

# Ficha Estadística

Presidencia Condusef  
Banca Múltiple  
Enero - Junio 2022



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

**banregio**

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO REGIONAL

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	383	725	89.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	325	498	53.2%
CONTROVERSIAS	309	484	56.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	234	375	60.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	41	50	22.0%
Conciliación	34	59	73.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	16	12	-25.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>708</b>	<b>1,223</b>	<b>72.7%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por CONDUSEF 339,140

Atendidas por banregio 1,223

Part. 0.4%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 103 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Regional, de éstos, 64 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	Nuevo León	85
2	Metropolitana Central	65
3	Jalisco	50
4	REDECO*	50
5	Guanajuato	24
6	Metropolitana Metro	20
7	Querétaro	18
8	Coahuila	17
9	Sinaloa	14
10	Vicepresidencia Jurídica**	14



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 67% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 33% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	94	18.9%
Entre 30 a 39 años	172	34.5%
Entre 40 a 49 años	90	18.1%
Entre 50 a 59 años	69	13.9%
Entre 60 a 69 años	48	9.6%
Entre 70 a 79 años	23	4.6%
Más de 80 años	2	0.4%
<b>TOTAL</b>	<b>498</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	134	38.2%	0.3
\$5,001 - \$10,000	44	50.7%	0.3
Más de \$10,000	173	100.0%	21.9
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>-</b>	<b>22.5</b>

El 38% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100.0</b>	<b>498</b>	<b>100.0</b>	<b>53.2</b>
Tarjeta de crédito	89	27.4	134	26.9	50.6
Tarjeta de débito	52	16.0	113	22.7	117.3
Cuenta de ahorro	31	9.5	57	11.5	83.9
Cuenta de cheques	40	12.3	41	8.2	2.5
Crédito al auto	24	7.4	40	8.0	66.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	27	8.3	32	6.4	18.5
Cuenta de nómina	6	1.9	13	2.6	116.7
Cajero automático	8	2.5	11	2.2	37.5
Crédito personal	8	2.5	8	1.6	0.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	40	12.3	49	9.8	-

➔ Tarjeta de débito fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Banca móvil, Cuenta básica para el público en general, Crédito empresarial, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consuban	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

<sup>1</sup>Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>3</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 151 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** Presentó 6 solicitudes de prórrogas no aceptadas por la UAU de Condusef, el 3.1% de los 194 asuntos concluidos en el periodo, las cuales representaron el 100.0% de las solicitudes de prórrogas no aceptadas del Sector.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 3 casos Banco Regional emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 11.5% de los asuntos concluidos en CO y el 3.6% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (194)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de banregio	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	13.46	n/a	2.38	n/a	2.38	
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	3.09	100.00	1.00	1.00	1.00	
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	15.83	n/a	1.00	n/a	1.00	
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	11.54	3.61	9.50	29.33	19.42	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>58.88</b>	<b>75.33</b>	<b>68.79</b>	

El puntaje **68.79** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$68.79 / 10 = 6.88 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 32 asuntos atendidos en este proceso, 1(3.1%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** Banco Regional no registró incumplimiento en el proceso.

De los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio. Banco Regional incumplió en 1 caso que significó el 33.3% de sus convenios firmados y representó el 50.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (32)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de banregio	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	3.13	5.00	27.28	26.78	27.03
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	33.33	50.00	1.00	1.00	1.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>68.28</b>	<b>67.78</b>	<b>68.03</b>

El puntaje 68.03 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$68.03 / 10 = 6.80 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	6.88	0.6	4.13
Conciliación	6.80	0.4	2.72

**IDATU= 6.85**

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

Sanciones Firmes	9
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>67,856</b>	<b>91,750</b>	<b>32.5%</b>
<b>Consultas</b>	<b>1,793</b>	<b>1,411</b>	<b>-21.3%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>66,063</b>	<b>90,339</b>	<b>36.7%</b>
Aclaraciones	65,595	89,744	36.8%
Reclamaciones	468	595	27.1%

#### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	58,439	87,874	50.4%
Sucursales	7,295	1,886	-74.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	244	377	54.5%
UNE	85	202	137.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>66,063</b>	<b>90,339</b>	<b>36.7%</b>

#### Estatus del asunto

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	66,063	81,294	90.0%
En Trámite	0	9,045	10.0%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA AFIRME**

Proceso	2021	2022	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>381</b>	<b>391</b>	<b>2.6%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	<b>419</b>	<b>386</b>	<b>-7.9%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>400</b>	<b>359</b>	<b>-10.3%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	189	186	-1.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	184	140	-23.9%
Conciliación	27	33	22.2%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>26.7%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORIA</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>150.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>50.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>777</b>	<b>-2.9%</b>

**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 BANCOS**

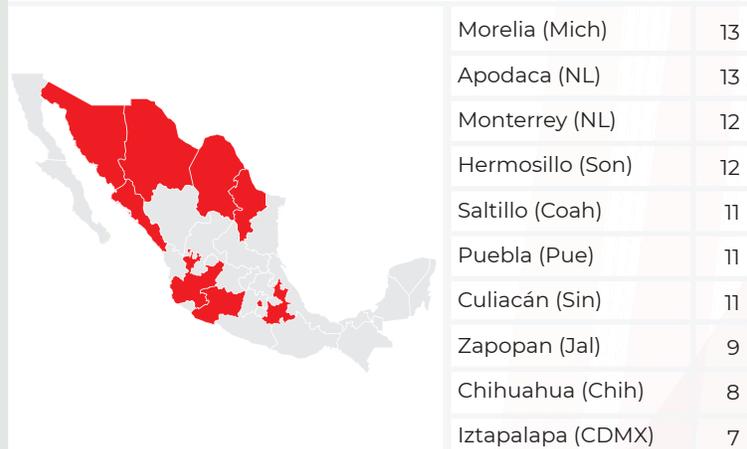
Atendidas por **CONDUSEF** : **339,140**

Atendidas por **AFIRME** : **777**

**Part. 0.2%**

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 92 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banca Afirme, de éstos, 38 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	REDECO*	140
2	Nuevo León	49
3	Metropolitana Central	47
4	Vicepresidencia Jurídica**	27
5	Jalisco	13
6	Michoacán	10
7	Sonora	9
8	Coahuila	8
9	Querétaro	8
10	Estado de México	7



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



El 58% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 42% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	37	9.6%
Entre 30 a 39 años	88	22.8%
Entre 40 a 49 años	80	20.7%
Entre 50 a 59 años	71	18.4%
Entre 60 a 69 años	83	21.5%
Entre 70 a 79 años	25	6.5%
Más de 80 años	2	0.5%
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>	<b>100.0%</b>

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	57	36.3%	0.1
\$5,001 - \$10,000	24	51.6%	0.2
Más de \$10,000	76	100.0%	8.4
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>-</b>	<b>8.7</b>

**El 36.3% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.**



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

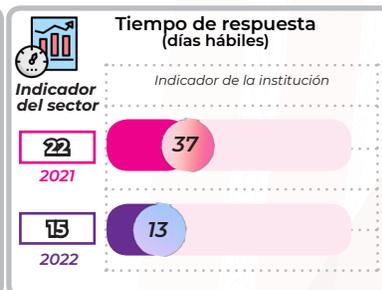
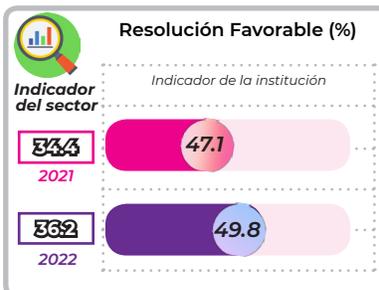
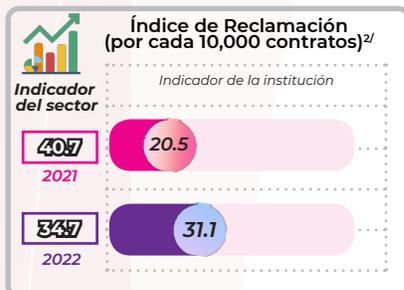
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>100.0</b>	<b>386</b>	<b>100.0</b>	<b>-7.9</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	122	29.1	83	21.5	-32.0
Tarjeta de crédito	60	14.3	66	17.1	10.0
Tarjeta de débito	34	8.1	51	13.2	50.0
Crédito personal	55	13.1	35	9.1	-36.4
Cuenta de nómina	24	5.7	32	8.3	33.3
Cuenta de ahorro	13	3.1	25	6.5	92.3
Cuenta de cheques	15	3.6	24	6.2	60.0
Crédito al auto	22	5.3	21	5.4	-4.5
Crédito de nómina	14	3.3	12	3.1	-14.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	60	14.3	37	9.6	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Cuenta de ahorro fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Cajero automático, Créditos solidarios y/o grupal, Crédito hipotecario, Cuenta básica de nómina, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- 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.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Acumuló 2 vencimientos de 83 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 12.5% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 88 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Banco Afirme emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 15.4% de los asuntos concluidos en CO y el 2.4% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (88)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de AFIRME	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	2.41	12.50	9.78	7.00	8.39
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.55	n/a	3.41	n/a	3.41
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	15.38	2.41	1.00	31.22	16.11
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>64.19</b>	<b>83.22</b>	<b>77.91</b>

El puntaje 77.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**77.91 / 10 = 7.79 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 19 asuntos atendidos en este proceso, 1(5.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 4 asuntos (21.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 4.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (19)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de AFIRME	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	5.26	5.00	25.42	26.78	26.10
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	21.05	4.00	23.89	26.86	25.38
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>89.32</b>	<b>93.64</b>	<b>91.48</b>

El puntaje 91.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.48 / 10 = 9.15 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Producto
Gestión Ordinaria	N/A	x -	-
Gestión Electrónica	7.79	x 0.6	4.67
Conciliación	9.15	x 0.4	3.66

**IDATU= 8.33**

### 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 en el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	49,394	62,851	27.2%
Consultas	12,711	13,402	5.4%
Controversias:	36,683	49,449	34.8%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	36,683	49,449	34.8%

#### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	36,457	49,241	35.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	182	177	-2.7%
UNE	44	31	-29.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	<b>36,683</b>	<b>49,449</b>	<b>34.8%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	36,683	42,163	85.3%
En Trámite	0	7,286	14.7%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO SANTANDER

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	11,710	9,522	-18.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	12,313	8,145	-33.9%
CONTROVERSIAS	11,000	7,308	-33.6%
Gestión Ordinaria	9	12	33.3%
Gestión Electrónica	7,448	5,487	-26.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,483	496	-66.6%
Conciliación	2,060	1,313	-36.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	947	541	-42.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	204	189	-7.4%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	155	101	-34.8%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	7	6	-14.3%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>24,023</b>	<b>17,667</b>	<b>-26.5%</b>

**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.

## TOP 10

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

1	Metropolitana Central	1,313
2	Vicepresidencia Jurídica**	837
3	Jalisco	536
4	REDECO*	496
5	Metropolitana Metro	434
6	Puebla	385
7	Veracruz	277
8	Nuevo León	237
9	Querétaro	227
10	Estado de México	226



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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

Atendidas por **CONDUSEF** : 339,140

Atendidas por **Santander** : 17,667

Part. 5.2%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 536 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Santander México, de éstos, 81 concentran el 60% de las quejas.



