


Periodo: Enero - Diciembre 2025

|   |   |                                     |   |
|---|---|-------------------------------------|---|
| <b>Datos Históricos:</b><br>2025   2024   2023   2022   2021   2020   2019   2018   2017   2016   2015   2014 |   | Evaluación por Producto             | <br>Consulta el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros |
| <b>732 SOFOM E.N.R.</b><br>con información relevante  | <b>1661 SOFOM E.N.R.</b><br>con información de cumplimiento | <b>43 En proceso de cancelación</b> | <b>0 Dejaron de ser SOFOM E.N.R.</b>  |

DIRECTORIO DE DESPACHOS DE COBRANZA

**OFERTA PÚBLICA**

CONSULTA EL DETALLE DE LAS COMISIONES COBRADAS Y OBSERVADAS

RECOMENDACIONES GENERALES AL SECTOR

| 732 SOFOM E.N.R. CON INFORMACIÓN RELEVANTE |                                 |   |                        |  |   |                    |   |   |                                   |                                     |
|--|---------------------------------|---|------------------------|--|---|--------------------|---|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Instituciones                              | Insignias Otorgada por CONDUSEF | RECLAMACIONES <sup>1</sup>                        |                        |  | SANCIONES   |                    | Cláusulas Abusivas Particulares (en proceso de eliminación) | Registro de Unidades Especializadas (REUNE) | Programas de Educación Financiera | Evaluación de CONDUSEF por Producto |
|  |                                 | Detalle en:<br>La Institución Financiera Condusef |                        |  | Detalle   |                    |   |   |                                   |                                     |
|  |                                 | Atención Personas Adultas Mayores                 | Total de Reclamaciones | Índice de Reclamación por cada 10 mil contratos (Trimestral) | Índice de desempeño de atención a usuarios (Trimestral) | Total de Sanciones |   |   |                                   |                                     |
|  |                                 |   | <b>Alería</b>          |  |   |                    |   |   |                                   |                                     |
| Totales del Sector                         | 1                               | 363,479   | 92.4                   | NA   | 569   | 14,119,556         | 0   |   |                                   |                                     |
| Probanso Group, S.A., SOFOM E.N.R.         |                                 | 1   | 0.0                    | -  | -   | -                  | S/I   | ✓   | ✗                                 | Ver                                 |



**RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF**  
 Sofom E.N.R.  
 Periodo: Enero - Diciembre 2025

| 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 |   |
|               |                        | Probanso Group, S.A., SOFOM E.N.R. | 1         | 0         | 0         | 0         | 0           | 0         | 1         | 0 |

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

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.



**SANCIONES EN CONDUSEF**  
 Sofom E.N.R.  
 Periodo: Enero - Diciembre 2025

| 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, 54 y 92 Bis 1). | Art. 94 f. I. La IF no proporciona la información necesaria para el SIPRES (Art. 47). | Art. 94, f. I y VIII LPDUSF | 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 entregó o entregó 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 lras 1, 17) | Otras causas | Total de Sanciones   | Monto (\$) | Art. 90 f. IV LGOAC.- La publicación de página web no contiene la leyenda de no autorización de la SICFP y supervisión de la CNBV solo para efectos de lo establecido en el Art. 56 de la LGOAC. |  |
| Probanso Group, S.A., 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](#)



**EVALUACIÓN DE CONDUSEF EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS OFERTADOS**  
**Sofom E.N.R.**  
**Periodo: Enero - Diciembre 2025**

**Probenso Group, S.A., SOFOM, E.N.R.**

Para conocer el detalle de los conceptos evaluados\*, da clic sobre la calificación

| Tipo                       | Producto Evaluado | Calificación del Producto<br>(0 a 10) | Nivel de Calificación | Lugar Respecto de las<br>Instituciones que Ofertan<br>el Producto |
|----------------------------|-------------------|---------------------------------------|-----------------------|---|
| Otorgamiento de<br>Crédito | Crédito Personal  | <u>9.99</u>                           |                       | 12 de 43  |

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