

Ficha Estadística

**Presidencia Condusef
Sofom E.R.**

Enero - Diciembre 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE OPCIPRES

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	649	362	-44.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	973	729	-25.1%
CONTROVERSIAS	966	726	-24.8%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	516	212	-58.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	391	457	16.9%
Conciliación	59	56	-5.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	2	-60.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
TOTAL	1,622	1,091	-32.7%

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.

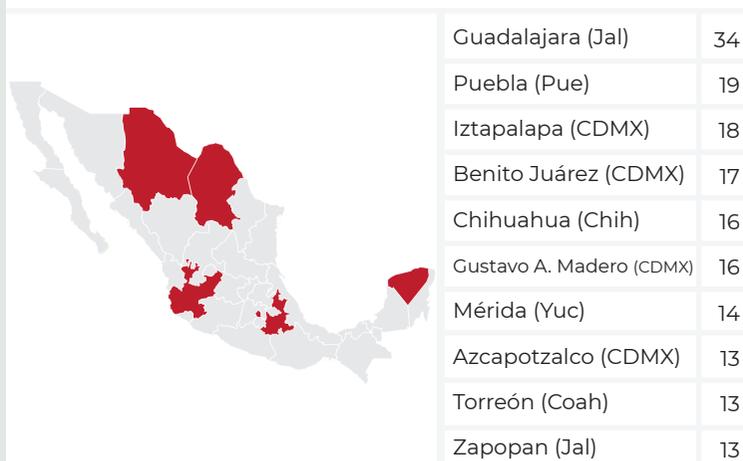
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 189 municipios del país se registra al menos una reclamación de Opcipres, de éstos, 43 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*	457
2	Metropolitana Central	34
3	Jalisco	25
4	Coahuila	22
5	Nuevo León	17
6	Sinaloa	16
7	Puebla	14
8	Veracruz	13
9	Chiapas	10
10	Chihuahua	10



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	6	0.8%
Entre 30 a 39 años	16	2.2%
Entre 40 a 49 años	30	4.1%
Entre 50 a 59 años	77	10.6%
Entre 60 a 69 años	384	52.7%
Entre 70 a 79 años	197	27.0%
Más de 80 años	19	2.6%
TOTAL	729	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

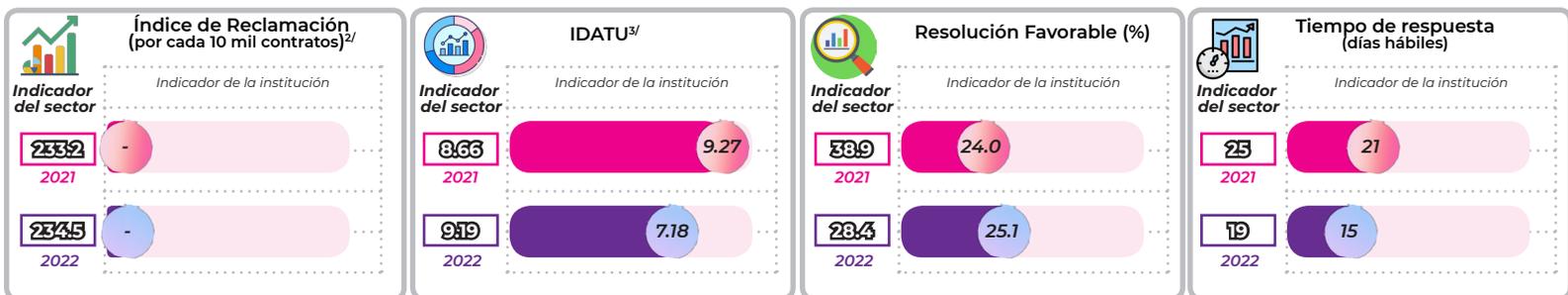
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	973	100.0	729	100.0	-25.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	388	39.9	453	62.1	16.8
Crédito personal	258	26.5	164	22.5	-36.4
Crédito de nómina	221	22.7	70	9.6	-68.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	102	10.5	37	5.1	-63.7
Resto de Productos ^{1/}	4	0.4	5	0.7	-

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

^{1/} Incluye: Tarjeta de crédito, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

¿PARA QUÉ SIRVE? El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras. Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.

¿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	GM Financial de México	N/A	9.95	10.00	9.97
2	Finanmadrid México	N/A	9.89	10.00	9.93
3	STM Financial	N/A	9.86	10.00	9.91
4	Invex Consumo	7.96	N/A	10.00	9.08
5	Consupago	N/A	9.73	8.07	9.06
6	Ford Credit de México	N/A	9.77	7.97	9.05
7	Cetelem	N/A	9.62	7.83	8.90
8	Fisofo	5.95	9.87	7.97	8.52
9	Opcipres	N/A	6.37	8.39	7.18
Promedio del Sector		8.71	7.69	8.86	9.19

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 76.8% de las reclamaciones del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 42 SOFOM E.R. que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

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

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 37 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 38 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Opcipres emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 12.5% de los asuntos concluidos en CO y el 100.0% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (38)	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	11.97	n/a	2.69	n/a	2.69	
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	100.00	1.00	1.00	1.00	
Total	100			63.69	56.00	63.69	

El puntaje 63.69 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 18 asuntos atendidos en este proceso, 1(5.6%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cuál representó el 20.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Opcipres no registró incumplimientos en el proceso.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (18)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Opcipres	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	5.56	20.00	26.78	1.00	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
	100			96.78	71.00	83.89