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

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	872	10.7%
Entre 30 a 39 años	1,922	23.6%
Entre 40 a 49 años	1,768	21.7%
Entre 50 a 59 años	1,601	19.7%
Entre 60 a 69 años	1,282	15.7%
Entre 70 a 79 años	557	6.8%
Más de 80 años	143	1.8%
<b>TOTAL</b>	<b>8,145</b>	<b>100.0%</b>

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	2,054	33.8%	4.1
\$5,001 - \$10,000	1,105	52.0%	8.5
Más de \$10,000	2,912	100.0%	468.5
<b>TOTAL</b>	<b>6,071</b>	-	<b>481.1</b>

El 34% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>12,313</b>	<b>100.0</b>	<b>8,145</b>	<b>100.0</b>	<b>-33.9</b>
Tarjeta de crédito	3,465	28.1	2,345	28.8	-32.3
Tarjeta de débito	2,242	18.2	1,436	17.6	-36.0
Cuenta de nómina	1,086	8.8	832	10.2	-23.4
Cajero automático	625	5.1	789	9.7	26.2
Cuenta de cheques	1,132	9.2	745	9.2	-34.2
Cuenta de ahorro	620	5.0	387	4.8	-37.6
Crédito personal	518	4.2	275	3.4	-46.9
Crédito hipotecario	271	2.2	257	3.2	-5.2
Banca móvil	682	5.5	240	3.0	-64.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	1,672	13.6	839	10.3	-

Cajero automático fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito de nómina, Crédito al auto, Cuenta básica de nómina, Cuenta básica para el público en general, Banca por Internet, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## 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%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- 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.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 2,333 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 2,342 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:**

En 14 casos Santander emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución.

Estos representaron el 2.7% de los asuntos concluidos en CO y el 16.9% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (2,342)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Santander	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	13.70	n/a	2.33	n/a	2.33	
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	2.73	16.87	28.96	8.56	18.76	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>91.28</b>	<b>63.56</b>	<b>81.08</b>	

El puntaje **81.08** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**81.08 / 10 = 8.11 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) ]

### GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (11)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Santander	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	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	13.55	n/a	2.87	n/a	2.87	
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.87</b>	<b>95.00</b>	<b>97.87</b>	

El puntaje 97.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**97.87 / 10 = 9.79 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 634 asuntos atendidos en este proceso, 9(1.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 45.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 37 asuntos (5.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 37.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 19 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Banco Santander no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (634)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Santander	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	1.42	45.00	28.76	1.00	14.88	
Informes no razonados	10	1.26	66.67	8.64	1.00	4.82	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	5.84	37.00	28.31	1.00	14.65	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>95.71</b>	<b>33.00</b>	<b>64.35</b>	

El puntaje 64.35 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**64.35 / 10 = 6.44 de calificación**

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE-DICIEMBRE				
Gestión Ordinaria	9.79	x	0.2	1.96
Gestión Electrónica	8.92*	x	0.5	4.46
Conciliación	6.44	x	0.3	1.93

**IDATU = 8.35**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

#### 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)	1	(33.3%)

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>351,260</b>	<b>227,375</b>	<b>-35.3%</b>
<b>Consultas</b>	1,759	1,383	-21.4%
<b>Controversias:</b>	349,501	225,992	-35.3%
Aclaraciones	245,476	159,373	-35.1%
Reclamaciones	104,025	66,619	-36.0%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	235,572	156,679	-33.5%
Sucursales	47,032	21,791	-53.7%
UNE	21,423	21,096	-1.5%
Página de internet	37,904	20,915	-44.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	7,559	5,504	-27.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	11	7	-36.4%
Correo electrónico	0	0	-
<b>Total</b>	<b>349,501</b>	<b>225,992</b>	<b>-35.3%</b>
Estatus del asunto			
	2021	2022	Part.
Concluido	349,501	210,135	93.0%
En Trámite	0	15,857	7.0%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO SCOTIABANK

Proceso	2021	2022	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>4,037</b>	<b>2,826</b>	<b>-30.0%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	<b>4,484</b>	<b>2,880</b>	<b>-35.8%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>3,917</b>	<b>2,549</b>	<b>-34.9%</b>
Gestión Ordinaria	2	1	-50.0%
Gestión Electrónica	2,470	1,672	-32.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	548	399	-27.2%
Conciliación	897	477	-46.8%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>404</b>	<b>235</b>	<b>-41.8%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORIA</b>	<b>95</b>	<b>59</b>	<b>-37.9%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>65</b>	<b>33</b>	<b>-49.2%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>33.3%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8,521</b>	<b>5,706</b>	<b>-33.0%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por **CONDUSEF** : **339,140**

Atendidas por **Scotiabank** : **5,706**

**Part. 1.7%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 263 municipios del país se registran al menos una reclamación de Scotiabank Inverlat, 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	451
2	REDECO*	399
3	Vicepresidencia Jurídica**	331
4	Jalisco	203
5	Metropolitana Metro	119
6	Chihuahua	84
7	Coahuila	84
8	Querétaro	81
9	Puebla	78
10	Nuevo León	77



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 55% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 45% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	140	4.9%
Entre 30 a 39 años	559	19.4%
Entre 40 a 49 años	689	23.9%
Entre 50 a 59 años	597	20.7%
Entre 60 a 69 años	522	18.1%
Entre 70 a 79 años	265	9.2%
Más de 80 años	108	3.8%
<b>TOTAL</b>	<b>2,880</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	515	28.0%	0.8
\$5,001 - \$10,000	228	40.4%	1.8
Más de \$10,000	1,098	100.0%	203.3
<b>TOTAL</b>	<b>1,841</b>	<b>-</b>	<b>205.9</b>

**El 28% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.**



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>4,484</b>	<b>100.0</b>	<b>2,880</b>	<b>100.0</b>	<b>-35.8</b>
Tarjeta de crédito	905	20.2	632	21.9	-30.2
Tarjeta de débito	877	19.6	632	21.9	-27.9
Cuenta de cheques	663	14.8	333	11.6	-49.8
Crédito al auto	399	8.9	229	8.0	-42.6
Crédito hipotecario	256	5.7	210	7.3	-18.0
Cuenta de ahorro	312	7.0	199	6.9	-36.2
Crédito personal	214	4.8	143	5.0	-33.2
<b>Banca móvil</b>	<b>204</b>	<b>4.6</b>	<b>98</b>	<b>3.4</b>	<b>-52.0</b>
Cuenta de nómina	136	3.0	73	2.5	-46.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	518	11.6	331	11.5	-

➔ Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup>Incluye: Banca por Internet, Cajero automático, Producto en materia de Cobranza (REDECO), Cuenta básica para el público en general, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50% <sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20% <sup>2</sup>
- 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.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 756 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 802 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 8 casos Scotiabank emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución.

Estos representaron el 3.7% de los asuntos concluidos en CO y el 9.6% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (802)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Scotiabank	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	12.53	n/a	2.57	n/a	2.57	
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	3.65	9.64	26.93	19.89	23.41	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>89.50</b>	<b>74.89</b>	<b>85.98</b>	

El puntaje **85.98** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**85.98 / 10 = 8.60 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 252 asuntos atendidos en este proceso, 1(0.4%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 4 asuntos (1.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 4.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector. De los 35 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio. Scotiabank incumplió en 1 caso que significó el 2.9% de sus convenios firmados y representó el 50.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (252)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Scotiabank	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.40	5.00	29.65	26.78	28.22
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	1.59	4.00	29.54	26.86	28.20
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	2.86	50.00	27.51	1.00	14.26
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.71</b>	<b>64.64</b>	<b>80.68</b>

El puntaje 80.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**80.68 / 10 = 8.07 de calificación**

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	x -	-
Gestión Electrónica	8.60	x 0.6	5.16
Conciliación	8.07	x 0.4	3.23

**IDATU= 8.39**

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

Sanciones Firmes	4
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>97,673</b>	<b>75,429</b>	<b>-22.9%</b>
<b>Consultas</b>	10,065	2,666	-73.5%
<b>Controversias:</b>	87,608	72,763	-16.9%
Aclaraciones	82,447	68,650	-16.7%
Reclamaciones	5,161	4,113	-20.3%

#### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	75,565	62,744	-17.0%
Sucursales	6,881	6,905	0.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2,507	1,673	-33.3%
UNE	2,653	1,441	-45.7%
Correo electrónico	2	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>87,608</b>	<b>72,763</b>	<b>-19.7%</b>

#### Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	86,156	51,879	71.3%
En Trámite	1,452	20,884	28.7%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO MERCANTIL DEL NORTE

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	12,412	10,427	-16.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	12,837	9,953	-22.5%
CONTROVERSIAS	11,169	8,986	-19.5%
Gestión Ordinaria	5	6	20.0%
Gestión Electrónica	7,335	5,832	-20.5%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,425	1,414	-0.8%
Conciliación	2,404	1,734	-27.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1,042	572	-45.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	319	234	-26.6%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	300	156	-48.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	7	5	-28.6%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>25,249</b>	<b>20,380</b>	<b>-19.3%</b>

**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.

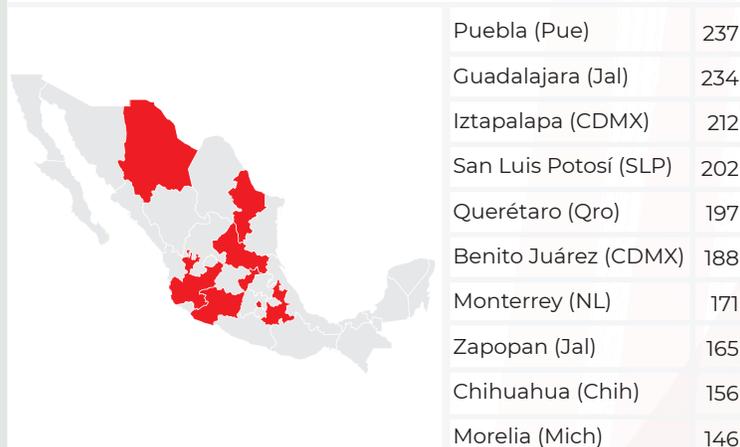
## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 591 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Mercantil del Norte, de éstos, 73 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 REDECO*	1,414
2 Metropolitana Central	1,096
3 Vicepresidencia Jurídica**	967
4 Nuevo León	761
5 Jalisco	676
6 Metropolitana Metro	393
7 Puebla	301
8 Sinaloa	266
9 Estado de México	258
10 Querétaro	235

