

# Ficha Estadística

Presidencia Condusef  
Banca de Desarrollo  
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 NAFIN

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	18	23	27.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	29	43	48.3%
CONTROVERSIAS	29	43	48.3%
Gestión Ordinaria	3	7	133.3%
Gestión Electrónica	0	0	-
Gestión de Cobranza (REDECO)	26	35	34.6%
Conciliación	0	1	-
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>66</b>	<b>40.4%</b>

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

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR: BANCA DE DESARROLLO

Atendidas por **CONDUSEF** : 920

Atendidas por **NAFIN** : 66

→ **Part. 7.2%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 32 municipios del país se registra al menos una reclamación de NAFIN, de éstos, 17 concentran el 60% de las quejas.



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

## UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON RECLAMACIONES:

1	REDECO*	35
2	Metropolitana Central	3
3	Aguascalientes	1
4	Jalisco	1
5	Metropolitana Oriente	1
6	Nuevo León	1
7	Querétaro	1

UAU'S que atendieron más reclamaciones



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	6	12.7%
Entre 40 a 49 años	16	37.4%
Entre 50 a 59 años	0	0.0%
Entre 60 a 69 años	16	37.4%
Entre 70 a 79 años	5	12.5%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100.0%</b>

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

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

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>	<b>48.3</b>
Crédito personal	11	37.9	21	48.8	90.9
Tarjeta de crédito	6	20.7	9	20.9	50.0
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	0	0.0	4	9.3	-
Cuenta de ahorro	1	3.5	2	4.7	100.0
Crédito al auto	0	0.0	2	4.7	-
Resto de Productos <sup>1/</sup>	11	37.9	5	11.6	-

Crédito personal fue uno de los productos que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

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

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

<sup>3/</sup> 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 Banco y compararlo frente a otros.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

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

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 88.5% del Sector.

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

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada	N/A	9.62	10.00	9.77
2	Banco del Bienestar	N/A	9.61	4.20	7.44
3	Nacional Financiera	9.60	0.00	10.00	4.92
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.78</b>	<b>3.20</b>	<b>8.07</b>	<b>6.78</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (2 de 6 Banca de Desarrollo han celebrado Convenio).

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

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ORDINARIA

### VENCIMIENTOS Y NOTIFICACIONES SINE SIN RESPUESTA:

No presentó problemática, ya que de los 3 asuntos concluidos en el periodo no se registraron vencimientos. Así mismo, NAFIN no presentó problemática, ya que no se le notificó ninguna solicitud de respuesta a través del sistema SINE

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS:** No presentó problemática, ya que de los 3 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

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



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

## GESTIÓN ORDINARIA

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 Part.	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.67	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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.00</b>	<b>95.00</b>	<b>96.00</b>	

El puntaje 96.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**96.00 / 10 = 9.60 de calificación**

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

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

La institución no registró asuntos concluidos en el proceso de Conciliación.

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x		
Gestión Ordinaria	9.60	x	0.2	1.92
Gestión Electrónica	0.00	x	0.5	0.00
Conciliación*	10.00	x	0.3	3.00

**IDATU= 4.92**

\* En virtud de que la institución no presentó ningún asunto concluido en el proceso de Conciliación, para el cálculo de su calificación en este proceso se considera la calificación de 10.

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

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

Número de multas firmes 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	25	23	-8.0%
Consultas	5	19	280.0%
Controversias:	20	4	-80.0%
Aclaraciones	18	4	-77.8%
Reclamaciones	2	0	-100.0%

#### Controversias - Medios de Recepción

Correo electrónico	20	4	-80.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	20	4	-80.0%

#### Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	20	4	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

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



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

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	165	243	47.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	144	195	35.4%
CONTROVERSIAS	138	179	29.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	94	145	54.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	29	25	-13.8%
Conciliación	15	9	-40.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	4	-33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	5	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	7	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>438</b>	<b>41.7%</b>

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

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR: BANCA DE DESARROLLO

Atendidas por CONDUSEF 920

Atendidas por Banco del Bienestar 438

Part. 47.6%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 107 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANCO DEL BIENESTAR, de éstos, 52 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*	25
2	Metropolitana Central	19
3	Vicepresidencia Jurídica**	16
4	Tabasco	13
5	Metropolitana Metro	9
6	Estado de México	8
7	Puebla	8
8	Chiapas	6
9	Michoacán	6
10	Morelos	6



(\*) 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 39% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 61% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	16	8.4%
Entre 30 a 39 años	19	9.6%
Entre 40 a 49 años	29	14.7%
Entre 50 a 59 años	29	14.7%
Entre 60 a 69 años	71	36.6%
Entre 70 a 79 años	29	14.7%
Más de 80 años	2	1.3%
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>100.0%</b>

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

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>195</b>	<b>100.0</b>	<b>35.4</b>
Tarjeta de débito	53	36.8	63	32.3	18.9
Cuenta de ahorro	25	17.3	40	20.5	60.0
Cajero automático	14	9.7	31	15.9	121.4
Crédito personal	17	11.8	23	11.8	35.3
Cuenta de nómina	4	2.8	8	4.1	100.0
Tarjeta de crédito	6	4.2	6	3.1	0.0
Servicios en sucursal y/o UNE	4	2.8	5	2.6	25.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	21	14.6	19	9.7	-

Cajero automático fue el producto que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Corresponsales bancarios, Crédito de nómina, Crédito hipotecario, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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 Banco y compararlo frente a otros.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada	N/A	9.62	10.00	9.77
2	Banco del Bienestar	N/A	9.61	4.20	7.44
3	Nacional Financiera	9.60	0.00	10.00	4.92
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.78</b>	<b>3.20</b>	<b>8.07</b>	<b>6.78</b>

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

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 88.5% del Sector.