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

83.89 / 10 = 8.39 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	6.37	0.6	3.82
Conciliación	8.39	0.4	3.36

IDATU= 7.18

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	36,631	40,327	10.1%
Consultas	27,186	26,319	-3.2%
Controversias:	9,445	14,008	48.3%
Aclaraciones	6,554	11,205	71.0%
Reclamaciones	2,891	2,803	-3.0%
Controversias - Medios de Recepción			
Sucursales	3,653	6,682	82.9%
Teléfono	4,547	5,783	27.2%
Correo electrónico	692	1,282	85.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	519	215	-58.6%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	34	38	11.8%
Página de internet	0	8	-
UNE	0	0	-
Total	9,445	14,008	48.3%
Estatus del asunto			
Concluido	8,942	12,608	90.0%
En Trámite	503	1,400	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 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 FISOFO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	18	119	561.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	76	282	271.1%
CONTROVERSIAS	76	279	267.1%
Gestión Ordinaria	5	57	1,040.0%
Gestión Electrónica	0	5	-
Gestión de Cobranza (REDECO)	70	205	192.9%
Conciliación	1	12	1,100.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	2	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
TOTAL	94	401	326.6%

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 SOFOM E.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 142 municipios del país se registra al menos una reclamación de Fisofo, de éstos, 48 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*	205
2	Hidalgo	14
3	Veracruz	9
4	Metropolitana Central	5
5	Colima	4
6	Durango	3
7	Guanajuato	3
8	Jalisco	3
9	Metropolitana Metro	3
10	Oaxaca	3



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 56% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 44% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	4	1.4%
Entre 30 a 39 años	55	19.5%
Entre 40 a 49 años	51	18.1%
Entre 50 a 59 años	59	20.9%
Entre 60 a 69 años	95	33.7%
Entre 70 a 79 años	18	6.4%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	282	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

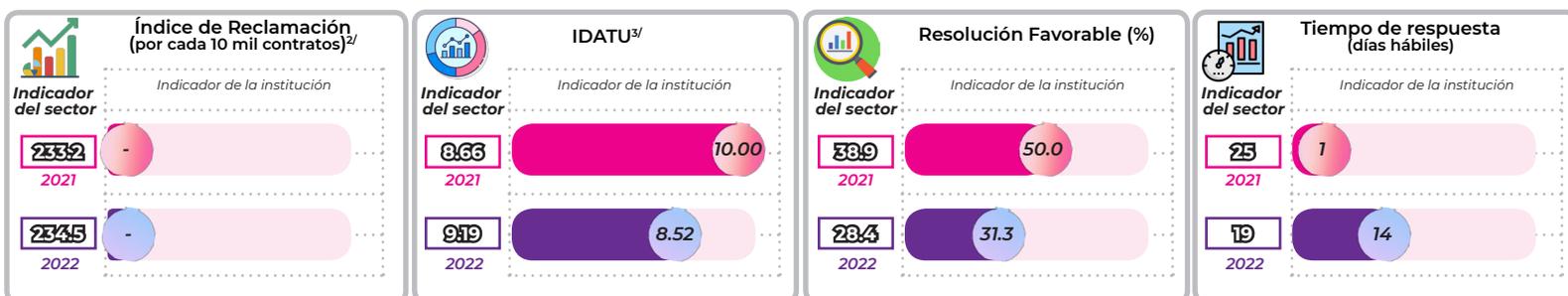
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	76	100.0	282	100.0	271.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	62	81.6	196	69.5	216.1
Crédito de nómina	7	9.2	42	14.9	500.0
Crédito personal	7	9.2	38	13.5	442.9
Resto de Productos ^{1/}	0	0.0	6	2.1	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

^{1/} Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.

¿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	GM Financiera de México	N/A	9.95	10.00	9.97
2	Finanmadrid México	N/A	9.89	10.00	9.93
3	STM Financiera	N/A	9.86	10.00	9.91
4	Invex Consumo	7.96	N/A	10.00	9.08
5	Consupago	N/A	9.73	8.07	9.06
6	Ford Credit de México	N/A	9.77	7.97	9.05
7	Cetelem	N/A	9.62	7.83	8.90
8	Fisofo	5.95	9.87	7.97	8.52
9	Opcipres	N/A	6.37	8.39	7.18
Promedio del Sector		8.71	7.69	8.86	9.19

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 76.8% de las reclamaciones del sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 42 SOFOM E.R. que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

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

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

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

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

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS Y NOTIFICACIONES SINE SIN RESPUESTA:

De 1 asunto directo en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:

No presentó problemática, ya que de 1 asunto concluido en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

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



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.00	n/a	3.74	n/a	3.74	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.74	90.00	98.74	

El puntaje 98.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (19)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de más nómina	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos vencidos	20	5.26	100.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.32	n/a	2.46	n/a	2.46
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	5.26	50.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00
Total	100			59.46	57.00	59.46

El puntaje 59.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

59.46 / 10 = 5.95 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 5 asuntos atendidos en este proceso, 1(20.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cuál representó el 20.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: Fisofo no registró incumplimiento en el proceso.

Por otro lado, Fisofo presentó 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio.