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

(\*\*) 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 52% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 48% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	513	5.1%
Entre 30 a 39 años	1,602	16.1%
Entre 40 a 49 años	1,877	18.9%
Entre 50 a 59 años	2,016	20.5%
Entre 60 a 69 años	2,401	24.1%
Entre 70 a 79 años	1,260	12.7%
Más de 80 años	284	2.8%
<b>TOTAL</b>	<b>9,953</b>	<b>100.0%</b>

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	1,386	20.5%	2.7
\$5,001 - \$10,000	1,156	37.7%	9.4
Más de \$10,000	4,209	100.0%	484.1
<b>TOTAL</b>	<b>6,751</b>	<b>-</b>	<b>496.1</b>

El 21% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>12,837</b>	<b>100.0</b>	<b>9,953</b>	<b>100.0</b>	<b>-22.5</b>
Tarjeta de débito	3,679	28.7	2,867	28.8	-22.1
Tarjeta de crédito	3,172	24.7	2,358	23.7	-25.7
Cuenta de nómina	1,494	11.6	1,249	12.6	-16.4
Cuenta de ahorro	709	5.5	549	5.5	-22.6
Crédito de nómina	594	4.6	510	5.1	-14.1
Cuenta de cheques	607	4.7	408	4.1	-32.8
Crédito al auto	382	3.0	332	3.3	-13.1
Banca móvil	363	2.8	318	3.2	-12.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	341	2.7	278	2.8	-18.5
Resto de Productos <sup>1/</sup>	1,496	11.7	1,084	10.9	-

Cuenta de cheques fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito hipotecario, Crédito personal, Cajero automático, Cuenta básica de nómina, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- 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.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 2,689 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 2,879 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 18 casos Banorte emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 2.1% de los asuntos concluidos en CO y el 21.7% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (2,879)	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	10.38	n/a	3.02	n/a	3.02
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	2.13	21.69	30.29	1.00	15.65
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>93.32</b>	<b>56.00</b>	<b>78.67</b>

El puntaje **78.67** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**78.67 / 10 = 7.87 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) ]

### GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de BANORTE	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	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	7.75	n/a	3.78	n/a	3.78
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.78</b>	<b>95.00</b>	<b>98.78</b>

El puntaje 98.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.78 / 10 = 9.88 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 946 asuntos atendidos en este proceso, 1(0.1%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 26 asuntos (2.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 26.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 267 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Banorte no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (946)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de BANORTE	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.11	5.00	29.91	26.78	28.34
Informes no razonados	10	0.32	25.00	9.66	6.63	8.14
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	2.75	26.00	29.20	9.62	19.41
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.77</b>	<b>73.02</b>	<b>85.90</b>

El puntaje 85.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**85.90 / 10 = 8.59 de calificación**

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

#### OCTUBRE-DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.88	x	0.2	1.97
Gestión Electrónica	8.65*	x	0.5	4.33
Conciliación	8.59	x	0.3	2.58

**IDATU = 8.88**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

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

Sanciones Firmes	22
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>255,524</b>	<b>207,953</b>	<b>-18.6%</b>
<b>Consultas</b>	<b>15,071</b>	<b>10,270</b>	<b>-31.9%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>240,453</b>	<b>197,683</b>	<b>-17.8%</b>
Aclaraciones	56,719	48,847	-13.9%
Reclamaciones	183,734	148,836	-19.0%

#### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	215,420	166,587	-22.7%
Página de internet	14,957	22,378	49.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	7,426	5,847	-21.3%
UNE	1,878	2,287	21.8%
Correo electrónico	665	339	-49.0%
Sucursales	99	238	140.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	8	7	-12.5%
<b>Total</b>	<b>240,453</b>	<b>197,683</b>	<b>-17.8%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	233,399	187,343	94.8%
En Trámite	7,054	10,340	5.2%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCOPPEL

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	4,860	4,375	-10.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	3,607	3,089	-14.4%
CONTROVERSIAS	3,509	2,867	-18.3%
Gestión Ordinaria	2	6	200.0%
Gestión Electrónica	3,017	2,225	-26.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	213	249	16.9%
Conciliación	277	387	39.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	74	132	78.4%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	13	52	300.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	11	36	227.3%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	2	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>8,467</b>	<b>7,464</b>	<b>-11.8%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por CONDUSEF : 339,140

Atendidas por BanCoppel : 7,464

Part. 2.2%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 484 municipios del país se registran al menos una reclamación de BanCoppel, de éstos, 137 concentran el 60% de las quejas.

Tijuana (BC)	81
Culiacán (Sin)	65
Puebla (Pue)	55
Guadalajara (Jal)	54
Juárez (Chih)	49
Tepec (Nay)	43
Hermosillo (Son)	42
León (Gto)	40
Iztapalapa (CDMX)	39
Chihuahua (Chih)	37

**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	Sinaloa	290
2	REDECO*	249
3	Vicepresidencia Jurídica**	222
4	Metropolitana Central	220
5	Jalisco	214
6	Veracruz	164
7	Metropolitana Metro	136
8	Estado de México	98
9	Baja California	89
10	Guanajuato	86



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 42% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 58% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	375	12.1%
Entre 30 a 39 años	757	24.5%
Entre 40 a 49 años	714	23.1%
Entre 50 a 59 años	592	19.2%
Entre 60 a 69 años	424	13.7%
Entre 70 a 79 años	211	6.8%
Más de 80 años	16	0.5%
<b>TOTAL</b>	<b>3,089</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	1,029	45.5%	2.0
\$5,001 - \$10,000	439	64.9%	3.2
Más de \$10,000	795	100.0%	35.9
<b>TOTAL</b>	<b>2,263</b>	<b>-</b>	<b>41.1</b>

El 45% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>3,607</b>	<b>100.0</b>	<b>3,089</b>	<b>100.0</b>	<b>-14.4</b>
Tarjeta de crédito	1,663	46.1	1,253	40.6	-24.7
Tarjeta de débito	625	17.3	628	20.3	0.5
Cuenta de ahorro	357	9.9	340	11.0	-4.8
Crédito personal	288	8.0	264	8.6	-8.3
Cuenta básica de nómina	204	5.7	171	5.5	-16.2
Banca móvil	67	1.9	96	3.1	43.3
Cajero automático	72	2.0	59	1.9	-18.1
Cuenta de cheques	56	1.6	52	1.7	-7.1
Cuenta de nómina	42	1.2	39	1.3	-7.1
Resto de Productos <sup>1/</sup>	233	6.5	187	6.1	-

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Banca móvil fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Gestión de cobranza (REDECO), Valores e instrumentos de Inversión (PRLV), Tarjeta de crédito básica, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

¿PARA QUÉ SIRVE?

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

# 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 961 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 1,035 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 8 casos BanCoppel emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 4.4% de los asuntos concluidos en CO y el 9.6% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1,035)	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	4.87	n/a	4.19	n/a	4.19
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	4.37	9.64	25.34	19.89	22.61
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>89.52</b>	<b>74.89</b>	<b>86.80</b>

El puntaje **86.80** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**86.80 / 10 = 8.68 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) ]

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de BanCoppel	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	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	5.75	n/a	4.10	n/a	4.10	
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.10</b>	<b>95.00</b>	<b>99.10</b>	

El puntaje 99.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.10 / 10 = 9.91 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 204 asuntos atendidos en este proceso, 1(0.5%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 5 asuntos (2.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 5.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (204)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de BanCoppel	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.49	5.00	29.57	26.78	28.18	
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	2.45	5.00	29.29	26.08	27.69	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.86</b>	<b>92.86</b>	<b>95.86</b>	

El puntaje 95.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.86 / 10 = 9.59 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

#### OCTUBRE-DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.91	x	0.2	1.98
Gestión Electrónica	8.68	x	0.5	4.34
Conciliación	9.59	x	0.3	2.88

$$IDATU = 9.20$$

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

Sanciones Firmes	4	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	4	100.0%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	447,650	257,213	-42.5%
<b>Consultas</b>	123	223	81.3%
<b>Controversias:</b>	447,527	256,990	-42.6%
Aclaraciones	645	2,963	359.4%
Reclamaciones	446,882	254,027	-43.2%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	356,953	202,071	-43.4%
Sucursales	84,682	47,267	-44.2%
UNE	3,078	5,431	76.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2,814	2,221	-21.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	447,527	256,990	-42.6%
Estatus del asunto			
2021	2022	Part.	
Concluido	447,505	251,130	97.7%
En Trámite	22	5,860	2.3%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE VOLKSWAGEN

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	73	54	-26.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	268	214	-20.1%
CONTROVERSIAS	265	213	-19.6%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	33	25	-24.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	228	182	-20.2%
Conciliación	4	6	50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	1	-66.7%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	<b>268</b>	<b>-21.4%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por CONDUSEF: 339,140

Atendidas por VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES: 268

Part. 0.1%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 95 municipios del país se registran al menos una reclamación de Volkswagen Bank, de éstos, 35 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	REDECO*	182
2	Hidalgo	4
3	Metropolitana Metro	3
4	Puebla	3
5	Querétaro	3
6	Sinaloa	3
7	Jalisco	2
8	Metropolitana Central	2
9	Metropolitana Oriente	2
10	Yucatán	2



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 71% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 29% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	7	3.3%
Entre 30 a 39 años	41	40.2%
Entre 40 a 49 años	14	6.5%
Entre 50 a 59 años	55	25.7%
Entre 60 a 69 años	90	42.1%
Entre 70 a 79 años	7	3.3%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO
Menor o = \$5,000	4	26.7%	13.0
\$5,001 - \$10,000	1	33.3%	5,204.9
Más de \$10,000	10	100.0%	1,992,801.07
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>1,998,019.06</b>

El 27% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	268	100.0	214	100.0	-20.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	159	59.3	109	51.0	-31.4
Crédito al auto	104	38.8	97	45.3	-6.7
Resto de Productos	5	1.9	8	3.7	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
Promedio del Sector		9.69	6.89	9.25	9.30

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- 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.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 13 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 14 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (14)	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	10.77	n/a	2.94	n/a	2.94	
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	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.94</b>	<b>90.00</b>	<b>97.94</b>	

El puntaje **97.94** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.94 / 10 = 9.79 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 3 asuntos atendidos en este proceso, 1(33.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** Volkswagen Bank no registró incumplimiento en el proceso.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (3)	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	33.33	5.00	1.00	26.78	13.89
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
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>71.00</b>	<b>96.78</b>	<b>83.89</b>

El puntaje 83.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.89 / 10 = 8.39 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.79	x	0.6	5.88
Conciliación	8.39	x	0.4	3.35

$$IDATU = 9.23$$

### 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 en el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>1,329</b>	<b>1,127</b>	<b>-15.2%</b>
Consultas	317	167	-47.3%
<b>Controversias:</b>	<b>1,012</b>	<b>960</b>	<b>-5.1%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,012	960	-5.1%

#### Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión Ordinaria	922	900	-2.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	33	25	-24.2%
Correo electrónico	9	19	111.1%
Teléfono	21	15	-28.6%
UNE	19	1	-94.7%
Página de internet	8	0	-100.0%
Sucursales	0	0	-

<b>Total</b>	<b>1,012</b>	<b>960</b>	<b>-5.1%</b>
--------------	--------------	------------	--------------

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	1,012	957	99.7%
En Trámite	0	3	0.3%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE INVEX

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	1,258	1,700	35.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,129	1,522	34.8%
CONTROVERSIAS	1,095	1,460	33.3%
Gestión Ordinaria	2	4	100.0%
Gestión Electrónica	769	891	15.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	233	441	89.3%
Conciliación	91	124	36.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	26	42	61.5%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	3	13	333.3%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	5	7	40.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>2,387</b>	<b>3,222</b>	<b>35.0%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por **CONDUSEF** : 339,140

Atendidas por **invex** : 3,222

Part. 1.0%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 189 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco InveX, de éstos, 43 concentran el 60% de las quejas.

