

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
Banca de Desarrollo
Enero - Diciembre 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NAFIN

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	40	66	65.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	68	83	22.1%
CONTROVERSIAS	68	83	22.1%
Gestión Ordinaria	10	14	40.0%
Gestión Electrónica	0	0	-
Gestión de Cobranza (REDECO)	57	66	15.8%
Conciliación	1	3	200.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	108	149	38.0%

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Aseorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCA DE DESARROLLO

Atendidas por **CONDUSEF** 2,893

Atendidas por **nacional financiera** 149

→ **Part. 5.2%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 53 municipios del país se registra al menos una reclamación de NAFIN, de éstos, 22 concentran el 60% de las quejas.

Apodaca (NL)	4
Ecatepec (Méx)	4
Puebla (Pue)	4
Ahome (Sin)	3
Tijuana (BC)	3
Zapopan (Jal)	3
Álvaro Obregón (CDMX)	2
Guadalajara (Jal)	2
Guadalupe (NL)	2
Iztapalapa (CDMX)	2

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	66
2 Metropolitana Central	4
3 Jalisco	2
4 Sinaloa	2
5 Aguascalientes	1
6 Baja California Sur	1
7 Colima	1
8 Metropolitana Oriente	1
9 Nuevo León	1
10 Querétaro	1



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 47% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 53% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	10	11.9%
Entre 40 a 49 años	15	17.6%
Entre 50 a 59 años	10	11.8%
Entre 60 a 69 años	29	35.2%
Entre 70 a 79 años	14	17.6%
Más de 80 años	5	5.9%
TOTAL	83	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	68	100.0	83	100.0	22.1
Crédito personal	27	39.7	36	43.4	33.3
Tarjeta de crédito	10	14.7	16	19.3	60.0
Crédito hipotecario	4	5.9	7	8.4	75.0
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	4	5.9	7	8.4	75.0
Crédito al auto	3	4.4	3	3.6	0.0
Resto de Productos ^{1/}	20	29.4	14	16.9	-

Crédito hipotecario y Valores e instrumentos de inversión (PRLV) son los productos que porcentualmente presentaron un mayor crecimiento

^{1/}Incluye: Tarjeta de crédito básica, Crédito de nómina, Cuenta de ahorro, Crédito PYME, Crédito prendario, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Conducef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
 Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada	N/A	9.68	10.00	9.81
2	Banco del Bienestar	N/A	8.70	4.20	6.90
3	Nacional Financiera	7.75	0.00	10.00	4.55
Promedio del Sector		8.31	4.60	8.55	8.00

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 91.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones de Banca de Desarrollo que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (6 de 6 Banca de Desarrollo han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ORDINARIA

VENCIMIENTOS Y NOTIFICACIONES SINE SIN RESPUESTA:

No presentó problemática, ya que de los 7 asuntos concluidos en el periodo no se registraron vencimientos. Así mismo, NAFIN acumulo 1 vencimiento en SINE de 7 asuntos notificados, estos representaron el 14.3% de los asuntos notificados en SINE sin respuesta y el 100% de los asuntos vencidos en el sector.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS: No presentó problemática, ya que de los 7 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso NAFIN no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Ordinaria.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (7)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.29	n/a	1.53	n/a	1.53	✓
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	14.29	100.00	1.00	1.00	1.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
Total	100			77.53	76.00	77.53	

El puntaje 77.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



77.53 / 10 = 7.75 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 1 asunto atendido en este proceso por Nacional Financiera, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Nacional Financiera no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	7.75	x	0.2	1.55
Gestión Electrónica	0.00	x	0.5	0.00
Conciliación	10.0	x	0.3	3.00

IDATU= 4.55

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	33	40	21.2%
Consultas	10	35	250.0%
Controversias:	23	5	-78.3%
Aclaraciones	20	5	-75.0%
Reclamaciones	3	0	-100.0%
Controversias - Medios de Recepción			
Correo electrónico	23	5	-78.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	23	5	-78.3%
Estatus del asunto			
Concluido	23	5	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BIENESTAR

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	308	1,054	242.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	304	763	151.0%
CONTROVERSIAS	286	739	158.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	184	589	220.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	60	62	3.3%
Conciliación	42	88	109.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	16	11	-31.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	6	200.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	7	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	612	1,817	196.9%

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCA DE DESARROLLO



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 222 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANCO DEL BIENESTAR, de éstos, 54 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	114
2	REDECO*	62
3	Puebla	44
4	Michoacán	39
5	Aguascalientes	37
6	Metropolitana Metro	34
7	Querétaro	30
8	Jalisco	29
9	Chiapas	28
10	Sinaloa	25



