

Ficha Estadística

Presidencia Condusef
Sofom E.R.

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 OPCIPRES

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	482	148	-69.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	620	332	-46.5%
CONTROVERSIAS	617	331	-46.4%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	393	95	-75.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	189	218	15.3%
Conciliación	35	17	-51.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,102	480	-56.4%

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.

Atendidas por **CONDUSEF** : **3,329**

Atendidas por **Opcipres** : **480**

→ **Part. 14.4%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 131 municipios del país se registra al menos una reclamación de Opcipres, de éstos, 42 concentran el 60% de las quejas.

Iztapalapa (CDMX)	12
Azcapotzalco (CDMX)	9
Chihuahua (Chih)	8
Gustavo A. Madero (CDMX)	8
Guadalajara (Jal)	8
Benito Juárez (CDMX)	7
Miguel Hidalgo (CDMX)	7
Coyoacán (CDMX)	6
Saltillo (Coah)	6
Zapopan (Jal)	6

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*	218
2	Metropolitana Central	19
3	Jalisco	14
4	Coahuila	10
5	Nuevo León	9
6	San Luis Potosí	6
7	Chiapas	5
8	Chihuahua	5
9	Veracruz	5
10	Colima	4



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	15	4.5%
Entre 40 a 49 años	12	3.6%
Entre 50 a 59 años	50	15.1%
Entre 60 a 69 años	161	48.5%
Entre 70 a 79 años	91	27.4%
Más de 80 años	3	0.9%
TOTAL	332	100.0%

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

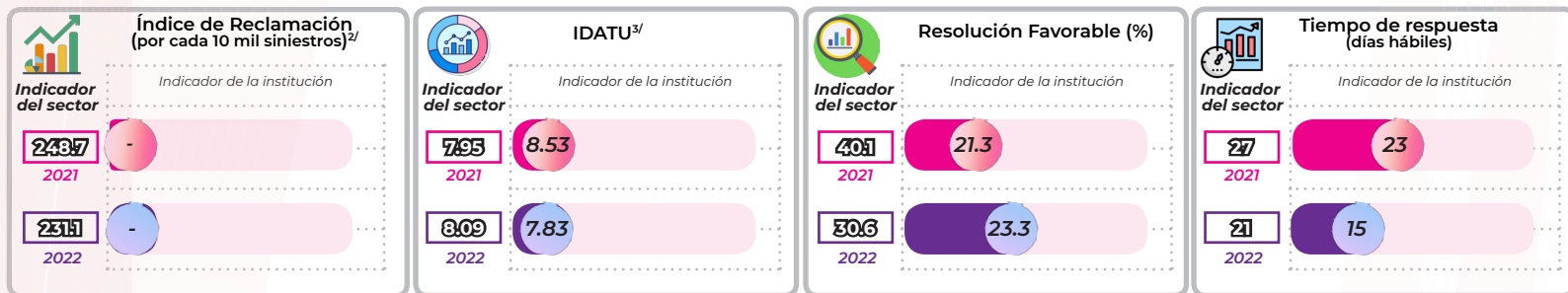
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	620	100.0	332	100.0	-46.5
Gestion de Cobranza (REDECO)	188	30.3	215	64.8	14.4
Crédito personal	162	26.2	66	19.9	-59.3
Crédito de nómina	191	30.8	32	9.6	-83.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	77	12.4	17	5.1	-77.9
Resto de Productos ^{1/}	2	0.3	2	0.6	

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} 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 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.

(*) 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 84.4% del Sector.