Zapopan (Jal)	59
Guadalajara (Jal)	52
Chihuahua (Chih)	49
Tijuana (BC)	43
Culiacán (Sin)	33
Mérida (Yuc)	32
Aguascalientes (Ags)	30
Álvaro Obregón (CDMX)	30
Naucalpan de Juárez	30
San Andrés Cholula	30

**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*	441
2	Jalisco	155
3	Metropolitana Central	140
4	Vicepresidencia Jurídica**	62
5	Metropolitana Metro	55
6	Chihuahua	50
7	Sinaloa	48
8	Aguascalientes	40
9	Guanajuato	36
10	Baja California	35



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 51% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 49% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	87	5.7%
Entre 30 a 39 años	387	25.4%
Entre 40 a 49 años	334	21.9%
Entre 50 a 59 años	339	22.3%
Entre 60 a 69 años	299	19.7%
Entre 70 a 79 años	73	4.8%
Más de 80 años	3	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>1,522</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	496	57.3%	0.9
\$5,001 - \$10,000	124	71.7%	0.9
Más de \$10,000	245	100.0%	10.6
<b>TOTAL</b>	<b>865</b>	<b>-</b>	<b>12.4</b>

El 57% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,129</b>	<b>100.0</b>	<b>1,522</b>	<b>100.0</b>	<b>34.8</b>
Tarjeta de crédito	970	85.9	1,335	87.7	37.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	91	8.1	106	7.0	16.5
Crédito personal	36	3.2	42	2.8	16.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	32	2.8	39	2.6	-

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup>Incluye: Tarjeta de débito, Tarjeta de crédito básica, Crédito hipotecario, Crédito de nómina, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?  
¿PARA QUÉ SIRVE?  
¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50% <sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20% <sup>2</sup>
- 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.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 413 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 417 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 6 casos Banco Invex emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 9.1% de los asuntos concluidos en CO y el 7.2% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (417)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de <b>invex</b>	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	4.67	n/a	4.23	n/a	4.23	
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	9.09	7.23	14.91	23.67	19.29	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>79.14</b>	<b>78.67</b>	<b>83.52</b>	

El puntaje **83.52** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**83.52 / 10 = 8.35 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) ]

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de <b>invex</b>	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	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	1.00	n/a	4.84	n/a	4.84
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.84</b>	<b>95.00</b>	<b>99.84</b>

El puntaje 99.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.84 / 10 = 9.98 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 71 asuntos atendidos en este proceso, 3(4.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 15.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 3 asuntos (4.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 3.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Banco InVEX no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (71)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de <b>invex</b>	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	4.23	15.00	26.32	20.33	23.33
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	4.23	3.00	28.77	27.65	28.21
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>95.10</b>	<b>87.98</b>	<b>91.54</b>

El puntaje 91.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.54 / 10 = 9.15 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE-DICIEMBRE				
Gestión Ordinaria	9.98	x	0.2	2.00
Gestión Electrónica	9.19*	x	0.5	4.59
Conciliación	9.15	x	0.3	2.75

$$IDATU = 9.34$$

### 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 primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>45,368</b>	<b>42,200</b>	<b>-7.0%</b>
<b>Consultas</b>	<b>30,002</b>	<b>24,622</b>	<b>-17.9%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>15,366</b>	<b>17,578</b>	<b>14.4%</b>
Aclaraciones	14,612	16,166	10.6%
Reclamaciones	754	1,412	87.3%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	14,281	16,166	13.2%
UNE	645	841	30.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	436	564	29.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	4	7	75.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	<b>15,366</b>	<b>17,578</b>	<b>14.4%</b>
Estatus del asunto			
	2021	2022	Part.
Concluido	15,366	17,335	98.6%
En Trámite	0	243	1.4%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUBANCO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	282	172	-39.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	270	116	-57.0%
CONTROVERSIAS	269	112	-58.4%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	205	77	-62.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	44	19	-56.8%
Conciliación	20	15	-25.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	4	300.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>552</b>	<b>288</b>	<b>-47.8%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por : **339,140**

Atendidas por : **288**

→ **Part. 0.1%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 62 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consubanco, de éstos, 28 concentran el 61% 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	REDECO*	19
2	Jalisco	11
3	Metropolitana Central	8
4	Estado de México	6
5	Chihuahua	5
6	Sinaloa	5
7	Veracruz	5
8	Metropolitana Metro	4
9	Sonora	4
10	Vicepresidencia Jurídica**	4



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1	0.9%
Entre 30 a 39 años	15	12.9%
Entre 40 a 49 años	16	13.8%
Entre 50 a 59 años	13	11.2%
Entre 60 a 69 años	55	47.4%
Entre 70 a 79 años	16	13.8%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	39	56.5%	0.04
\$5,001 - \$10,000	0	56.5%	0.00
Más de \$10,000	30	100.0%	2.44
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>-</b>	<b>2.48</b>

El 57% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100.0</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>	<b>-57.0</b>
Crédito personal	72	26.7	54	46.6	-25.0
Crédito de nómina	113	41.9	30	25.9	-73.5
Tarjeta de débito	1	0.4	11	9.5	1000.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	48	17.8	6	5.2	-87.5
Cuenta de ahorro	3	1.1	4	3.5	33.3
Tarjeta de crédito	14	5.2	3	2.6	-78.6
Resto de Productos <sup>1/</sup>	19	7.0	8	6.9	-

<sup>1/</sup>Incluye: Cuenta de cheques, Banca móvil, Crédito al auto, entre otros.

Tarjeta de débito fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- 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.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Acumuló 3 vencimiento de 40 asuntos directos, lo que implicó que en el 7.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 18.8% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 42 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso Consubanco emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 12.5% de los asuntos concluidos en CO y el 1.2% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (42)	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	7.50	18.75	9.33	5.50	7.41
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.18	n/a	1.81	n/a	1.81
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	12.50	1.20	7.37	33.11	20.24
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>68.51</b>	<b>83.61</b>	<b>79.46</b>

El puntaje 79.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$79.46 / 10 = 7.95 \text{ de calificación}$$

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

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



## GESTIÓN ORDINARIA

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 Part.	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	1.00	n/a	4.84	n/a	4.84	
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.84</b>	<b>95.00</b>	<b>99.84</b>	

El puntaje 99.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.84 / 10 = 9.98 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 8 asuntos atendidos en este proceso por Consubanco, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** Consubanco no registró incumplimiento en el proceso.

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

### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (8)	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	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

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	9.98	x 0.2	2.00
Gestión Electrónica	8.74*	x 0.5	4.37
Conciliación	10.00	x 0.3	3.00

$$IDATU = 9.37$$

### 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 primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>32,322</b>	<b>59,800</b>	<b>85.0%</b>
<b>Consultas</b>	<b>25,602</b>	<b>49,021</b>	<b>91.5%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>6,720</b>	<b>10,779</b>	<b>60.4%</b>
Aclaraciones	5,378	10,112	88.0%
Reclamaciones	1,342	667	-50.3%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	4,317	8,561	98.3%
Sucursales	1,857	1,738	-6.4%
Correo electrónico	336	388	15.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	204	78	-61.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	5	11	120.0%
Página de internet	0	2	-
UNE	1	1	0.0%
<b>Total</b>	<b>6,720</b>	<b>10,779</b>	<b>60.4%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>Concluido</b>	<b>6,720</b>	<b>10,334</b>	<b>95.9%</b>
<b>En Trámite</b>	<b>0</b>	<b>445</b>	<b>4.1%</b>

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CIBANCO

Proceso	2021	2022	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>251</b>	<b>181</b>	<b>-27.9%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	<b>330</b>	<b>242</b>	<b>-26.7%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>322</b>	<b>238</b>	<b>-26.1%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	140	84	-40.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	161	136	-15.5%
Conciliación	21	18	-14.3%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>-50.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORIA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>581</b>	<b>423</b>	<b>-27.2%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por	<b>CONDUSEF</b>	<b>339,140</b>	
Atendidas por	<b>CIBanco</b>	<b>423</b>	<b>Part. 0.1%</b>

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 95 municipios del país se registran al menos una reclamación de Cibanco, de éstos, 37 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	REDECO*	136
2	Metropolitana Central	28
3	Puebla	9
4	Guanajuato	6
5	Quintana Roo	6
6	Yucatán	6
7	Veracruz	5
8	Metropolitana Metro	4
9	Metropolitana Oriente	4
10	Nuevo León	4



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

(\*\*) 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 63% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 37% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	18	7.4%
Entre 30 a 39 años	66	27.3%
Entre 40 a 49 años	50	20.7%
Entre 50 a 59 años	33	13.6%
Entre 60 a 69 años	50	20.7%
Entre 70 a 79 años	20	8.2%
Más de 80 años	5	2.1%
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>100.0%</b>

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	38	48.7%	0.04
\$5,001 - \$10,000	9	60.3%	0.06
Más de \$10,000	31	100.0%	4.73
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>-</b>	<b>4.83</b>

El 49% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>100.0</b>	<b>242</b>	<b>100.0</b>	<b>-26.7</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	136	41.2	109	45.0	-19.9
Crédito al auto	76	23.0	48	19.8	-36.8
Crédito personal	41	12.4	24	9.9	-41.5
Tarjeta de crédito	9	2.7	23	9.5	155.6
Crédito hipotecario	4	1.2	11	4.6	175.0
Tarjeta de débito	4	1.2	8	3.3	100.0
Cuenta de cheques	3	0.9	3	1.2	0.0
Fideicomisos	0	0.0	3	1.2	-
Crédito de nómina	30	9.1	2	0.8	-93.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	27	8.2	11	4.6	-

➔ Crédito hipotecario fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

➔ Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup>Incluye: Banca por Internet, Crédito con garantía prendaria, Cuenta de ahorro, Cuenta de nómina, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

<sup>1</sup>Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>3</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 33 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 33 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (33)	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	9.67	n/a	3.19	n/a	3.19	
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	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.19</b>	<b>90.00</b>	<b>98.19</b>	

El puntaje **98.19** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.19 / 10 = 9.82 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 12 asuntos atendidos en este proceso por Cibanco, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** 2 asuntos (16.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 2.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (12)	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	8.33	8.33	1.00	8.88	4.94	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	16.67	2.00	25.17	28.43	26.80	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>86.17</b>	<b>97.31</b>	<b>91.74</b>	

