

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
Sociedades de
Información Crediticia
Enero - Junio 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 TRANS UNIÓN DE MÉXICO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	23,100	17,262	-25.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	4,666	3,453	-26.0%
CONTROVERSIAS	4,665	3,446	-26.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	4,611	3,389	-26.5%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	54	57	5.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	6	500.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	27,766	20,715	-25.4%

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: SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Atendidas por : **29,974**

Atendidas por : **20,715**

Part. 69.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 355 municipios del país se registra al menos una reclamación de Trans Unión de México, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.



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

TOP 10 DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Guanajuato	396
2	Durango	313
3	San Luis Potosí	312
4	Chihuahua	276
5	Jalisco	176
6	Aguascalientes	161
7	Baja California Sur	157
8	Zacatecas	155
9	Sonora	144
10	Yucatán	122



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	456	13.2%
Entre 30 a 39 años	928	26.9%
Entre 40 a 49 años	947	27.4%
Entre 50 a 59 años	613	17.7%
Entre 60 a 69 años	408	11.8%
Entre 70 a 79 años	92	2.7%
Más de 80 años	9	0.3%
TOTAL	3,453	100.0%

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

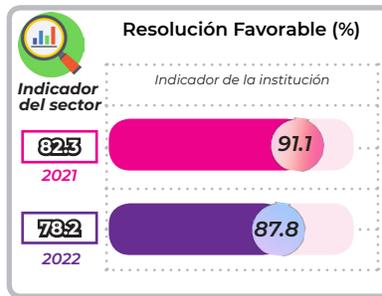
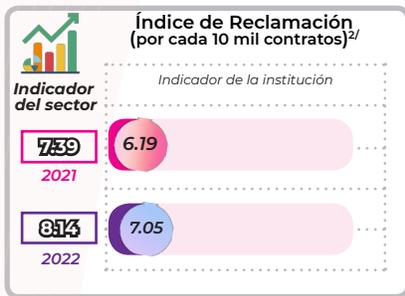
RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	4,666	100.0	3,453	100.0	-26.0
Reporte de crédito especial	4,498	96.4	3,327	96.4	-26.0
Reporte de crédito	144	3.1	112	3.2	-22.2
Resto de Productos	24	0.5	14	0.4	-

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Dun & Bradstreet	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Círculo de Crédito	N/A	9.59	4.20	7.44
3	Trans Unión de México	N/A	6.49	7.88	7.05
Promedio del Sector		N/A	8.65	6.04	8.14



(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 SIC'S que se encuentran en operación.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

³Si la Institución Financiera no 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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 1,759 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 1,901 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 11 casos Trans Unión de México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 55.0% de los asuntos concluidos en CO y el 91.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1,901)	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	6.21	n/a	3.90	n/a	3.90	
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	55.00	91.67	1.00	1.00	1.00	
Total	100			64.90	56.00	64.90	

El puntaje **64.90** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

64.90 / 10 = 6.49 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 26 asuntos atendidos en este proceso, 2 (7.69%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 40.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (26)	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	7.69	40.00	6.95	10.67	8.81
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
Total	100			76.95	80.67	78.81

El puntaje 78.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.81 / 10 = 7.88 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Contribución
Gestión Ordinaria	N/A	x -	-
Gestión Electrónica	6.49	x 0.6	3.89
Conciliación	7.88	x 0.4	3.16

IDATU= 7.05

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	136,974	128,534	-6.2%
Consultas	0	0	-
Controversias:	136,974	128,534	-6.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	136,974	128,534	-6.2%

Controversias - Medios de Recepción

Página de internet	107,644	102,357	-4.9%
Correo electrónico	21,724	16,850	-22.4%
UNE	2,901	5,317	83.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	4,281	3,651	-14.7%
Teléfono	326	287	-12.0%
Mensajería	68	44	-35.3%
Fax	30	28	-6.7%
	0	0	-
Total	136,974	128,534	-6.2%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	116,786	109,386	85.1%
En Trámite	20,188	19,148	14.9%

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

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

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CÍRCULO DE CRÉDITO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	7,515	6,077	-19.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,866	2,234	-22.1%
CONTROVERSIAS	2,855	2,218	-22.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	2,785	2,150	-22.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	70	68	-2.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	15	36.4%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	10,381	8,311	-19.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR: SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 289 municipios del país se registra al menos una reclamación de Círculo de Crédito, de éstos, 54 concentran el 60% de las quejas.



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

TOP 10 DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Guanajuato	351
2	San Luis Potosí	314
3	Durango	138
4	Metropolitana Central	111
5	Chihuahua	99
6	Zacatecas	98
7	Yucatán	94
8	Querétaro	80
9	Nayarit	75
10	Sinaloa	68



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	267	12.0%
Entre 30 a 39 años	621	27.8%
Entre 40 a 49 años	614	27.5%
Entre 50 a 59 años	448	20.0%
Entre 60 a 69 años	226	10.1%
Entre 70 a 79 años	54	2.4%
Más de 80 años	4	0.2%
TOTAL	2,234	100.0%

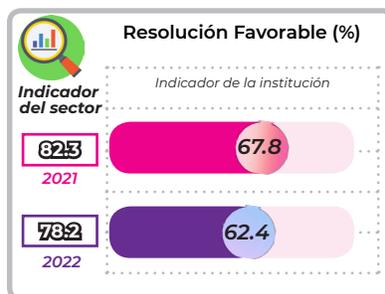
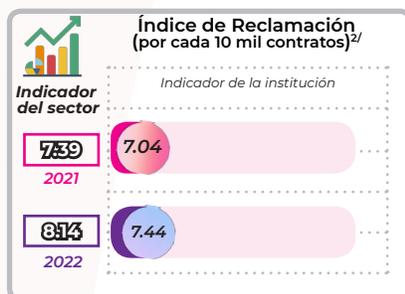
Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	2,866	100.0	2,234	100.0	-22.1
Reporte de crédito especial	2,742	95.7	2,092	93.6	-23.7
Reporte de crédito	114	4.0	132	5.9	15.8
Resto de Productos	10	0.3	10	0.5	-