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

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Invex Consumo	9.97	N/A	10.00	9.98
2	Crédito Familiar	N/A	9.84	8.07	9.13
3	Cetelem	N/A	9.69	8.26	9.12
4	Ford Credit de México	N/A	9.83	7.93	9.07
5	Consupago	N/A	7.92	10.00	8.75
6	GM Financiera de México	N/A	8.74	8.42	8.61
7	STM Financiera	N/A	9.90	6.54	8.56
8	Finanmadrid México	N/A	9.82	6.20	8.37
9	Opcipres	N/A	6.38	10.00	7.83
Promedio del Sector		9.93	4.22	8.58	8.09

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 (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 44 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 49 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 33.3% de los asuntos concluidos en CO y el 50.0% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (49)	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 directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.59	n/a	2.77	n/a	2.77	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	33.33	50.00	1.00	1.00	1.00	✓
Total	100			63.77	56.00	63.78	

El puntaje 63.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

63.78 / 10 = 6.38 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, Opcipres no registró incumplimientos en el proceso.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6)	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	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

Proceso	Calificación	Peso	Resultado
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	6.38	0.6	3.83
Conciliación	10.00	0.4	4.00

IDATU= 7.83

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones 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	22,579	16,695	-26.1%
Consultas	16,549	12,732	-23.1%
Controversias:	6,030	3,963	-34.3%
Aclaraciones	4,460	2,659	-40.4%
Reclamaciones	1,570	1,304	-16.9%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	2,543	1,818	-28.5%
Sucursales	2,566	1,756	-31.6%
Correo electrónico	502	280	-44.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	398	96	-75.9%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	21	11	-47.6%
Página de internet	0	2	-
UNE	0	0	-
Total	6,030	3,963	-34.3%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	5,572	3,567	90.0%
En Trámite	458	396	10.0%

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

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

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 FINANMADRID MÉXICO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	28	30	7.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	169	132	-21.9%
CONTROVERSIAS	167	132	-21.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	20	14	-30.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	141	114	-19.1%
Conciliación	6	4	-33.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	197	162	-17.8%

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 SOFOM E.R.

Atendidas por **CONDUSEF** : 3,329

Atendidas por **FM FINANMADRID MÉXICO** : 162

→ **Part. 4.9%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 67 municipios del país se registra al menos una reclamación de Finanzas México, de éstos, 24 concentran el 60% de las quejas.



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

TOP

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

1	REDECO*	114
2	Metropolitana Central	6
3	Metropolitana Metro	4
4	Estado de México	3
5	Jalisco	2
6	Metropolitana Oriente	2
7	Querétaro	1



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	31	23.5%
Entre 40 a 49 años	54	40.9%
Entre 50 a 59 años	8	6.1%
Entre 60 a 69 años	31	23.5%
Entre 70 a 79 años	8	6.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	132	100.0%

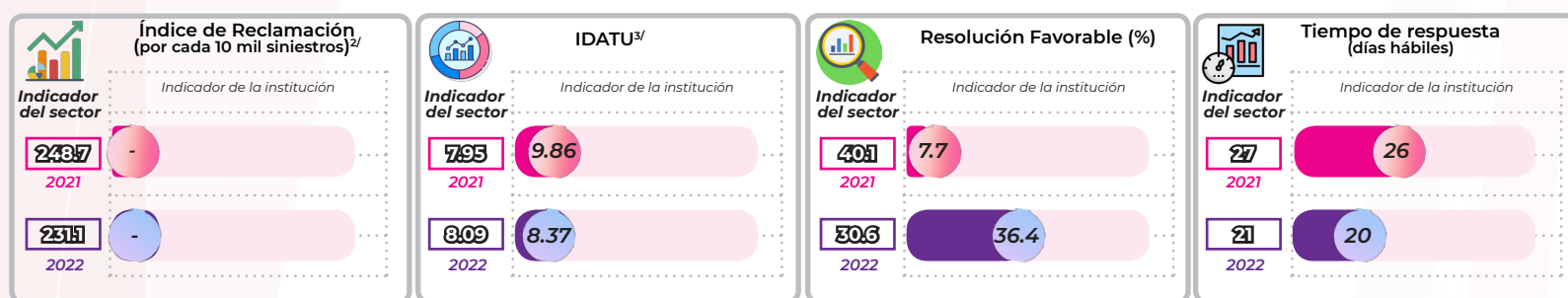
Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