El puntaje 91.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.74 / 10 = 9.17 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.82	x	0.6	5.89
Conciliación	9.17	x	0.4	3.67

$$IDATU = 9.56$$

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

Sanciones Firmes	10	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	8	80.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	2,083	2,564	23.1%
Consultas	3	0	-100.0%
Controversias:	2,080	2,564	23.3%
Aclaraciones	29	44	51.7%
Reclamaciones	2,051	2,520	22.9%

#### Controversias - Medios de Recepción

Sucursales	1,900	2,302	21.2%
Teléfono	7	134	1814.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	139	86	-38.1%
UNE	29	31	6.9%
Correo electrónico	5	11	120.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Total	2,080	2,564	23.3%
-------	-------	-------	-------

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	2,080	2,413	94.1%
En Trámite	0	151	5.9%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC

Proceso	2021	2022	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>8,548</b>	<b>6,736</b>	<b>-21.2%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	<b>8,800</b>	<b>6,609</b>	<b>-24.9%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>7,695</b>	<b>5,491</b>	<b>-28.6%</b>
Gestión Ordinaria	6	9	50.0%
Gestión Electrónica	5,456	3,706	-32.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	518	518	0.0%
Conciliación	1,715	1,258	-26.6%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>728</b>	<b>608</b>	<b>-16.5%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORIA</b>	<b>194</b>	<b>286</b>	<b>47.4%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>160</b>	<b>202</b>	<b>26.3%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>-4.3%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17,348</b>	<b>13,345</b>	<b>-23.1%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por **CONDUSEF** : **339,140**

Atendidas por **HSBC** : **13,345**

**Part. 3.9%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 480 municipios del país se registran al menos una reclamación de HSBC México, de éstos, 85 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	Vicepresidencia Jurídica**	1,118
2	Metropolitana Central	1,014
3	REDECO*	518
4	Metropolitana Metro	408
5	Jalisco	341
6	Nuevo León	238
7	Puebla	224
8	Yucatán	192
9	Metropolitana Oriente	184
10	Querétaro	159



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

(\*\*) 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 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	400	6.1%
Entre 30 a 39 años	1,314	19.9%
Entre 40 a 49 años	1,423	21.5%
Entre 50 a 59 años	1,361	20.6%
Entre 60 a 69 años	1,133	17.1%
Entre 70 a 79 años	772	11.7%
Más de 80 años	206	3.1%
<b>TOTAL</b>	<b>6,609</b>	<b>100.0%</b>

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	1,088	25.2%	1.8
\$5,001 - \$10,000	563	38.2%	4.4
Más de \$10,000	2,674	100.0%	385.2
<b>TOTAL</b>	<b>4,325</b>	<b>-</b>	<b>391.4</b>

**El 25% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.**



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO



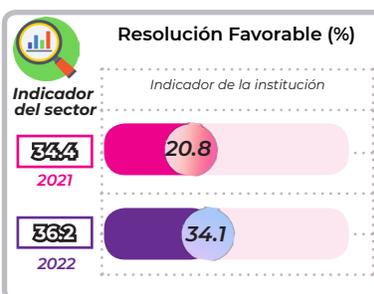
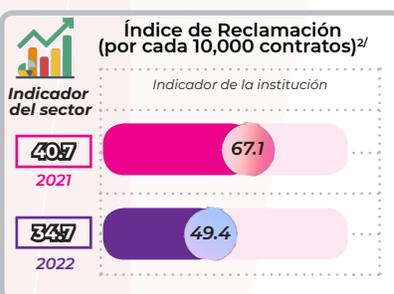
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>8,800</b>	<b>100.0</b>	<b>6,609</b>	<b>100.0</b>	<b>-24.9</b>
Tarjeta de débito	2,043	23.2	1,492	22.6	-27.0
Tarjeta de crédito	1,596	18.1	1,434	21.7	-10.2
Cuenta de nómina	1,559	17.7	745	11.3	-52.2
Cuenta de ahorro	968	11.0	624	9.4	-35.5
Cuenta de cheques	603	6.9	472	7.1	-21.7
Banca móvil	284	3.2	437	6.6	53.9
Crédito personal	247	2.8	281	4.3	13.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	249	2.8	211	3.2	-15.3
Crédito hipotecario	133	1.5	135	2.0	1.5
Resto de Productos <sup>1/</sup>	1,118	12.7	778	11.8	-

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

Banca móvil fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Cajero automático, Crédito de nómina, Cuenta básica para el público en general, Cuenta básica de nómina, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>



## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

<sup>1</sup>Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>3</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 1,552 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 1,655 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 12 casos HSBC México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 2.2% de los asuntos concluidos en CO y el 14.5% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1,655)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de  HSBC	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	6.33	n/a	3.88	n/a	3.88
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	2.22	14.46	30.10	12.33	21.22
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>93.98</b>	<b>67.33</b>	<b>85.09</b>

El puntaje **85.09** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**85.09 / 10 = 8.51 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) ]

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (5)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de HSBC	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	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	2.80	n/a	4.56	n/a	4.56
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.56</b>	<b>95.00</b>	<b>99.56</b>

El puntaje 96.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**96.56 / 10 = 9.96 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 597 asuntos atendidos en este proceso, 1(0.2%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 3 asuntos (0.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 3.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 184 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, HSBC México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (597)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de HSBC	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.17	5.00	29.85	26.78	28.32
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.50	3.00	29.85	27.65	28.75
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.71</b>	<b>94.43</b>	<b>97.07</b>

El puntaje 97.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**97.07 / 10 = 9.71 de calificación**

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

#### OCTUBRE-DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.96	x	0.2	1.99
Gestión Electrónica	9.36*	x	0.5	4.68
Conciliación	9.71	x	0.3	2.91

**IDATU = 9.58**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

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

Sanciones Firmes	7
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	369,215	592,895	60.6%
<b>Consultas</b>	99,268	357,816	260.5%
<b>Controversias:</b>	269,947	235,079	-12.9%
Aclaraciones	163,749	199,430	21.8%
Reclamaciones	106,198	35,649	-66.4%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	249,468	221,730	-11.1%
UNE	7,456	6,352	-14.8%
Sucursales	7,849	4,923	-37.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	5,174	2,074	-59.9%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>269,947</b>	<b>235,079</b>	<b>-12.9%</b>
Estatus del asunto			
Concluido	269,947	226,748	96.5%
En Trámite	0	8,331	3.5%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BAJÍO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	267	270	1.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	301	274	-9.0%
CONTROVERSIAS	288	258	-10.4%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	153	145	-5.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	102	79	-22.5%
Conciliación	32	34	6.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	13	13	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	2	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>544</b>	<b>-4.2%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por **CONDUSEF** : 339,140

Atendidas por **BANBAJO** : 544

→ **Part. 0.2%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 95 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco del Bajío, de éstos, 36 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	REDECO*	79
2	Guanajuato	28
3	Jalisco	21
4	Metropolitana Central	18
5	Vicepresidencia Jurídica**	16
6	Puebla	13
7	Michoacán	12
8	Querétaro	9
9	San Luis Potosí	9
10	Sinaloa	8



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 65% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 35% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	27	9.9%
Entre 30 a 39 años	54	19.7%
Entre 40 a 49 años	81	29.6%
Entre 50 a 59 años	39	14.2%
Entre 60 a 69 años	54	19.7%
Entre 70 a 79 años	14	5.1%
Más de 80 años	5	1.8%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	57	34.8%	0.1
\$5,001 - \$10,000	24	49.4%	0.2
Más de \$10,000	83	100.0%	30.2
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>-</b>	<b>30.5</b>

El 35% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

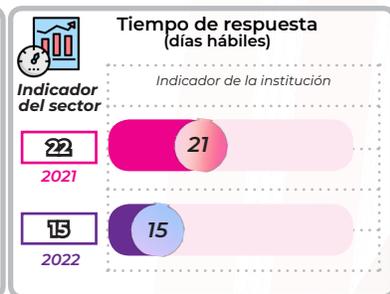
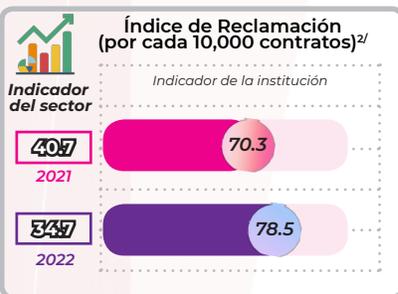
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>100.0</b>	<b>274</b>	<b>100.0</b>	<b>-9.6</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	86	28.6	53	19.3	-38.4
Cuenta de cheques	51	16.9	45	16.4	-11.8
Tarjeta de débito	28	9.3	43	15.7	53.6
Tarjeta de crédito	31	10.3	37	13.5	19.4
Cuenta de ahorro	12	4.0	18	6.6	50.0
<b>Crédito de nómina</b>	<b>7</b>	<b>2.3</b>	<b>17</b>	<b>6.2</b>	<b>142.9</b>
Cajero automático	20	6.6	14	5.1	-30.0
Cuenta de nómina	15	5.0	12	4.4	-20.0
<b>Crédito hipotecario</b>	<b>18</b>	<b>6.0</b>	<b>11</b>	<b>4.0</b>	<b>-38.9</b>
Resto de Productos <sup>1/</sup>	33	11.0	24	8.8	-

➤ **Crédito de nómina** fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

➤ **Crédito hipotecario** fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito al auto, Crédito personal, Cuenta básica para el público en general, Banca móvil, Banca por Internet, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

**¿QUÉ ES?**

**¿PARA QUÉ SIRVE?**

**¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?**

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.