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Dun & Bradstreet	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Círculo de Crédito	N/A	9.59	4.20	7.44
3	Trans Unión de México	N/A	6.49	7.88	7.05
Promedio del Sector		N/A	8.65	6.04	8.14

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 SIC'S que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 1,146 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 1,165 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso Círculo de Crédito emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 4.5% de los asuntos concluidos en CO y el 8.3% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1,165)	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	6.30	n/a	3.88	n/a	3.88	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	4.55	8.33	32.19	31.91	32.05	
Total	100			96.07	86.91	95.93	

El puntaje **95.93** se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.93 / 10 = 9.59 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 31 asuntos atendidos en este proceso, 3(9.68%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 60.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: 2 asuntos (6.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 100.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (31)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de círculo de crédito	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	9.68	60.00	1.00	1.00	1.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	6.45	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			42.00	42.00	42.00

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

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

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.59	0.6	5.76
Conciliación	4.20	0.4	1.68

IDATU= 7.44

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	9,947	9,062	-8.9%
Consultas	0	0	-
Controversias:	9,947	9,062	-8.9%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	9,947	9,062	-8.9%

Controversias - Medios de Recepción

Sucursales	8,120	7,628	-6.1%
Página de internet	1,089	1,080	-0.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	720	212	-70.6%
Correo electrónico	18	141	683.3%
Teléfono	0	1	-
Fax	0	0	-
Mensajería	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	9,947	9,062	-8.9%

Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	9,947	7,855	86.7%
En Trámite	0	1,207	13.3%

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

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DUN & BRADTREET

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	258	219	-15.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	174	123	-29.3%
CONTROVERSIAS	174	122	-29.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	171	118	-31.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0	-
Conciliación	3	4	33.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	1	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	432	342	-20.8%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR: SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Atendidas por : 29,974

Atendidas por : 342

→ **Part. 1.1%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 49 municipios del país se registra al menos una reclamación de Dun & Bradstreet, de éstos, 17 concentran el 60% de las quejas.

	Chihuahua (Chih)	12
	Puebla (Pue)	8
	Durango (Dgo)	7
	Villa Hermosa (Tab)	7
	Tijuana (BC)	6
	La Paz (BCS)	6
	Tampico (Tams)	4
	Aguascalientes (Ags)	3
	Torreón (Coah)	3
	León (Gto)	3

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

TOP 10

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

1	Chihuahua	14
2	Baja California	9
3	Baja California Sur	9
4	Guanajuato	9
5	Puebla	9
6	Durango	8
7	Tabasco	8
8	Jalisco	6
9	Metropolitana Central	6
10	Zacatecas	6



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	13	10.6%
Entre 30 a 39 años	29	23.6%
Entre 40 a 49 años	25	20.3%
Entre 50 a 59 años	25	20.3%
Entre 60 a 69 años	22	17.9%
Entre 70 a 79 años	9	7.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	123	100.0%

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

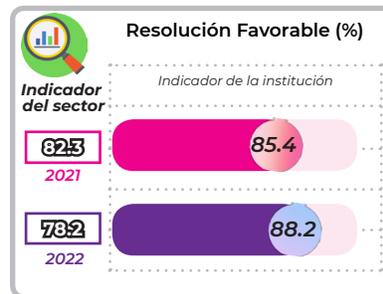
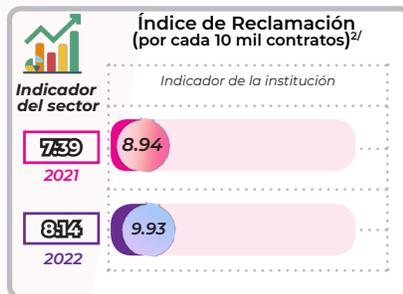
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO (Operación - Ramo)	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	174	100.0	123	100.0	-29.3
Reporte de crédito especial	171	98.3	121	98.4	-29.2
Reporte de crédito	2	1.1	2	1.6	0.0
Resto de Productos	1	0.6	0	0.0	-

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Dun & Bradstreet	N/A	9.88	10.00	9.93
2	Círculo de Crédito	N/A	9.59	4.20	7.44
3	Trans Unión de México	N/A	6.49	7.88	7.05
Promedio del Sector		N/A	8.65	6.04	8.14

(*) El IDATU corresponde al 2do trimestre (Abril-Junio). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 SIC'S que se encuentran en operación.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

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

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

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

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

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

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

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 46 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 59 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (59)	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	6.80	n/a	3.78	n/a	3.78
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			98.78	90.00	98.78

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

$$98.78 / 10 = 9.88 \text{ de calificación}$$

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: Dun & Bradstreet no registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (0)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	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	✓
Total	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

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.88	x	0.6	5.93
Conciliación	10.00	x	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 en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	6,902	4,163	-39.7%
Consultas	0	0	-
Controversias:	6,902	4,163	-39.7%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	6,902	4,163	-39.7%

Controversias - Medios de Recepción

Página de internet	2,029	2,193	8.1%
Correo electrónico	4,436	1,667	-62.4%
Fax	265	165	-37.7%
UNE	53	65	22.6%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	81	38	-53.1%
Mensajería	32	31	-3.1%
Teléfono	6	4	-33.3%
Sucursales	0	0	-
Total	6,902	4,163	-39.7%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	5,844	3,536	84.9%
En Trámite	1,058	627	15.1%

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

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