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (5)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de más nómina	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	20.00	20.00	18.40	1.00	9.70
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	6.00	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			88.40	67.00	79.70

El puntaje 79.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.70 / 10 = 7.97 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	5.95	x	0.2	1.19
Gestión Electrónica	9.87	x	0.5	4.94
Conciliación	7.97	x	0.3	2.39

IDATU= 8.52

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 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.

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 CETELEM

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	245	335	36.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	380	378	-0.5%
CONTROVERSIAS	368	371	0.8%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	114	130	14.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	227	209	-7.9%
Conciliación	26	32	23.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	6	-45.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
TOTAL	625	713	14.1%

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 SOFOM E.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 109 municipios del país se registra al menos una reclamación de Cetelem, de éstos, 33 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*	209
2	Metropolitana Central	31
3	Jalisco	18
4	Metropolitana Metro	9
5	Sinaloa	8
6	Metropolitana Oriente	7
7	Nayarit	7
8	Vicepresidencia Jurídica**	7
9	Quintana Roo	6
10	Tabasco	6

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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	50	13.0%
Entre 30 a 39 años	94	25.0%
Entre 40 a 49 años	100	26.0%
Entre 50 a 59 años	36	10.0%
Entre 60 a 69 años	73	19.0%
Entre 70 a 79 años	25	7.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	378	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



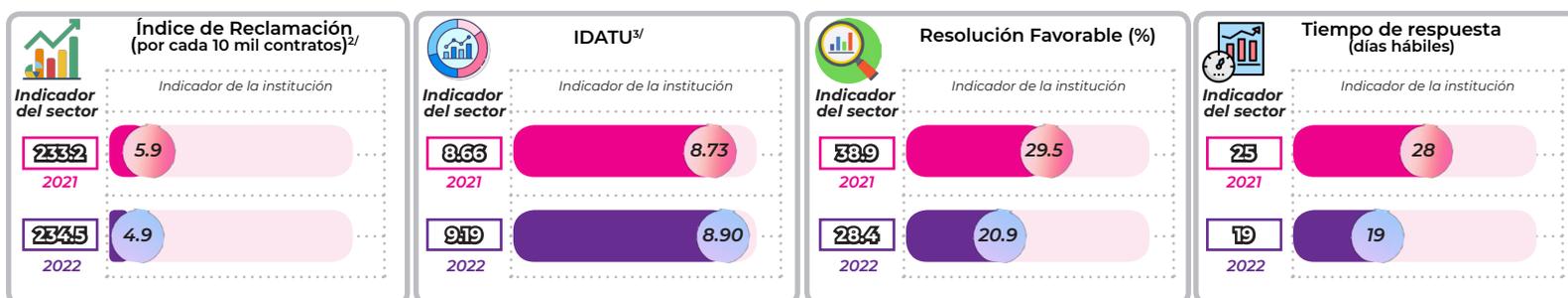
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	380	100.0	378	100.0	-0.5
Crédito al auto	214	56.3	232	61.4	8.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	153	40.3	120	31.8	-21.6
Crédito personal	7	1.8	13	3.4	85.7
Resto de Productos ^{1/}	6	1.6	13	3.4	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

^{1/} Incluye: Crédito de nómina, Tarjeta de crédito, Crédito con garantía prendaria, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.

¿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	GM Financiera de México	N/A	9.95	10.00	9.97
2	Finanmadrid México	N/A	9.89	10.00	9.93
3	STM Financiera	N/A	9.86	10.00	9.91
4	Invex Consumo	7.96	N/A	10.00	9.08
5	Consupago	N/A	9.73	8.07	9.06
6	Ford Credit de México	N/A	9.77	7.97	9.05
7	Cetelem	N/A	9.62	7.83	8.90
8	Fisofo	5.95	9.87	7.97	8.52
9	Opcipres	N/A	6.37	8.39	7.18
Promedio del Sector		8.71	7.69	8.86	9.19

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 76.8% de las reclamaciones del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 42 SOFOM E.R. que se encuentran en operación.



METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

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

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 24 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 25 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (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 directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.13	n/a	1.18	n/a	1.18	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			96.18	90.00	96.18	

El puntaje 96.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.18 / 10 = 9.62 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 4 asuntos atendidos en este proceso, 1(25.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cuál representó el 20.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Cetelem no registró incumplimientos en el proceso.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4)	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	25.00	20.00	15.50	1.00	8.25
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			85.50	71.00	78.25

El puntaje 78.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.25 / 10 = 7.83 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.62	0.6	5.77
Conciliación	7.83	0.4	3.13

IDATU= 8.90

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)	3	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	936	684	-26.9%
Consultas	447	356	-20.4%
Controversias:	489	328	-32.9%
Aclaraciones	158	66	-58.2%
Reclamaciones	331	262	-20.8%
Controversias - Medios de Recepción			
Sucursales	116	128	10.3%
Teléfono	150	108	-28.0%
Correo electrónico	215	84	-60.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	7	7	0.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	1	0.0%
Página de internet	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	489	328	-32.9%
Estatus del asunto			
2021	2022	Part.	
Concluido	489	328	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FORD CREDIT DE MÉXICO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	109	84	-22.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	541	302	-44.2%
CONTROVERSIAS	506	280	-44.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	38	20	-47.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	426	230	-46.0%
Conciliación	42	30	-28.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	32	20	-37.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
TOTAL	650	386	-40.6%

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 SOFOM E.R.

