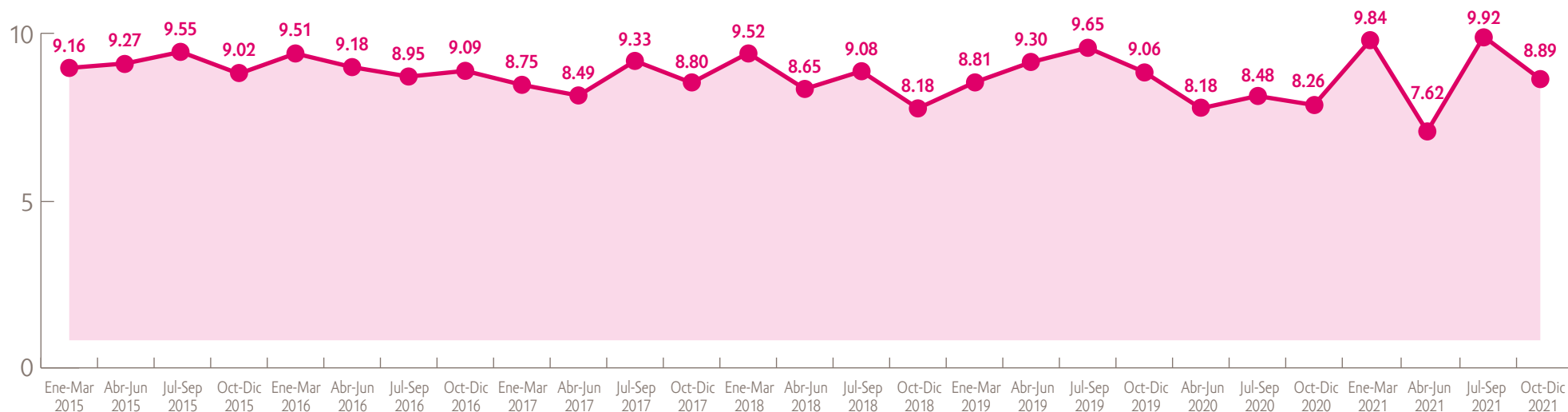
Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU)

Periodo: **Enero a Diciembre 2021**



Banco Compartamos, S.A.,
Institución de Banca Múltiple

| Del trimestre Octubre – Diciembre 2021 | | |
|--|--------------------------|--------------------|
| Procesos evaluados | Calificación por proceso | Calificación IDATU |
| Gestión Ordinaria | - | 8.89 |
| Gestión Electrónica | 8.16 | |
| Conciliación | 10.00 | |
| Evolución histórica | | |
| Calificaciones por trimestres independientes | | |



Para aquellas instituciones que no registraron controversias concluidas en el periodo no se genera índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU).

Evaluación de Condusef en los principales productos ofertados

Periodo: **Enero a Diciembre 2021**



Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple

| Tipo | Producto Evaluado | Calificación del Producto (0 a 10) | Nivel de Calificación | Lugar Respecto de Las Instituciones que Ofertan el Producto |
|-----------------------|---|---------------------------------------|-----------------------|---|
| Captación de Recursos | Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento | 9.43 | ★★★★★ | 7 de 28 |
| | Depósito a la Vista | 8.75 | ★★★★☆ | 4 de 29 |

*Conceptos evaluados en la calificación: Reclamaciones y Controversias, Sanciones, Supervisión de Condusef y Prácticas No Sanas (sólo para Bancos).