

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
Sociedades de
Información Crediticia
Enero - Diciembre 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CÍRCULO DE CRÉDITO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	14,801	11,742	-20.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	5,682	4,307	-24.2%
CONTROVERSIAS	5,655	4,281	-24.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	5,522	4,142	-25.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	133	139	4.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	27	24	-11.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	20,483	16,049	-21.6%

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.

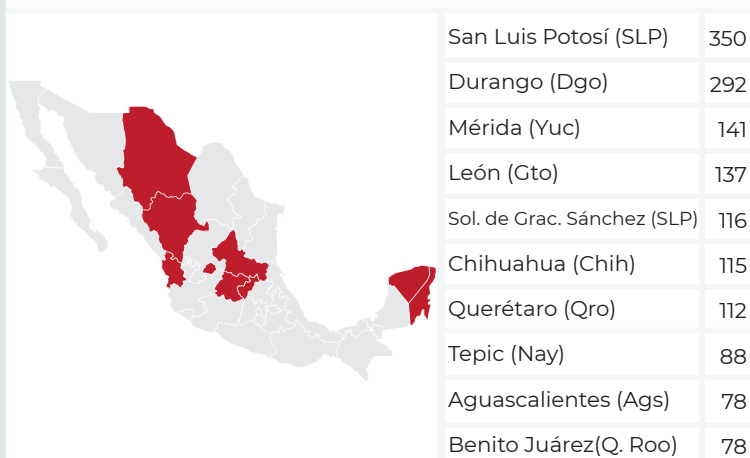
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SIC 'S



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 416 municipios del país se registra al menos una reclamación de Círculo de Crédito, de éstos, 47 concentran el 60% de las quejas.



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

TOP 10

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

1	San Luis Potosí	507
2	Guanajuato	490
3	Durango	332
4	Chihuahua	216
5	Yucatán	209
6	Zacatecas	209
7	Metropolitana Central	195
8	Querétaro	168
9	Nayarit	157
10	Tlaxcala	154



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 61% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 39% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	525	12.2%
Entre 30 a 39 años	1,186	27.5%
Entre 40 a 49 años	1,184	27.5%
Entre 50 a 59 años	873	20.3%
Entre 60 a 69 años	434	10.1%
Entre 70 a 79 años	99	2.3%
Más de 80 años	6	0.1%
TOTAL	4,307	100.0%

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

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

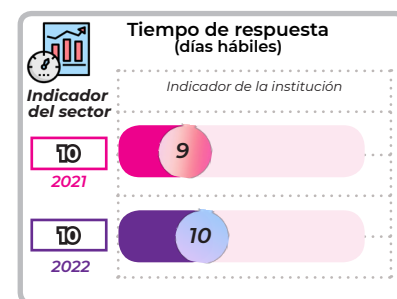
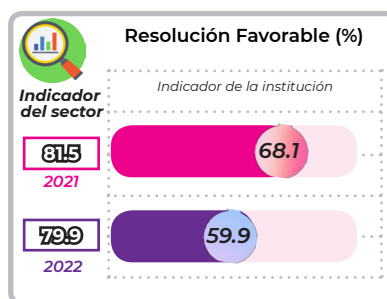
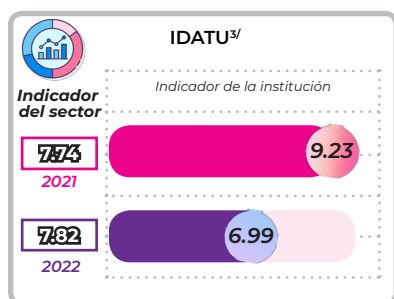
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	5,682	100.0	4,307	100.0	-24.2
Reporte de crédito especial	5,414	95.3	4,022	93.4	-25.7
Reporte de crédito	246	4.3	266	6.2	8.1
Resto de Productos	22	0.4	19	0.4	-

Reporte de crédito especial fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

Reporte de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de las Sociedades de Información Crediticia y compararlo frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sic's.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Dun & Bradstreet	N/A	8.50	10.00	9.10
2	Trans Unión de México	N/A	5.59	10.00	7.35
3	Círculo de Crédito	N/A	9.45	3.30	6.99
Promedio del Sector		N/A	7.85	7.77	7.82

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

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

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 SIC'S que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

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

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

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

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (las 3 SIC 'S han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 828 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 847 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 3 casos Círculo de Crédito emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 14.3% de los asuntos concluidos en CO y el 21.4% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (847)	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	9.05	n/a	3.30	n/a	3.30	
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	14.29	21.43	35.00	27.44	31.22	
Total	100			98.30	82.44	94.53	