Atendidas por CONDUSEF: 6,552

Atendidas por Ford Credit: 386

Part. 5.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 113 municipios del país se registra al menos una reclamación de Ford Credit de México, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.

Zapopan (Jal)	15
Aguascalientes (Ags)	11
Gustavo A. Madero (CDMX)	9
Guadalajara (Jal)	9
Chihuahua (Chih)	8
Naucalpan de Juárez (Méx)	8
Nezahualcóyotl (Méx)	8
Coyoacán (CDMX)	7
Iztapalapa (CDMX)	7
Miguel Hidalgo (CDMX)	7

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*	230
2 Vicepresidencia Jurídica**	22
3 Metropolitana Central	11
4 Jalisco	6
5 Nuevo León	6
6 Chihuahua	4
7 Metropolitana Metro	3
8 Baja California Sur	2
9 Durango	2
10 Metropolitana Oriente	2

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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	87	28.8%
Entre 40 a 49 años	88	29.1%
Entre 50 a 59 años	61	20.2%
Entre 60 a 69 años	66	21.9%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	302	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

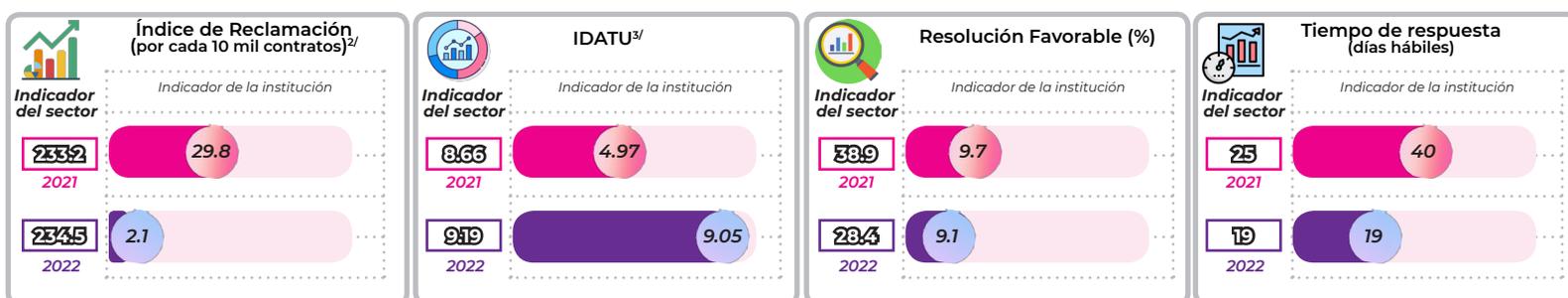
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	541	100.0	302	100.0	-44.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	402	74.3	216	71.5	-46.3
Crédito al auto	133	24.6	81	26.8	-39.1
Resto de Productos ^{1/}	6	1.1	5	1.7	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

^{1/} Incluye: Crédito personal, Tarjeta de crédito, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.
Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.

¿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	GM Financiera de México	N/A	9.95	10.00	9.97
2	Finanmadrid México	N/A	9.89	10.00	9.93
3	STM Financiera	N/A	9.86	10.00	9.91
4	Invex Consumo	7.96	N/A	10.00	9.08
5	Consupago	N/A	9.73	8.07	9.06
6	Ford Credit de México	N/A	9.77	7.97	9.05
7	Cetelem	N/A	9.62	7.83	8.90
8	Fisofo	5.95	9.87	7.97	8.52
9	Opcipres	N/A	6.37	8.39	7.18
Promedio del Sector		8.71	7.69	8.86	9.19

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 76.8% de las reclamaciones del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 42 SOFOM E.R. que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

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

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

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

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

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Ford Credit de México no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4)	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	12.00	n/a	2.68	n/a	2.68	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			97.68	90.00	97.68	

El puntaje 97.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 5 asuntos atendidos en este proceso, 1(20.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cuál representó el 20.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Ford crédito no registró incumplimientos en el proceso.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (5)	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	20.00	20.00	18.40	1.00	9.70
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			88.40	71.00	79.70

El puntaje 79.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.70/ 10 = 7.97 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.77	x	0.6	5.86
Conciliación	7.97	x	0.4	3.19

IDATU= 9.05

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones 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	47,167	26,024	-44.8%
Consultas	46,748	25,692	-45.0%
Controversias:	419	332	-20.8%
Aclaraciones	336	287	-14.6%
Reclamaciones	83	45	-45.8%
Controversias - Medios de Recepción			
Correo electrónico	295	251	-14.9%
Teléfono	41	36	-12.2%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	47	29	-38.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	36	16	-55.6%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	419	332	-20.8%
Estatus del asunto			
2021	2022	Part.	
Concluido	419	332	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUPAGO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	479	258	-46.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	477	197	-58.7%
CONTROVERSIAS	475	194	-59.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	329	125	-62.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	112	50	-55.4%
Conciliación	34	19	-44.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	3	200.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
TOTAL	956	455	-52.4%

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 SOFOM E.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 95 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consupago, 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*	50
2 Veracruz	18
3 Metropolitana Central	15
4 Guerrero	9
5 Chihuahua	7
6 Estado de México	7
7 Oaxaca	7
8 Aguascalientes	6
9 Baja California Sur	6
10 Coahuila	6