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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	<b>Banco del Bajío</b>	<b>N/A</b>	<b>9.80</b>	<b>9.87</b>	<b>9.83</b>
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.  
**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50% <sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20% <sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

<sup>1</sup>Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>3</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 55 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 58 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (58)	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	10.45	n/a	3.01	n/a	3.01	
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	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.01</b>	<b>90.00</b>	<b>98.01</b>	

El puntaje **98.01** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.01 / 10 = 9.80 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 16 asuntos atendidos en este proceso por Banco del Bajío, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** 1 asunto (6.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, representó el 1.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Banco del Bajío no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (16)	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	6.25	1.00	28.19	29.22	28.70	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.19</b>	<b>99.22</b>	<b>98.70</b>	

El puntaje 98.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$98.70 / 10 = 9.87 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.80	x	0.6	5.88
Conciliación	9.87	x	0.4	3.95

$$IDATU = 9.83$$

### 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 en el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>43,094</b>	<b>49,045</b>	<b>13.8%</b>
Consultas	70	10	-85.7%
<b>Controversias:</b>	<b>43,024</b>	<b>49,035</b>	<b>14.0%</b>
Aclaraciones	12	10	-16.7%
Reclamaciones	43,012	49,025	14.0%

#### Controversias - Medios de Recepción

Sucursales	39,769	46,315	16.5%
Teléfono	3,084	2,541	-17.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	160	146	-8.8%
UNE	11	33	200.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

<b>Total</b>	<b>43,024</b>	<b>49,035</b>	<b>14.0%</b>
--------------	---------------	---------------	--------------

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	43,024	48,163	98.2%
En Trámite	0	872	1.8%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AZTECA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	6,426	10,152	58.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	7,625	11,264	47.7%
CONTROVERSIAS	7,256	10,391	43.2%
Gestión Ordinaria	0	7	-
Gestión Electrónica	3,551	4,962	39.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,968	4,115	38.6%
Conciliación	737	1,307	77.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	306	491	60.5%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	42	220	423.8%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	19	142	647.4%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	2	20	900.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>14,051</b>	<b>21,416</b>	<b>52.4%</b>

**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 BANCOS



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 761 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Azteca, de éstos, 79 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 REDECO*	4,115
2 Metropolitana Central	1,574
3 Vicepresidencia Jurídica**	873
4 Metropolitana Metro	675
5 Metropolitana Oriente	492
6 Jalisco	340
7 Estado de México	319
8 Hidalgo	240
9 Puebla	236
10 Morelos	174

UAU 'S que atendieron más reclamaciones



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 43% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 57% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1,493	13.2%
Entre 30 a 39 años	2,534	22.5%
Entre 40 a 49 años	2,511	22.3%
Entre 50 a 59 años	2,329	20.7%
Entre 60 a 69 años	1,487	13.2%
Entre 70 a 79 años	741	6.6%
Más de 80 años	169	1.5%
<b>TOTAL</b>	<b>11,264</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	1,148	22.1%	2.4
\$5,001 - \$10,000	801	37.5%	6.1
Más de \$10,000	3,246	100.0%	232.3
<b>TOTAL</b>	<b>5,195</b>	<b>-</b>	<b>240.7</b>

El 22% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



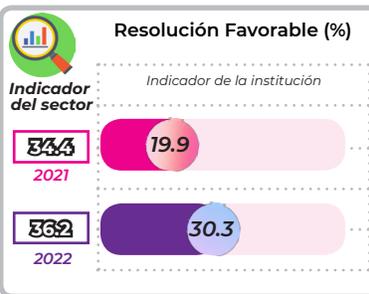
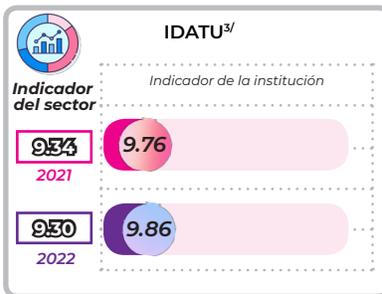
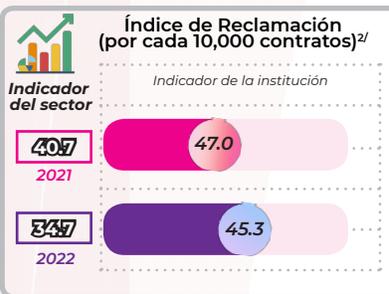
# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>7,625</b>	<b>100.0</b>	<b>11,264</b>	<b>100.0</b>	<b>47.7</b>
Crédito personal	2,229	29.2	3,259	28.9	46.2
Tarjeta de crédito	1,368	17.9	2,031	18.0	48.5
Cuenta de ahorro	845	11.1	1,390	12.3	64.5
Tarjeta de débito	984	12.9	1,378	12.2	40.0
<b>Banca móvil</b>	<b>279</b>	<b>3.7</b>	<b>1,083</b>	<b>9.6</b>	<b>288.2</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	981	12.9	930	8.3	-5.2
Crédito ABCD	78	1.0	129	1.2	65.4
Cuenta de nómina	87	1.1	121	1.1	39.1
Tarjeta de crédito básica	77	1.0	103	0.9	33.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	697	9.1	840	7.5	-

➔ Banca móvil fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito de nómina, Cuenta de cheques, Cuenta básica de nómina, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	<b>Banco Azteca</b>	<b>9.85</b>	<b>9.15</b>	<b>9.63</b>	<b>9.86</b>
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

<sup>1</sup> Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup> Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>3</sup> Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 2,326 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 2,737 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 7 casos Banco Azteca emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 1.1% de los asuntos concluidos en CO y el 8.4% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (2,737)	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	4.44	n/a	4.28	n/a	4.28	
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	1.09	8.43	32.59	21.78	27.18	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.87</b>	<b>76.78</b>	<b>91.46</b>	

El puntaje 91.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**91.46 / 10 = 9.15 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) ]

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Banco Azteca	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	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	9.67	n/a	3.48	n/a	3.48	
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.48</b>	<b>95.00</b>	<b>98.48</b>	

El puntaje 98.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$98.48 / 10 = 9.85 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 708 asuntos atendidos en este proceso por Banco Azteca, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** 9 asuntos (1.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 9.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 91 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Banco Azteca no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (708)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Banco Azteca	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	1.27	9.00	29.63	22.95	26.29	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.63</b>	<b>92.95</b>	<b>96.29</b>	

El puntaje 96.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.29 / 10 = 9.63 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE-DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.85	x	0.2	1.97
Gestión Electrónica	10.0*	x	0.5	5.00
Conciliación	9.63	x	0.3	2.89

$$IDATU = 9.86$$

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

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

Sanciones Firmes	7
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>466,198</b>	<b>690,897</b>	<b>48.2%</b>
<b>Consultas</b>	71	56	-21.1%
<b>Controversias:</b>	466,127	690,841	48.2%
Aclaraciones	455,680	685,381	50.4%
Reclamaciones	10,447	5,460	-47.7%
Controversias - Medios de Recepción			
Página de internet	246,352	388,730	57.8%
Teléfono	76,275	267,378	250.5%
Sucursales	46,882	29,354	-37.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	3,582	4,958	38.4%
UNE	93,036	414	-99.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	7	-
Correo electrónico	0	0	-
<b>Total</b>	<b>466,127</b>	<b>690,841</b>	<b>48.2%</b>
Estatus del asunto			
	2021	2022	Part.
Concluido	453,087	675,641	97.8%
En Trámite	13,040	15,200	2.2%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AMERICAN EXPRESS BANK MÉXICO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	335	196	-41.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	564	177	-68.6%
CONTROVERSIAS	556	173	-68.9%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	165	73	-55.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	373	96	-74.3%
Conciliación	17	4	-76.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	2	-50.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	1	-50.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>899</b>	<b>373</b>	<b>-58.5%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por **CONDUSEF** 339,140

Atendidas por **AMERICAN EXPRESS** 373

→ **Part. 0.1%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 73 municipios del país se registran al menos una reclamación de American Express Bank México, de éstos, 32 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 REDECO*	96
2 Jalisco	15
3 Metropolitana Central	12
4 Nuevo León	7
5 Estado de México	4
6 Veracruz	4
7 Vicepresidencia Jurídica**	4
8 Aguascalientes	3
9 Quintana Roo	3
10 Guanajuato	2



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

(\*\*) 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	27	15.2%
Entre 30 a 39 años	67	37.9%
Entre 40 a 49 años	38	21.5%
Entre 50 a 59 años	14	7.9%
Entre 60 a 69 años	29	16.4%
Entre 70 a 79 años	2	1.1%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>100.0%</b>

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	22	45.8%	0.04
\$5,001 - \$10,000	5	56.3%	0.04
Más de \$10,000	21	100.0%	1.82
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>-</b>	<b>1.90</b>

El 46% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

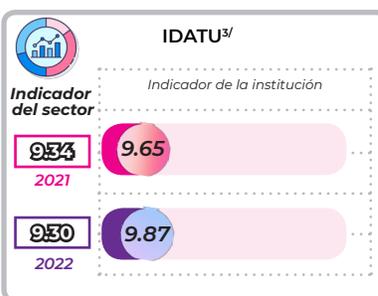
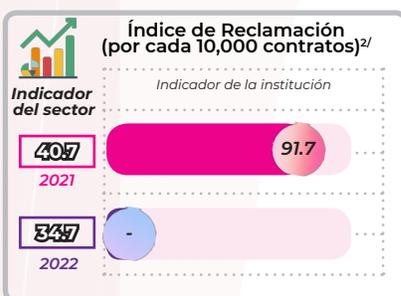


PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>564</b>	<b>100.0</b>	<b>177</b>	<b>100.0</b>	<b>-68.6</b>
Tarjeta de crédito	360	63.8	149	84.2	-58.6
Crédito personal	25	4.4	9	5.1	-64.0
Tarjeta de crédito básica	5	0.9	6	3.4	20.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	174	30.9	13	7.3	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Tarjeta de crédito básica fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>



# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- 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.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 10 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 33 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (33)	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	11.40	n/a	2.81	n/a	2.81	
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	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.81</b>	<b>90.00</b>	<b>97.81</b>	

El puntaje 97.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**97.81 / 10 = 9.78 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 3 asuntos atendidos en este proceso por American Express, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** American Express no registró incumplimientos en el proceso.

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

### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (3)	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	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

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

#### ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.78	x	0.6	5.87
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 9.87$$

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

Sanciones Firmes	4	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	4	100.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>12,115</b>	<b>74</b>	<b>-99.4%</b>
<b>Consultas</b>	<b>4,081</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>8,034</b>	<b>74</b>	<b>-99.7%</b>
Aclaraciones	7,496	41	-99.5%
Reclamaciones	538	33	-93.9%

#### Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión Electrónica	169	74	-56.2%
Teléfono	7,359	0	-100.0%
Página de internet	371	0	-100.0%
Correo electrónico	93	0	-100.0%
UNE	42	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	<b>8,034</b>	<b>74</b>	<b>-99.1%</b>

#### Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	8,034	71	95.9%
En Trámite	0	3	4.1%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INBURSA

Proceso	2021	2022	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,228</b>	<b>839</b>	<b>-31.7%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	<b>2,096</b>	<b>1,748</b>	<b>-16.6%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>2,052</b>	<b>1,705</b>	<b>-16.9%</b>
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	698	376	-46.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,208	1,252	3.6%
Conciliación	146	76	-47.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>-3.3%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORIA</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>12.5%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,324</b>	<b>2,587</b>	<b>-22.2%</b>

**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.

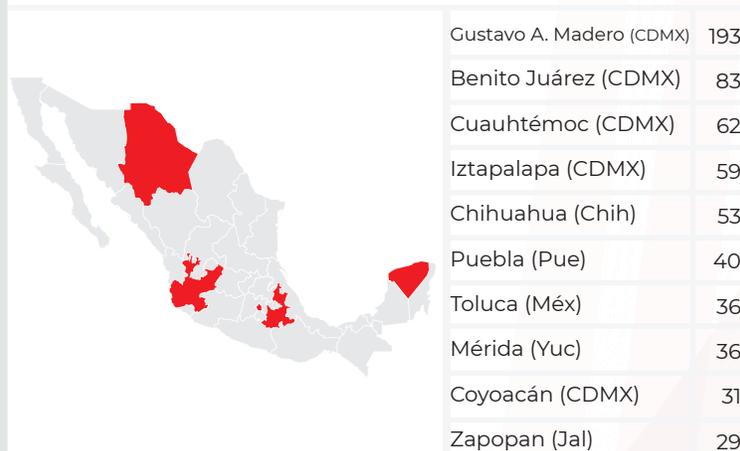
## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 223 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Inbursa, de éstos, 32 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 REDECO*	1,252
2 Metropolitana Central	93
3 Vicepresidencia Jurídica**	43
4 Metropolitana Metro	42
5 Jalisco	39
6 Estado de México	23
7 Puebla	21
8 Metropolitana Oriente	16
9 Guanajuato	15
10 Morelos	14