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 37% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 63% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	43	5.7%
Entre 30 a 39 años	63	8.2%
Entre 40 a 49 años	80	10.6%
Entre 50 a 59 años	91	11.9%
Entre 60 a 69 años	315	41.2%
Entre 70 a 79 años	144	18.9%
Más de 80 años	27	3.5%
TOTAL	763	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

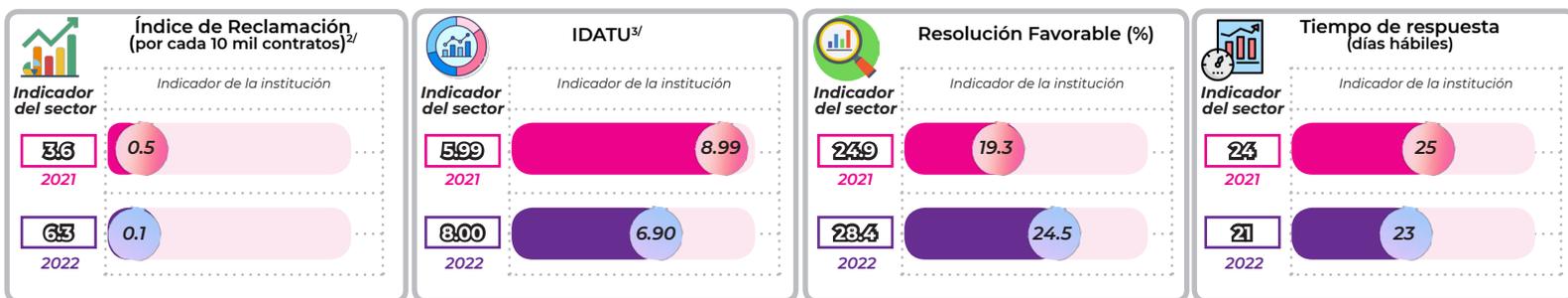
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	304	100.0	763	100.0	151.0
Tarjeta de débito	114	37.5	300	39.3	163.2
Cuenta de ahorro	60	19.7	157	20.6	161.7
Cajero automático	31	10.2	129	16.9	316.1
Crédito personal	43	14.2	58	7.6	34.9
Cuenta de nómina	11	3.6	32	4.2	190.9
Tarjeta de crédito	10	3.3	15	2.0	50.0
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	3	1.0	13	1.7	333.3
Resto de Productos ^{1/}	32	10.5	59	7.7	-

Valores e instrumentos de inversión (PRLV) es el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento

^{1/}Incluye: Servicios en sucursal y/o UNE, Crédito de nómina, Crédito hipotecario, Corresponsales bancarios, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada	N/A	9.68	10.00	9.81
2	Banco del Bienestar	N/A	8.70	4.20	6.90
3	Nacional Financiera	7.75	0.00	10.00	4.55
Promedio del Sector		8.31	4.60	8.55	8.00

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 91.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones de Banca de Desarrollo que se encuentran en operación.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (6 de 6 Banca de Desarrollo han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: Banco del Bienestar acumuló 228 vencimientos de 228 asuntos directos, lo que implicó que en el 100% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 100% de los asuntos vencidos del Sector.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 228 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.Sector.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso Banco del Bienestar no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (228)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de  Bienestar	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	100.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	20.00	n/a	1.00	n/a	1.00
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00
Total	100			87.00	81.00	87.00

El puntaje 87.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 41 asuntos atendidos en este proceso, 1 (2.4%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 100.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (9.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 100.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Banco del Bienestar no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (41)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Bienestar	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	2.44	100.00	1.00	1.00	1.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	9.76	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			42.00	42.00	42.00

El puntaje 42.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$42.00 / 10 = 4.20 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Producto
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	8.70	0.6	5.22
Conciliación	4.20	0.4	1.68

IDATU= 6.90

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	45,363	27,318	-39.8%
Consultas	34,661	20,624	-40.5%
Controversias:	10,702	6,694	-37.5%
Aclaraciones	107	75	-29.9%
Reclamaciones	10,595	6,619	-37.5%
Controversias - Medios de Recepción			
Sucursales	9,887	6,418	-35.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	352	142	-59.7%
UNE	107	75	-29.9%
Página de internet	0	51	-
Correo electrónico	356	8	-97.8%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Total	10,702	6,694	-37.5%
Estatus del asunto			
Concluido	9,442	3,498	52.3%
En Trámite	1,260	3,196	47.7%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANJERCITO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	236	369	56.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	188	216	14.9%
CONTROVERSIAS	167	198	18.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	132	163	23.5%
Gestión de Cobranza (REDECO)	4	1	-75.0%
Conciliación	31	34	9.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	14	14	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	4	2	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	3	2	-33.3%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	424	585	38.0%