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 59% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 41% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	5	2.5%
Entre 30 a 39 años	38	19.3%
Entre 40 a 49 años	35	17.8%
Entre 50 a 59 años	42	21.3%
Entre 60 a 69 años	46	23.4%
Entre 70 a 79 años	27	13.7%
Más de 80 años	4	2.0%
TOTAL	197	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	477	100.0	197	100.0	-58.7
Crédito personal	215	45.1	99	50.3	-54.0
Crédito de nómina	198	41.5	62	31.5	-68.7
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	52	10.9	17	8.6	-67.3
Crédito empresarial	3	0.6	4	2.0	33.3
Créditos solidarios y/o grupal	0	0.0	3	1.5	-
Resto de Productos ^{1/}	9	1.9	12	6.1	-

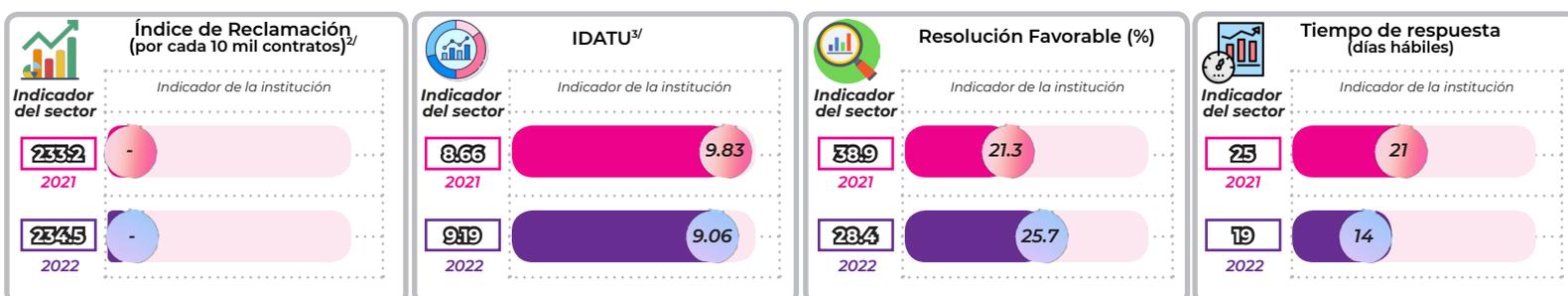
Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Crédito empresarial fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

^{1/} Incluye: Crédito con garantía prendaria, Crédito hipotecario, Crédito al auto, Crédito PYME, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.
 Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.

¿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	GM Financiera de México	N/A	9.95	10.00	9.97
2	Finanmadrid México	N/A	9.89	10.00	9.93
3	STM Financiera	N/A	9.86	10.00	9.91
4	Invex Consumo	7.96	N/A	10.00	9.08
5	Consupago	N/A	9.73	8.07	9.06
6	Ford Credit de México	N/A	9.77	7.97	9.05
7	Cetelem	N/A	9.62	7.83	8.90
8	Fisofo	5.95	9.87	7.97	8.52
9	Opcipres	N/A	6.37	8.39	7.18
Promedio del Sector		8.71	7.69	8.86	9.19

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 76.8% de las reclamaciones del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 42 SOFOM E.R. 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 (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 24 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 24 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (24)	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	13.88	n/a	2.29	n/a	2.29	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			97.29	90.00	97.29	

El puntaje 97.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



97.29 / 10 = 9.73 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):



PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 3 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (33.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 33.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	33.33	33.33	20.33	1.00	10.67
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			90.33	71.00	80.67

El puntaje 80.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.67/ 10 = 8.07 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.73	x	0.6	5.84
Conciliación	8.07	x	0.4	3.22

IDATU= 9.06

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 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	123,387	117,317	-4.9%
Consultas	96,349	90,391	-6.2%
Controversias:	27,038	26,926	-0.4%
Aclaraciones	18,023	17,211	-4.5%
Reclamaciones	9,015	9,715	7.8%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	16,365	16,334	-0.2%
Sucursales	8,082	7,835	-3.1%
Correo electrónico	2,233	2,598	16.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	334	124	-62.9%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	24	29	20.8%
Página de internet	0	6	-
UNE	0	0	-
Total	27,038	26,926	-0.4%
Estatus del asunto			
Concluido	25,959	25,472	94.6%
En Trámite	1,079	1,454	5.4%

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 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:

invex

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE INVEX CONSUMO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	107	149	39.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	308	295	-4.2%
CONTROVERSIAS	299	287	-4.0%
Gestión Ordinaria	56	63	12.5%
Gestión Electrónica	0	0	-
Gestión de Cobranza (REDECO)	229	214	-6.6%
Conciliación	14	10	-28.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	4	-33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	2	0.0%
TOTAL	415	444	7.0%

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 SOFOM E.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 106 municipios del país se registra al menos una reclamación de Invex Consumo, de éstos, 31 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*	214
2 Metropolitana Central	19
3 Metropolitana Oriente	15
4 Vicepresidencia Jurídica**	8
5 Baja California Sur	4
6 Durango	4
7 Nuevo León	4
8 Zacatecas	4
9 Chiapas	3
10 Jalisco	3