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

(\*\*) 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 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	71	4.1%
Entre 30 a 39 años	390	22.3%
Entre 40 a 49 años	446	25.5%
Entre 50 a 59 años	368	21.0%
Entre 60 a 69 años	349	20.0%
Entre 70 a 79 años	94	5.4%
Más de 80 años	30	1.7%
<b>TOTAL</b>	<b>1,748</b>	<b>100.0%</b>

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	131	38.6%	0.3
\$5,001 - \$10,000	63	57.2%	0.5
Más de \$10,000	145	100.0%	11.6
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	<b>-</b>	<b>12.4</b>

El 39% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

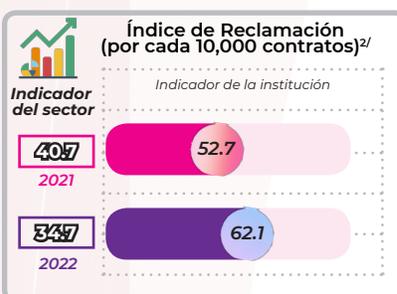
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>7,625</b>	<b>100.0</b>	<b>11,264</b>	<b>100.0</b>	<b>47.7</b>
Tarjeta de crédito	764	36.5	709	40.6	-7.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	553	26.4	438	25.1	-20.8
Crédito personal	444	21.2	345	19.7	-22.3
Tarjeta de débito	83	4.0	63	3.6	-24.1
Cuenta de cheques	30	1.4	27	1.5	-10.0
Crédito al auto	25	1.2	26	1.5	4.0
Crédito de nómina	43	2.1	24	1.4	-44.2
Tarjeta de crédito básica	20	1.0	22	1.3	10.0
Cuenta de nómina	17	0.8	15	0.9	-11.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	117	5.6	79	4.5	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

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

<sup>1/</sup>Incluye: Cuenta de ahorro, Crédito ABCD, Crédito hipotecario, Cajero automático, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consuban	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50% <sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20% <sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

<sup>1</sup>Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>3</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 155 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 163 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 1 caso Banco Inbursa emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 2.8% de los asuntos concluidos en CO y el 1.2% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (163)	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	5.04	n/a	4.15	n/a	4.15	
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	2.78	1.20	28.86	33.11	30.99	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>93.01</b>	<b>88.11</b>	<b>95.14</b>	

El puntaje 95.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.14 / 10 = 9.51 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 42 asuntos atendidos en este proceso, 1(2.4%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** Banco Inbursa no registró incumplimientos en el proceso.

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

### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (42)	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	2.38	5.00	27.93	26.78	27.35
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
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.93</b>	<b>96.78</b>	<b>97.35</b>

El puntaje 97.35 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.35 / 10 = 9.74 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

#### ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	10.00*	x	0.6	6.00
Conciliación	9.74	x	0.4	3.89

**IDATU= 9.89**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

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

Sanciones Firmes	10	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	5	50.0%

Número de multas firmes en el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>59,498</b>	<b>63,139</b>	<b>6.1%</b>
<b>Consultas</b>	2,235	1,812	-18.9%
<b>Controversias:</b>	57,263	61,327	7.1%
Aclaraciones	52,859	57,332	8.5%
Reclamaciones	4,404	3,995	-9.3%

#### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	39,678	40,612	2.4%
Página de internet	13,307	17,583	32.1%
Sucursales	2,090	1,695	-18.9%
Correo electrónico	767	739	-3.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	702	376	-46.4%
UNE	719	321	-55.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	1	-

<b>Total</b>	<b>57,263</b>	<b>61,327</b>	<b>7.1%</b>
--------------	---------------	---------------	-------------

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	57,263	61,327	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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE COMPARTAMOS BANCO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	141	146	3.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	70	97	38.6%
CONTROVERSIAS	70	95	35.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	46	40	-13.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	21	54	157.1%
Conciliación	3	1	-66.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>243</b>	<b>15.2%</b>

**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 BANCOS



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 54 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Compartamos, de éstos, 22 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	REDECO*	54
2	Metropolitana Central	6
3	Guanajuato	4
4	Coahuila	3
5	Sonora	3
6	Ciudad Juárez	2
7	Estado de México	2
8	Jalisco	2
9	Metropolitana Oriente	2
10	Morelos	2



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 29% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 71% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	12	12.4%
Entre 30 a 39 años	32	33.0%
Entre 40 a 49 años	25	25.8%
Entre 50 a 59 años	14	14.4%
Entre 60 a 69 años	12	12.4%
Entre 70 a 79 años	2	2.0%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	8	42.1%	0.02
\$5,001 - \$10,000	3	57.9%	0.02
Más de \$10,000	8	100.0%	0.20
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>0.24</b>

El 42% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

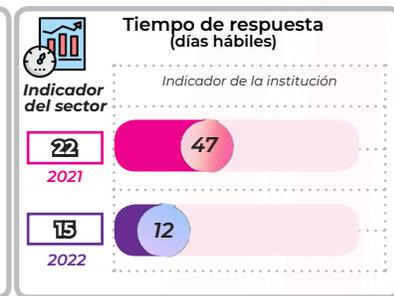
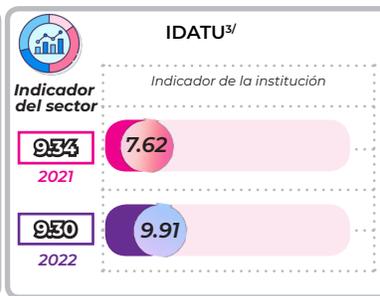
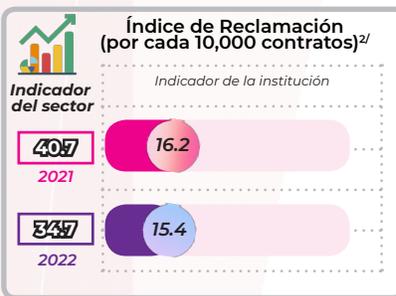
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>38.6</b>
Crédito personal	42	60.0	41	42.3	-2.4
Créditos solidarios y/o grupal	14	20.0	28	28.9	100.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	2	2.9	13	13.4	550.0
Cuenta de ahorro	0	0.0	5	5.2	-
Resto de Productos <sup>1/</sup>	12	17.1	10	10.3	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

Créditos solidarios y/o grupal fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Tarjeta de débito, Banca móvil, Crédito ABCD, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

<sup>1</sup>Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>3</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 23 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 26 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (26)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de Compartamos Banco	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	8.48	n/a	3.43	n/a	3.43	
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	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.43</b>	<b>90.00</b>	<b>98.43</b>	

El puntaje 98.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.43 / 10 = 9.84 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:** Banco Compartamos no registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** Banco Compartamos no registró incumplimiento en el proceso.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (0)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de Compartamos Banco	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	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

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

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.84	0.6	5.91
Conciliación	10.00	0.4	4.00

$$IDATU = 9.91$$

### 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 en el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>12,337</b>	<b>11,860</b>	<b>-3.9%</b>
Consultas	0	0	-
<b>Controversias:</b>	<b>12,337</b>	<b>11,860</b>	<b>-3.9%</b>
Aclaraciones	12,272	11,821	-3.7%
Reclamaciones	65	39	-40.0%

#### Controversias - Medios de Recepción

Sucursales	12,143	11,821	-2.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	20	39	95.0%
Teléfono	152	0	-100.0%
Correo electrónico	21	0	-100.0%
UNE	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>12,337</b>	<b>11,860</b>	<b>-3.9%</b>
<b>Estatus del asunto</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>
Concluido	12,022	11,641	98.2%
En Trámite	315	219	1.8%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO NACIONAL DE MÉXICO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	13,922	16,490	18.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	11,373	13,204	16.1%
CONTROVERSIAS	10,954	12,515	14.3%
Gestión Ordinaria	8	11	37.5%
Gestión Electrónica	8,994	10,307	14.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	974	657	-32.5%
Conciliación	978	1,540	57.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	282	539	91.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	69	104	50.7%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	63	41	-34.9%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	5	5	0.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>25,295</b>	<b>29,694</b>	<b>17.4%</b>

**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 BANCOS



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 647 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Nacional de México, de éstos, 88 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	2,518
2	Jalisco	1,168
3	Metropolitana Metro	861
4	Vicepresidencia Jurídica**	689
5	REDECO*	657
6	Puebla	450
7	Estado de México	420
8	Metropolitana Oriente	404
9	Veracruz	395
10	Guanajuato	386



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	919	7.0%
Entre 30 a 39 años	2,329	17.6%
Entre 40 a 49 años	2,457	18.6%
Entre 50 a 59 años	2,619	19.8%
Entre 60 a 69 años	2,734	20.7%
Entre 70 a 79 años	1,754	13.3%
Más de 80 años	392	3.0%
<b>TOTAL</b>	<b>13,204</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	3,133	29.0%	5.8
\$5,001 - \$10,000	1,613	43.9%	12.7
Más de \$10,000	6,074	100.0%	706.4
<b>TOTAL</b>	<b>10,820</b>	<b>-</b>	<b>725.0</b>

El 29% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

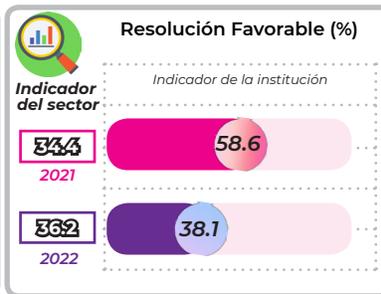
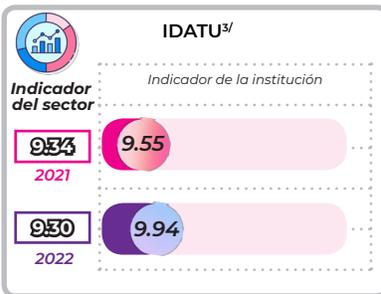
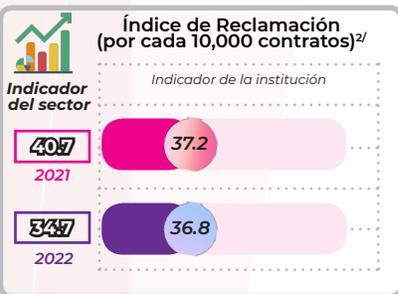
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>11,373</b>	<b>100.0</b>	<b>13,204</b>	<b>100.0</b>	<b>16.1</b>
Tarjeta de crédito	4,387	38.6	4,329	32.8	-1.3
Tarjeta de débito	2,124	18.7	3,001	22.7	41.3
Cajero automático	830	7.3	1,133	8.6	36.5
Cuenta de cheques	855	7.5	969	7.3	13.3
Cuenta de ahorro	688	6.1	907	6.9	31.8
Cuenta de nómina	472	4.2	661	5.0	40.0
<b>Banca móvil</b>	<b>153</b>	<b>1.4</b>	<b>655</b>	<b>5.0</b>	<b>328.1</b>
Crédito de nómina	270	2.4	270	2.0	0.0
<b>Crédito personal</b>	<b>347</b>	<b>3.1</b>	<b>261</b>	<b>2.0</b>	<b>-24.8</b>
Resto de Productos <sup>1/</sup>	1,247	11.0	1,018	7.7	-