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCA DE DESARROLLO



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 87 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANJERCITO, de éstos, 47 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	44
2	Metropolitana Metro	23
3	Vicepresidencia Jurídica**	18
4	Veracruz	17
5	Metropolitana Oriente	11
6	Estado de México	9
7	Oaxaca	8
8	Guerrero	7
9	Jalisco	7
10	Quintana Roo	7

UAU 'S que atendieron más reclamaciones



(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 75% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 25% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	23	10.4%
Entre 30 a 39 años	62	28.9%
Entre 40 a 49 años	45	20.9%
Entre 50 a 59 años	53	24.7%
Entre 60 a 69 años	20	9.0%
Entre 70 a 79 años	11	5.2%
Más de 80 años	2	0.9%
TOTAL	216	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

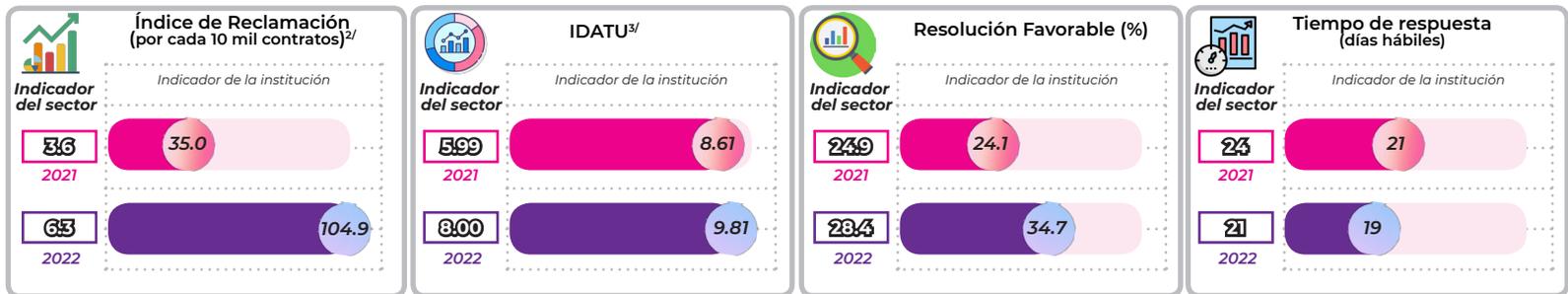
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	188	100.0	216	100.0	14.9
Tarjeta de débito	28	14.9	61	28.2	117.9
Cajero automático	38	20.2	37	17.1	-2.6
Crédito personal	18	9.6	20	9.3	11.1
Cuenta de nómina	29	15.4	19	8.8	-34.5
Cuenta de ahorro	12	6.4	18	8.3	50.0
Cuenta de cheques	13	6.9	9	4.2	-30.8
Crédito de nómina	8	4.3	8	3.7	0.0
Tarjeta de crédito	3	1.6	7	3.3	133.3
Resto de Productos ^{1/}	39	20.7	37	17.1	-

Cuenta de nómina fue el producto que porcentualmente presentó una mayor disminución

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento

^{1/}Incluye: Banca móvil, Crédito Hipotecario, Banca por Internet, Cuenta básica de nómina, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Conducef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las instituciones financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
 Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación. Este índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada	N/A	9.68	10.00	9.81
2	Banco del Bienestar	N/A	8.70	4.20	6.90
3	Nacional Financiera	7.75	0.00	10.00	4.55
Promedio del Sector		8.31	4.60	8.55	8.00

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 91.0% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones de Banca de Desarrollo que se encuentran en operación.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

- Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (6 de 6 Banca de Desarrollo han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 26 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 28 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Banjercito no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (28)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.19	n/a	1.80	n/a	1.80	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			96.80	90.00	96.80	

El puntaje 96.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 10 asuntos atendidos en este proceso por Banjercito, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Banjercito no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (10)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Resultado
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.68	0.6	5.81
Conciliación	10.00	0.4	4.00

IDATU= 9.81

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	3
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	2 (66.7%)

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	31,589	72,096	128.2%
Consultas	4,566	8,116	77.7%
Controversias:	27,023	63,980	136.8%
Aclaraciones	5,538	7,419	34.0%
Reclamaciones	21,485	56,561	163.3%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	19,943	53,133	166.4%
Sucursales	6,590	10,394	57.7%
UNE	461	384	-16.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	28	42	50.0%
Página de internet	0	27	-
Correo electrónico	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	27,023	62,345	97.4%
En Trámite	0	1,635	2.6%

Es de vital importancia para la CONDUSEF tener un Registro (REUNE) que contenga información sectorial, estandarizada y congruente para proteger aún más los derechos de los Usuarios financieros y Ciudadanos en general.

*Información al cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.