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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	14	4.7%
Entre 30 a 39 años	69	23.4%
Entre 40 a 49 años	58	19.7%
Entre 50 a 59 años	66	22.4%
Entre 60 a 69 años	73	24.7%
Entre 70 a 79 años	15	5.1%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	295	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

invex

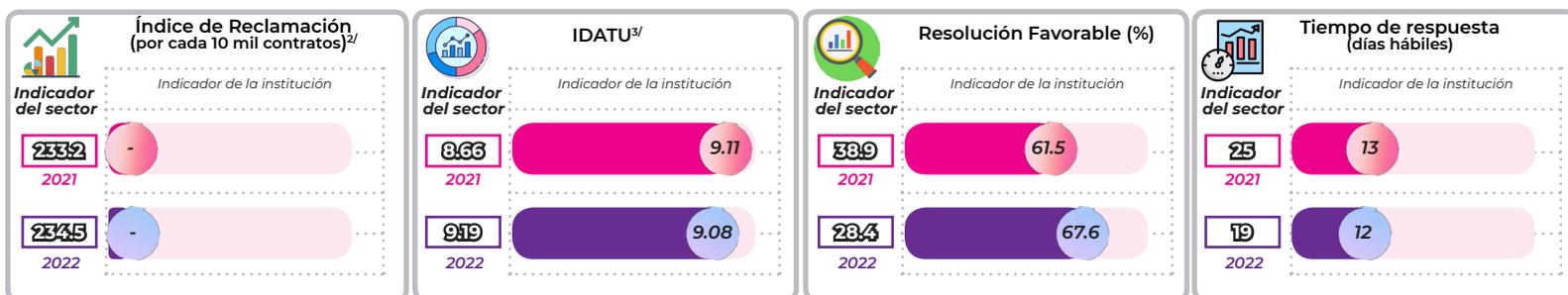
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	308	100.0	295	100.0	-4.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	202	65.6	205	69.5	1.5
Tarjeta de crédito	92	29.9	77	26.1	-16.3
Crédito personal	10	3.2	3	1.0	-70.0
Resto de Productos ^{1/}	4	1.3	10	3.4	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Crédito de nómina, Servicio móvil, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.

¿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	GM Financiera de México	N/A	9.95	10.00	9.97
2	Finanmadrid México	N/A	9.89	10.00	9.93
3	STM Financiera	N/A	9.86	10.00	9.91
4	Invex Consumo	7.96	N/A	10.00	9.08
5	Consupago	N/A	9.73	8.07	9.06
6	Ford Credit de México	N/A	9.77	7.97	9.05
7	Cetelem	N/A	9.62	7.83	8.90
8	Fisofo	5.95	9.87	7.97	8.52
9	Opcipres	N/A	6.37	8.39	7.18
Promedio del Sector		8.71	7.69	8.86	9.19

invex

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 76.8% de las reclamaciones del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 42 SOFOM E.R. que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

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

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ORDINARIA

VENCIMIENTOS Y NOTIFICACIONES SINE SIN RESPUESTA:

De 26 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS: En esta materia, Invex Consumo no presentó problemática, ya que de los 26 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

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



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (26)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de invex	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.81	n/a	1.00	n/a	1.00	
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	3.85	50.00	6.12	1.00	3.56	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
Total	100			82.12	76.00	79.56	

El puntaje 79.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

invex 79.56 / 10 = 7.96 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 2 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Invex Consumo no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Invex Consumo 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 invex	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

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

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

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	7.96	x	0.45	3.58
Gestión Electrónica	N/A	x	-	-
Conciliación	10.00	x	0.55	5.50

IDATU= 9.08

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	54,229	35,466	-34.6%
Consultas	32,567	21,066	-35.3%
Controversias:	21,668	14,400	-33.5%
Aclaraciones	20,687	12,997	-37.2%
Reclamaciones	981	1,403	43.0%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	20,511	12,997	-36.6%
UNE	653	814	24.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	483	552	14.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	21	37	76.2%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	21,668	14,400	-33.5%
Estatus del asunto			
Concluido	21,668	14,400	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE STM FINANCIAL

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	149	107	-28.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	732	417	-43.0%
CONTROVERSIAS	725	408	-43.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	79	43	-45.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	610	343	-43.8%
Conciliación	36	22	-38.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	8	33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
TOTAL	881	524	-40.5%

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 SOFOM E.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 136 municipios del país se registra al menos una reclamación de STM Financial, 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*	343
2 Metropolitana Central	15
3 Vicepresidencia Jurídica**	9
4 Nuevo León	6
5 Sonora	5
6 Puebla	4
7 Veracruz	4
8 Chihuahua	3
9 Metropolitana Oriente	3
10 Yucatán	3

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 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	24	5.8%
Entre 30 a 39 años	76	18.2%
Entre 40 a 49 años	100	24.0%
Entre 50 a 59 años	59	14.1%
Entre 60 a 69 años	135	32.4%
Entre 70 a 79 años	23	5.5%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	417	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