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

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (2 de 6 Banca de Desarrollo han celebrado Convenio).

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

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 86 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 86 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

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



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

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (86)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de  Bienestar	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.73	n/a	1.06	n/a	1.06	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.06</b>	<b>90.00</b>	<b>96.06</b>	

El puntaje 96.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**96.06 / 10 = 9.61 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 7 asuntos atendidos en este proceso, 1 (14.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 100.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (14.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 100.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

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

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (7)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Bienestar	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	14.29	100.00	1.00	1.00	1.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	14.29	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>42.00</b>	<b>42.00</b>	<b>42.00</b>

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

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.61	x	0.6	5.76
Conciliación	4.20	x	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 durante el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

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

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>26,988</b>	<b>27,318</b>	<b>1.2%</b>
<b>Consultas</b>	<b>18,819</b>	<b>20,624</b>	<b>9.6%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>8,169</b>	<b>6,694</b>	<b>-18.1%</b>
Aclaraciones	48	75	56.3%
Reclamaciones	8,121	6,619	-18.5%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Sucursales	7,673	6,418	-16.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	203	142	-30.0%
UNE	48	75	56.3%
Página de internet	0	51	-
Correo electrónico	245	8	-96.7%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Teléfono	0	0	-
<b>Total</b>	<b>8,169</b>	<b>6,694</b>	<b>-18.1%</b>
<b>Estatus del asunto</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>
Concluido	7,295	3,498	52.3%
En Trámite	874	3,196	47.7%

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

\*Información al 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 BANJÉRCITO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	134	191	42.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	103	109	5.8%
CONTROVERSIAS	96	103	7.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	77	89	15.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1	0	-100.0%
Conciliación	18	14	-22.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	6	20.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>300</b>	<b>26.6%</b>

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

**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR: BANCA DE DESARROLLO

Atendidas por **CONDUSEF** 920

Atendidas por **Banjercito** 300

Part. **32.6%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 57 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANJÉRCITO, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.

Durango (Dgo)	5
Veracruz (Ver)	4
Iztapalapa (CDMX)	3
Naucalpan de Juárez (Méx)	3
Tlalpan (CDMX)	3
Benito Juárez (Q. Roo)	2
Boca del Río (Ver)	2
Campeche (Camp)	2
Chimalhuacán (Méx)	2
Cauhtémoc (CDMX)	2

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

## TOP 10

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

1	Metropolitana Central	17
2	Metropolitana Metro	11
3	Veracruz	11
4	Estado de México	7
5	Vicepresidencia Jurídica*	6
6	Metropolitana Oriente	5
7	Durango	4
8	Jalisco	4
9	Tlaxcala	4
10	Chiapas	3

UAU'S que atendieron más reclamaciones



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 80% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 20% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	10	9.4%
Entre 30 a 39 años	34	30.8%
Entre 40 a 49 años	22	20.6%
Entre 50 a 59 años	29	26.2%
Entre 60 a 69 años	7	6.5%
Entre 70 a 79 años	6	5.6%
Más de 80 años	1	0.9%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100.0%</b>

**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	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>	<b>5.8</b>
Tarjeta de débito	20	19.4	30	27.5	50.0
Cajero automático	25	24.3	19	17.4	-24.0
Cuenta de nómina	11	10.7	13	11.9	18.2
Crédito personal	11	10.7	11	10.1	0.0
Cuenta de ahorro	7	6.8	8	7.3	14.3
Banca móvil	4	3.9	4	3.7	0.0
Tarjeta de crédito	1	1.0	4	3.7	300.0
Crédito hipotecario	5	4.8	3	2.8	-40.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	19	18.4	17	15.6	-

Tarjeta de débito fue uno de los productos que porcentualmente presentó un mayor crecimiento.

Cajero automático fue uno de los productos que porcentualmente tuvo una mayor disminución

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

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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 Banco y compararlo frente a otros.

Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada	N/A	9.62	10.00	9.77
2	Banco del Bienestar	N/A	9.61	4.20	7.44
3	Nacional Financiera	9.60	0.00	10.00	4.92
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.78</b>	<b>3.20</b>	<b>8.07</b>	<b>6.78</b>

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

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 88.5% del Sector.

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

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (2 de 6 Banca de Desarrollo han celebrado Convenio).

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

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 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 este caso Banjercito 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 (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	18.95	n/a	1.22	n/a	1.22	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.22</b>	<b>90.00</b>	<b>96.22</b>	

El puntaje 96.22 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.22 / 10 = 9.62 \text{ de calificación}$$

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

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 7 asuntos atendidos en este proceso por Banjercito, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** No registró incumplimientos en el proceso.

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

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

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (7)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

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

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

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

#### ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Resultado
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.62	0.6	5.77
Conciliación	10.00	0.4	4.00

$$IDATU = 9.77$$

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

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

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>12,823</b>	<b>34,584</b>	<b>169.7%</b>
<b>Consultas</b>	<b>1,133</b>	<b>3,696</b>	<b>226.2%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>11,690</b>	<b>30,888</b>	<b>164.2%</b>
Aclaraciones	2,114	3,677	73.9%
Reclamaciones	9,576	27,211	184.2%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	8,278	25,848	212.2%
Sucursales	3,178	4,818	51.6%
UNE	211	195	-7.6%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	22	27	22.7%
Correo electrónico	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>11,690</b>	<b>30,888</b>	<b>164.2%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	11,690	30,825	99.8%
En Trámite	0	63	0.2%

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

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