El puntaje 94.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



94.53/ 10 = 9.45 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 30 asuntos atendidos en este proceso, 1 (3.33%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 100.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 9 asuntos (30.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 100.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto 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: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (30)	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	3.33	100.00	1.00	1.00	1.00
Informes no razonados	10	10.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	30.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			33.00	33.00	33.00

El puntaje 33.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$33.00 / 10 = 3.30 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.45	0.6	5.67
Conciliación	3.30	0.4	1.32

IDATU= 6.99

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

Sanciones Firmes	5	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	5	100.0%

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	19,489	20,756	6.5%
Consultas	0	0	-
Controversias:	19,489	20,756	6.5%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	19,489	20,756	6.5%
Controversias - Medios de Recepción			
Sucursales	16,350	17,798	8.9%
Página de internet	1,913	2,186	14.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,204	457	-62.0%
Correo electrónico	22	314	1327.3%
Teléfono	0	1	-
Fax	0	0	-
Mensajería	0	0	-
Total	19,489	20,756	6.5%
Estatus del asunto			
Concluido	19,048	18,916	91.1%
En Trámite	441	1,840	8.9%

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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TRANS UNIÓN DE MÉXICO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	42,654	34,295	-19.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	9,137	8,192	-10.3%
CONTROVERSIAS	9,134	8,183	-10.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	9,021	8,087	-10.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	113	96	-15.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	8	166.7%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	51,791	42,487	-18.0%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SIC'S



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 541 municipios del país se registra al menos una reclamación de Trans Unión de México, de éstos, 27 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	Chihuahua	892
2	Durango	866
3	Guanajuato	778
4	Colima	564
5	San Luis Potosí	502
6	Jalisco	440
7	Yucatán	393
8	Aguascalientes	376
9	Zacatecas	330
10	Sonora	248



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	1,068	13.0%
Entre 30 a 39 años	2,145	26.2%
Entre 40 a 49 años	2,172	26.5%
Entre 50 a 59 años	1,593	19.5%
Entre 60 a 69 años	980	12.0%
Entre 70 a 79 años	216	2.6%
Más de 80 años	18	0.2%
TOTAL	8,192	100.0%

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

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

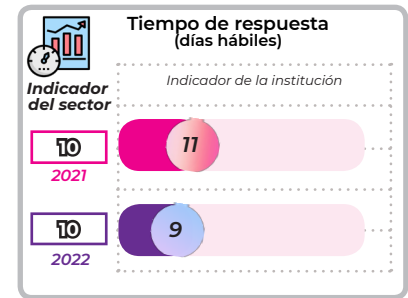
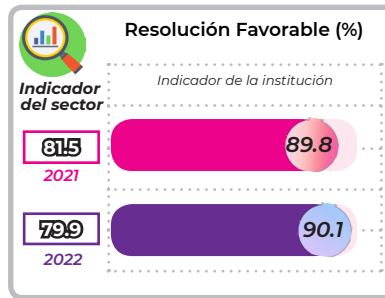
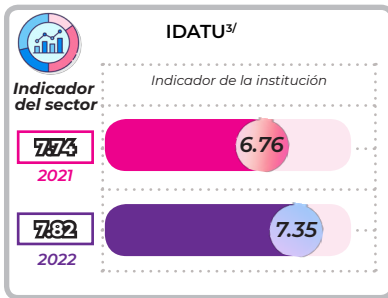
RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	9,137	100.0	8,192	100.0	-10.3
Reporte de crédito especial	8,794	96.3	7,880	96.2	-10.4
Reporte de crédito	295	3.2	280	3.4	-5.1
Resto de Productos	48	0.5	32	0.4	-

Reporte de crédito especial fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de las Sociedades de Información Crediticia y compararlo frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sic's.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Dun & Bradstreet	N/A	8.50	10.00	9.10
2	Trans Unión de México	N/A	5.59	10.00	7.35
3	Círculo de Crédito	N/A	9.45	3.30	6.99
Promedio del Sector		N/A	7.85	7.77	7.82

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

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

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 SIC'S que se encuentran en operación.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

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

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (las 3 SIC'S han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: Acumuló 1 vencimiento de 2,066 asuntos directos, lo que implicó que el 0.05% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 100% de los asuntos vencidos del Sector.







SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 2,168 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 10 casos Trans Unión de México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 58.8% de los asuntos concluidos en CO y el 71.4% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (2,168)	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	0.05	100.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.17	n/a	3.91	n/a	3.91
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	58.82	71.43	1.00	1.00	1.00
Total	100			55.91	47.00	55.91

El puntaje 55.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 25 asuntos atendidos en este proceso por Trans Unión de México, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Trans Unión de México no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Trans Unión de México no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (25)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

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

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

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Índice	Peso	Calificación
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	5.59	0.6	3.35
Conciliación	10.00	0.4	4.00

IDATU= 7.35

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	256,506	258,289	0.7%
Consultas	0	0	-
Controversias:	256,506	258,289	0.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	256,506	258,289	0.7%
Controversias - Medios de Recepción			
Página de internet	199,018	197,818	-0.6%
Correo electrónico	40,447	37,802	-6.5%
UNE	6,759	13,314	97.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	9,491	8,628	-9.1%
Teléfono	594	579	-2.5%
Mensajería	135	112	-17.0%
Fax	62	36	-41.9%
Total	256,506	258,289	0.7%
Estatus del asunto			
2021	2022	Part.	
Concluido	221,754	222,034	86.0%
En Trámite	34,752	36,255	14.0%

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

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DUN & BRADSTREET

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	547	454	-17.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	361	265	-26.6%
CONTROVERSIAS	361	264	-26.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	355	257	-27.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	6	7	16.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	1	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	908	719	-20.8%

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 SIC 'S



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 83 municipios del país se registra al menos una reclamación de Dun & Bradstreet, de éstos, 20 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	Chihuahua	29
2	Tabasco	23
3	Guanajuato	16
4	Zacatecas	16
5	Durango	15
6	Baja California	12
7	Baja California Sur	12
8	Puebla	12
9	Querétaro	11
10	Jalisco	10



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 70% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 30% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	24	9.0%
Entre 30 a 39 años	68	25.7%
Entre 40 a 49 años	51	19.2%
Entre 50 a 59 años	54	20.4%
Entre 60 a 69 años	41	15.5%
Entre 70 a 79 años	27	10.2%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	265	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

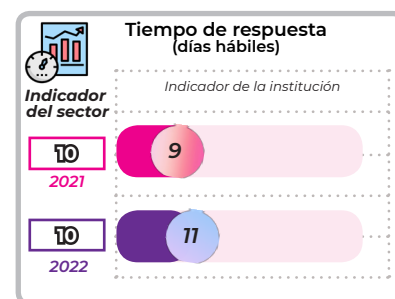
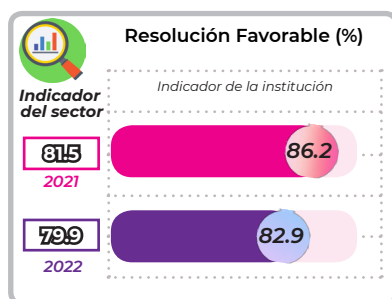
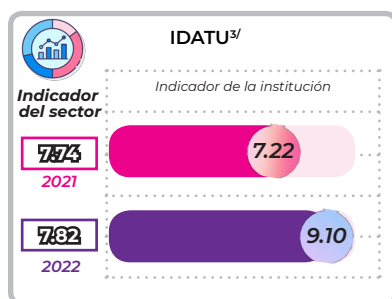


PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	361	100.0	265	100.0	-26.6
Reporte de crédito especial	356	98.6	259	97.7	-27.2
Reporte de crédito	4	1.1	6	2.3	50.0
Resto de Productos	1	0.3	0	0.0	-

Reporte de crédito especial fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

Reporte de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de las Sociedades de Información Crediticia y compararlo frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las Sic's.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Dun & Bradstreet	N/A	8.50	10.00	9.10
2	Trans Unión de México	N/A	5.59	10.00	7.35
3	Círculo de Crédito	N/A	9.45	3.30	6.99
Promedio del Sector		N/A	7.85	7.77	7.82



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

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

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 SIC'S que se encuentran en operación.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

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

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (las 3 SIC'S han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 50 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 71 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 1 caso Dun & Bradstreet emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 50.0% de los asuntos concluidos en CO y el 7.1% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (71)	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	7.56	n/a	3.62	n/a	3.62	
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	50.00	7.14	7.74	35.00	21.37	
Total	100			71.35	90.00	84.99	

El puntaje 84.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 2 asuntos atendidos en este proceso por Dun & Bradstreet, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: Dun & Bradstreet no registró incumplimiento en el proceso.

Por otro lado, Dun & Bradstreet no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (2)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

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

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

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Índice	Peso	Calificación
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	8.50	0.6	5.10
Conciliación	10.00	0.4	4.00

IDATU= 9.10

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	10,767	7,926	-26.4%
Consultas	0	0	-
Controversias:	10,767	7,926	-26.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	10,767	7,926	-26.4%
Controversias - Medios de Recepción			
Página de internet	3,972	3,693	-7.0%
Correo electrónico	5,813	3,469	-40.3%
Fax	494	396	-19.8%
UNE	146	254	74.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	263	73	-72.2%
Mensajería	73	32	-56.2%
Teléfono	6	9	50.0%
Total	10,767	7,926	-26.4%
Estatus del asunto			
Concluido	9,246	6,826	86.1%
En Trámite	1,521	1,100	13.9%

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 cierre de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.