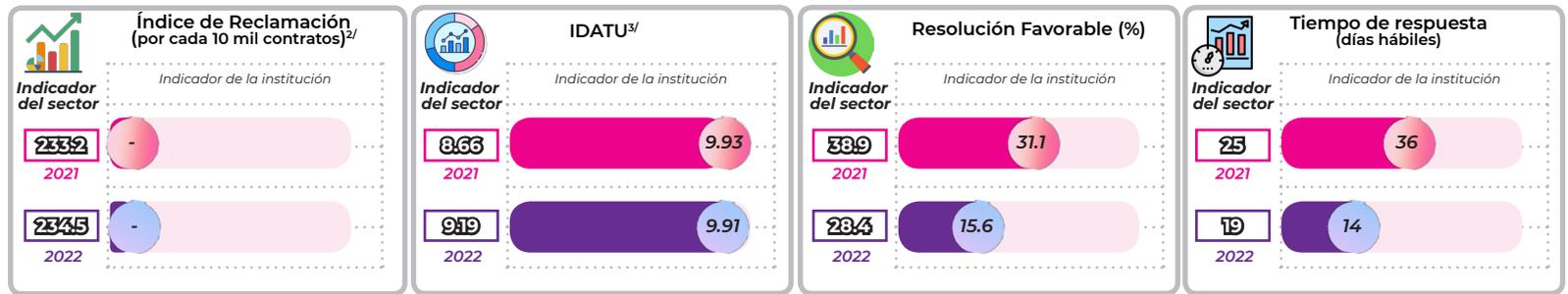
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	732	100.0	417	100.0	-43.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	577	78.8	325	77.9	-43.7
Crédito al auto	118	16.1	78	18.7	-33.9
Tarjeta de crédito	3	0.4	3	0.7	0.0
Crédito personal	21	2.9	2	0.4	-90.5
Resto de Productos ^{1/}	13	1.8	9	2.2	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Crédito hipotecario, Crédito con garantía prendaria, Servicio móvil, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.
 Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.

¿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	GM Financiamiento de México	N/A	9.95	10.00	9.97
2	Finanmadrid México	N/A	9.89	10.00	9.93
3	STM Financiamiento	N/A	9.86	10.00	9.91
4	Invex Consumo	7.96	N/A	10.00	9.08
5	Consumopago	N/A	9.73	8.07	9.06
6	Ford Credit de México	N/A	9.77	7.97	9.05
7	Cetelem	N/A	9.62	7.83	8.90
8	Fisofo	5.95	9.87	7.97	8.52
9	Opcipres	N/A	6.37	8.39	7.18
Promedio del Sector		8.71	7.69	8.86	9.19

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 76.8% de las reclamaciones del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 42 SOFOM E.R. que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

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

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 8 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 9 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: No presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (9)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de STM FINANCIAL	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	7.88	n/a	3.55	n/a	3.55
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00
Total	100			98.55	90.00	98.55

El puntaje 98.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

STM FINANCIAL **98.55 / 10 = 9.86 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 6 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, STM Financial no registró incumplimientos en el proceso.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de STM FINANCIAL	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 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.86	x	0.6	5.91
Conciliación	10.00	x	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	-
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	378	211	-44.2%
Consultas	204	134	-34.3%
Controversias:	174	77	-55.7%
Aclaraciones	73	28	-61.6%
Reclamaciones	101	49	-51.5%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	82	43	-47.6%
Teléfono	20	12	-40.0%
Página de internet	0	7	-
Sucursales	14	6	-57.1%
UNE	13	6	-53.8%
Correo electrónico	45	3	-93.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Total	174	77	-55.7%
Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	174	77	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANMADRID MÉXICO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	57	56	-1.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	342	181	-47.1%
CONTROVERSIAS	338	180	-46.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	36	27	-25.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	291	143	-50.9%
Conciliación	11	10	-9.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	1	-75.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
TOTAL	399	237	-40.6%

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 SOFOM E.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 81 municipios del país se registra al menos una reclamación de Finanmadrid México, de éstos, 28 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*	143
2 Metropolitana Central	10
3 Metropolitana Metro	8
4 Jalisco	7
5 Estado de México	4
6 Metropolitana Oriente	3
7 Quintana Roo	2
8 Puebla	2
9 Vicepresidencia Jurídica**	1
10 Querétaro	1

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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	10	5.5%
Entre 30 a 39 años	59	32.5%
Entre 40 a 49 años	49	27.1%
Entre 50 a 59 años	34	18.8%
Entre 60 a 69 años	24	13.3%
Entre 70 a 79 años	5	2.8%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	181	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	342	100.0	181	100.0	-47.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	283	82.7	133	73.5	-53.0
Crédito al auto	54	15.8	46	25.4	-14.8
Resto de Productos ^{1/}	5	1.5	2	1.1	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Crédito personal, Crédito personal, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.
Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.

¿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	GM Financiera de México	N/A	9.95	10.00	9.97
2	Finanmadrid México	N/A	9.89	10.00	9.93
3	STM Financiera	N/A	9.86	10.00	9.91
4	Invex Consumo	7.96	N/A	10.00	9.08
5	Consupago	N/A	9.73	8.07	9.06
6	Ford Credit de México	N/A	9.77	7.97	9.05
7	Cetelem	N/A	9.62	7.83	8.90
8	Fisofo	5.95	9.87	7.97	8.52
9	Opcipres	N/A	6.37	8.39	7.18
Promedio del Sector		8.71	7.69	8.86	9.19

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 76.8% de las reclamaciones del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 42 SOFOM E.R. que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

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

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

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

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

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (22 de 42 SOFOM ER 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 5 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 5 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (5)	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	6.20	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	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00
Total	100			98.91	90.00	98.91

El puntaje 98.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 2 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Finanmadrid no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Finanmadrid 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	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.89	0.6	5.93
Conciliación	10.00	0.4	4.00

$$IDATU = 9.93$$

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 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	3,454	10,195	195.2%
Consultas	3,066	9,883	222.3%
Controversias:	388	312	-19.6%
Aclaraciones	55	22	-60.0%
Reclamaciones	333	290	-12.9%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	349	278	-20.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	36	27	-25.0%
Correo electrónico	1	4	300.0%
Sucursales	0	3	-
UNE	2	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	388	312	-19.6%
Estatus del asunto			
Concluido	388	311	99.7%
En Trámite	0	1	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 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 GM FINANCIAL DE MÉXICO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	611	477	-21.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	844	551	-34.7%
CONTROVERSIAS	824	537	-34.8%
Gestión Ordinaria	1	2	100.0%
Gestión Electrónica	326	198	-39.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	407	280	-31.2%
Conciliación	90	57	-36.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	19	13	-31.6%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
TOTAL	1,455	1,028	-29.3%

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 SOFOM E.R.