Banca móvil fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup>Incluye: Gestión de Cobranza (REDECO), Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Cuenta básica para el público en general, Cuenta básica de nómina, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cíbanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- 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.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 4,251 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 4,922 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 3 casos Banamex emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 0.4% de los asuntos concluidos en CO y el 3.6% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4,922)	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	12.52	n/a	2.57	n/a	2.57
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	0.44	3.61	34.03	29.33	31.68
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.60</b>	<b>84.33</b>	<b>94.25</b>

El puntaje 94.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del

**94.25 / 10 = 9.43 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) ]

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (7)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Citibanamex	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	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	12.43	n/a	3.05	n/a	3.05	
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.05</b>	<b>95.00</b>	<b>98.05</b>	

El puntaje 98.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$98.05 / 10 = 9.81 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 826 asuntos atendidos en este proceso por Banamex, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** 2 asuntos (0.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 2.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 37 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (826)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Citibanamex	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	0.24	2.00	29.93	28.43	29.18	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.93</b>	<b>98.43</b>	<b>99.18</b>	

El puntaje 99.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.18 / 10 = 9.92 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

#### OCTUBRE-DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.81	x	0.2	1.96
Gestión Electrónica	10.0*	x	0.5	5.00
Conciliación	9.92	x	0.3	2.98

$$IDATU = 9.94$$

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

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

Sanciones Firmes	60	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	56	93.3%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>1,139,158</b>	<b>1,431,639</b>	<b>25.7%</b>
<b>Consultas</b>	<b>658,115</b>	<b>961,850</b>	<b>46.2%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>481,043</b>	<b>469,789</b>	<b>-2.3%</b>
Aclaraciones	338,467	278,021	-17.9%
Reclamaciones	142,576	191,768	34.5%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	297,844	278,421	-6.5%
Correo electrónico	112,952	140,891	24.7%
Sucursales	51,338	32,240	-37.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	9,031	10,128	12.1%
UNE	5,503	7,847	42.6%
Página de internet	4,365	252	-94.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	10	10	0.0%
<b>Total</b>	<b>481,043</b>	<b>469,789</b>	<b>-2.3%</b>
Estatus del asunto			
	2021	2022	Part.
Concluido	481,043	432,380	92.0%
En Trámite	0	37,409	8.0%

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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	13,752	15,808	15.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	12,409	12,845	3.5%
CONTROVERSIAS	11,642	11,928	2.5%
Gestión Ordinaria	6	11	83.3%
Gestión Electrónica	8,633	9,062	5.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,871	1,439	-23.1%
Conciliación	1,132	1,416	25.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	493	665	34.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	147	152	3.4%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	121	91	-24.8%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	6	9	50.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>26,161</b>	<b>28,653</b>	<b>9.5%</b>

**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 BANCOS

Atendidas por	<b>CONDUSEF</b>	<b>339,140</b>	
Atendidas por	<b>BBVA</b>	<b>28,653</b>	→ <b>Part. 8.4%</b>

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 726 municipios del país se registran al menos una reclamación de BBVA México, de éstos, 84 concentran el 60% de las quejas.

Puebla (Pue)	361
Guadalajara (Jal)	279
Benito Juárez (CDMX)	265
Iztapalapa (CDMX)	259
Querétaro (Qro)	253
Álvaro Obregón (CDMX)	222
Mérida (Yuc)	209
Cauhtémoc (CDMX)	198
Zapopan (Jal)	194
Acapulco de Juárez (Gro)	190

**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	2,095
2	REDECO*	1,439
3	Vicepresidencia Jurídica**	917
4	Jalisco	907
5	Metropolitana Metro	712
6	Puebla	446
7	Estado de México	406
8	Metropolitana Oriente	354
9	Querétaro	348
10	Guanajuato	322



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 51% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 49% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1,821	14.2%
Entre 30 a 39 años	2,852	22.2%
Entre 40 a 49 años	2,189	17.0%
Entre 50 a 59 años	2,098	16.3%
Entre 60 a 69 años	2,264	17.6%
Entre 70 a 79 años	1,241	9.7%
Más de 80 años	380	3.0%
<b>TOTAL</b>	<b>12,845</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	2,560	27.3%	4.6
\$5,001 - \$10,000	1,413	42.4%	11.3
Más de \$10,000	5,396	100.0%	759.2
<b>TOTAL</b>	<b>9,369</b>	<b>-</b>	<b>775.1</b>

El 27.3% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO



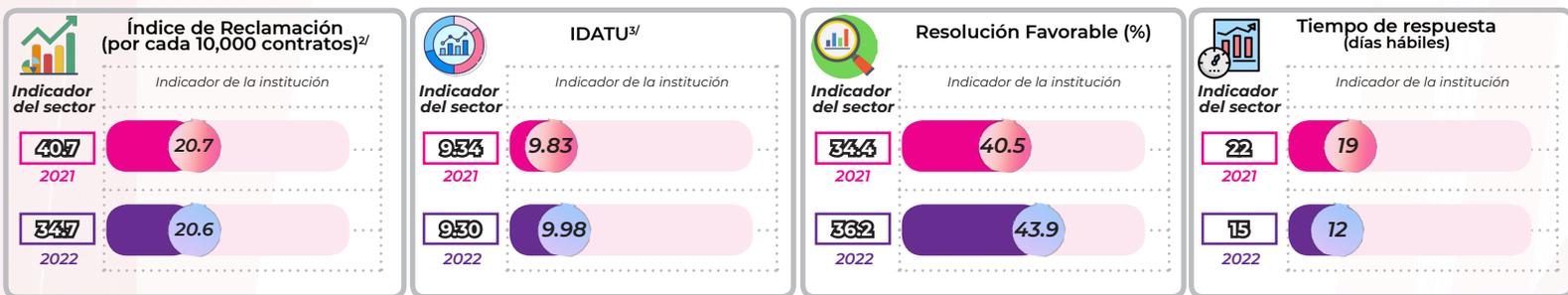
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>12,409</b>	<b>100.0</b>	<b>12,845</b>	<b>100.0</b>	<b>3.5</b>
Tarjeta de crédito	3,215	25.9	3,305	25.7	2.8
Tarjeta de débito	2,313	18.6	2,822	22.0	22.0
Cuenta de cheques	879	7.1	1,068	8.3	21.5
Cuenta de ahorro	904	7.3	1,033	8.0	14.3
Banca móvil	680	5.5	905	7.1	33.1
Cuenta de nómina	720	5.8	715	5.6	-0.7
Cajero automático	851	6.9	671	5.2	-21.2
Crédito personal	682	5.5	548	4.3	-19.6
Crédito de nómina	284	2.3	287	2.2	1.1
Resto de Productos <sup>1/</sup>	1,881	15.2	1,491	11.6	-

Banca móvil fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup>Incluye: Gestión de Cobranza (REDECO), Crédito al auto, Crédito hipotecario, Banca por Internet, Cuenta básica para el público en general, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo acumulado de (Abril-Junio).

## 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. Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

¿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.

(\*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). 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 solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 99.5%.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 51 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	BBVA México	9.96	9.88	9.96	9.98
2	Banco Nacional de México	9.81	9.43	9.92	9.94
3	Banco Compartamos	N/A	9.84	10.00	9.91
4	Banco Inbursa	N/A	9.51	9.74	9.89
5	American Express Bank México	N/A	9.78	10.00	9.87
6	Banco Azteca	9.85	9.15	9.63	9.86
7	Banco del Bajío	N/A	9.80	9.87	9.83
8	HSBC México	9.96	8.51	9.71	9.58
9	Cibanco	N/A	9.82	9.17	9.56
10	Consubanco	9.98	7.95	10.00	9.37
11	Banco Invex	9.98	8.35	9.15	9.34
12	Volkswagen Bank	N/A	9.79	8.39	9.23
13	BanCoppel	9.91	8.68	9.59	9.20
14	Banco Mercantil del Norte	9.88	7.87	8.59	8.88
15	Scotiabank Inverlat	N/A	8.60	8.07	8.39
16	Banco Santander México	9.79	8.11	6.44	8.35
17	Banca Afirme	N/A	7.79	9.15	8.33
18	Banco Regional	N/A	6.88	6.80	6.85
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.69</b>	<b>6.89</b>	<b>9.25</b>	<b>9.30</b>



## METODOLOGÍA

- 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.

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- 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.

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (38 de 51 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 3,993 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 4,436 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

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



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4,436)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de BBVA	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	6.83	n/a	3.77	n/a	3.77	
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	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.77</b>	<b>90.00</b>	<b>98.77</b>	

El puntaje 98.776 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.77 / 10 = 9.88 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) ]

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (9)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de BBVA	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Part.	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	25.44	n/a	4.61	n/a	4.61
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.61</b>	<b>95.00</b>	<b>99.61</b>

El puntaje 99.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**96.61 / 10 = 9.96 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 717 asuntos atendidos en este proceso por BBVA México, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** 1 asunto (0.1%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, representó el 1.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 51 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (717)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de BBVA	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	0.14	1.00	29.96	29.22	29.59
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.96</b>	<b>99.22</b>	<b>99.59</b>

El puntaje 99.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**99.59 / 10 = 9.96 de calificación**

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

#### OCTUBRE-DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.60	x	0.2	1.99
Gestión Electrónica	10.0*	x	0.5	5.00
Conciliación	9.96	x	0.3	2.99

**IDATU= 9.98**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

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

Sanciones Firmes	8
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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 primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>339,360</b>	<b>352,318</b>	<b>3.8%</b>
Consultas	1,960	1,501	-23.4%
Controversias:	337,400	350,817	4.0%
Aclaraciones	294,230	295,682	0.5%
Reclamaciones	43,170	55,135	27.7%

#### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	323,975	307,478	-5.1%
Sucursales	0	31,137	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	8,681	9,045	4.2%
UNE	4,737	3,146	-33.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	7	11	57.1%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>337,400</b>	<b>350,817</b>	<b>4.0%</b>
<b>Estatus del asunto</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>
Concluido	337,383	350,780	100.0%
En Trámite	17	37	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 primer semestre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.