Atendidas por		6,552	
Atendidas por		1,028	→ Part. 15.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 143 municipios del país se registra al menos una reclamación de GM Financiera de México, de éstos, 44 concentran el 60% de las quejas.



Puebla (Pue)	20
Nezahualcóyotl (Méx)	16
Zapopan (Jal)	14
Iztapalapa (CDMX)	13
Ecatepec (Méx)	13
Guadalajara (Jal)	12
Tláhuac (CDMX)	11
León (Gto)	11
Toluca (Méx)	11
Aguascalientes (Ags)	10

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*	280
2	Metropolitana Central	39
3	Puebla	20
4	Jalisco	18
5	Metropolitana Metro	18
6	Sinaloa	18
7	Guanajuato	16
8	Nuevo León	14
9	Vicepresidencia Jurídica**	14
10	Estado de México	12

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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	37	6.7%
Entre 30 a 39 años	150	27.2%
Entre 40 a 49 años	139	25.2%
Entre 50 a 59 años	78	14.2%
Entre 60 a 69 años	104	18.9%
Entre 70 a 79 años	41	7.4%
Más de 80 años	2	0.4%
TOTAL	551	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.

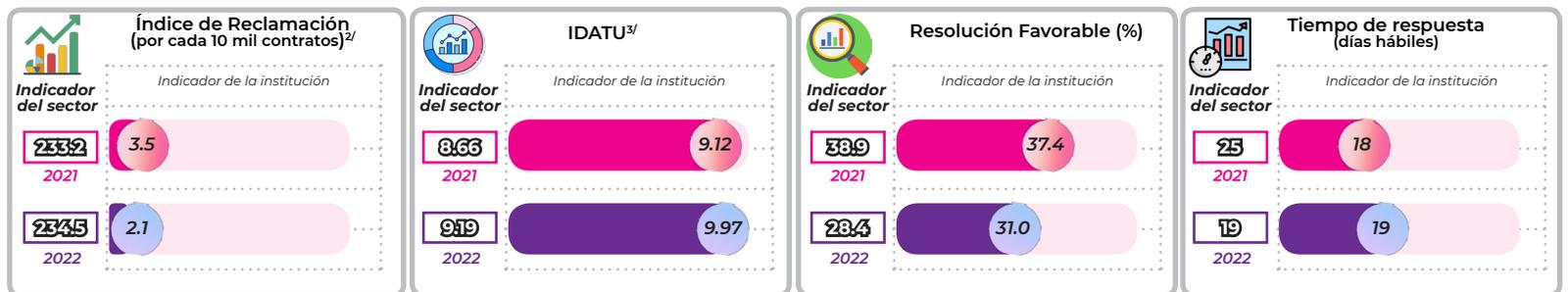
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	844	100.0	551	100.0	-34.7
Crédito al auto	480	56.9	317	57.5	-34.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	323	38.3	207	37.6	-35.9
Crédito personal	8	0.9	3	0.5	-62.5
Resto de Productos ^{1/}	33	3.9	24	4.4	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Arrendamiento financiero, Crédito de nómina, Crédito PYME, Servicio móvil, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

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?
- ¿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 SOFOM y compararla frente a otras.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.

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	GM Financiera de México	N/A	9.95	10.00	9.97
2	Finanmadrid México	N/A	9.89	10.00	9.93
3	STM Financiera	N/A	9.86	10.00	9.91
4	Invex Consumo	7.96	N/A	10.00	9.08
5	Consumo	N/A	9.73	8.07	9.06
6	Ford Credit de México	N/A	9.77	7.97	9.05
7	Cetelem	N/A	9.62	7.83	8.90
8	Fisofo	5.95	9.87	7.97	8.52
9	Opcipres	N/A	6.37	8.39	7.18
Promedio del Sector		8.71	7.69	8.86	9.19

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

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 76.8% de las reclamaciones del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 42 SOFOM E.R. que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

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

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (22 de 42 SOFOM ER 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 37 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 37 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: GM Financiera de México no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (37)	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	3.19	n/a	4.54	n/a	4.54
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00
Total	100			99.54	90.00	99.54

El puntaje 99.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.54 / 10 = 9.95 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, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: GM Financiera de México no registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, GM Financiera 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 (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	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	9.95	0.6	5.97
Conciliación	10.00	0.4	4.00

$$IDATU = 9.97$$

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)	3	75.0%

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	480	286	-40.4%
Consultas	0	0	-
Controversias:	480	286	-40.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	480	286	-40.4%
Controversias - Medios de Recepción			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	328	199	-39.3%
Correo electrónico	152	62	-59.2%
Teléfono	0	23	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	2	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	480	286	-40.4%
Estatus del asunto			
Concluido	480	286	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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