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

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	169	100.0	132	100.0	-21.9
Gestion de Cobranza (REDECO)	135	79.9	109	82.5	-19.3
Crédito al auto	31	18.3	22	16.7	-29.0
Resto de Productos	3	1.8	1	0.8	-

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} 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 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	Invex Consumo	9.97	N/A	10.00	9.98
2	Crédito Familiar	N/A	9.84	8.07	9.13
3	Cetelem	N/A	9.69	8.26	9.12
4	Ford Credit de México	N/A	9.83	7.93	9.07
5	Consupago	N/A	7.92	10.00	8.75
6	GM Financiera de México	N/A	8.74	8.42	8.61
7	STM Financiera	N/A	9.90	6.54	8.56
8	Finanmadrid México	N/A	9.82	6.20	8.37
9	Opcipres	N/A	6.38	10.00	7.83
Promedio del Sector		9.93	4.22	8.58	8.09

(*) 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 84.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 42 SOFOM ER 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 (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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

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

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 10 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Finamadrid 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 (10)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.80	n/a	3.15	n/a	3.15	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.15	90.00	98.15	

El puntaje 98.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.15 / 10 = 9.82 de calificación

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 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 20.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (3)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de FM FINANMADRID MÉXICO	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	33.33	50.00	1.00	1.00	1.00	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	33.33	20.00	1.00	1.00	1.00	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Total	100			62.00	62.00	62.00	

El puntaje 62.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.00 / 10 = 6.20 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.82	x	0.6	5.89
Conciliación	6.20	x	0.4	2.48

IDATU= 8.37

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

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

Número de multas firmes 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	760	3,577	370.7%
Consultas	672	3,375	402.2%
Controversias:	88	202	129.5%
Aclaraciones	45	12	-73.3%
Reclamaciones	43	190	341.9%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	69	188	172.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	19	14	-26.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	88	202	129.5%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	88	202	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE STM FINANCIAL

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	89	57	-36.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	340	235	-30.9%
CONTROVERSIAS	335	231	-31.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	45	28	-37.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	267	188	-29.6%
Conciliación	23	15	-34.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	4	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	429	292	-31.9%

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.

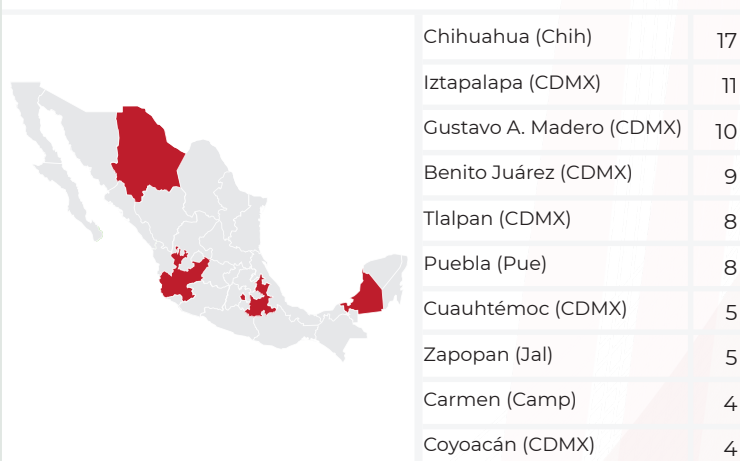
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 103 municipios del país se registra al menos una reclamación de STM Financial, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.



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

TOP 10

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

1	REDECO*	188
2	Metropolitana Central	10
3	Sonora	5
4	Vicepresidencia Jurídica**	4
5	Metropolitana Oriente	3
6	Nuevo León	3
7	Yucatán	3
8	Aguascalientes	2
9	Chihuahua	2
10	Jalisco	2



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	11	4.7%
Entre 30 a 39 años	43	18.3%
Entre 40 a 49 años	43	18.3%
Entre 50 a 59 años	32	13.6%
Entre 60 a 69 años	101	43.0%
Entre 70 a 79 años	5	2.1%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	235	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.

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

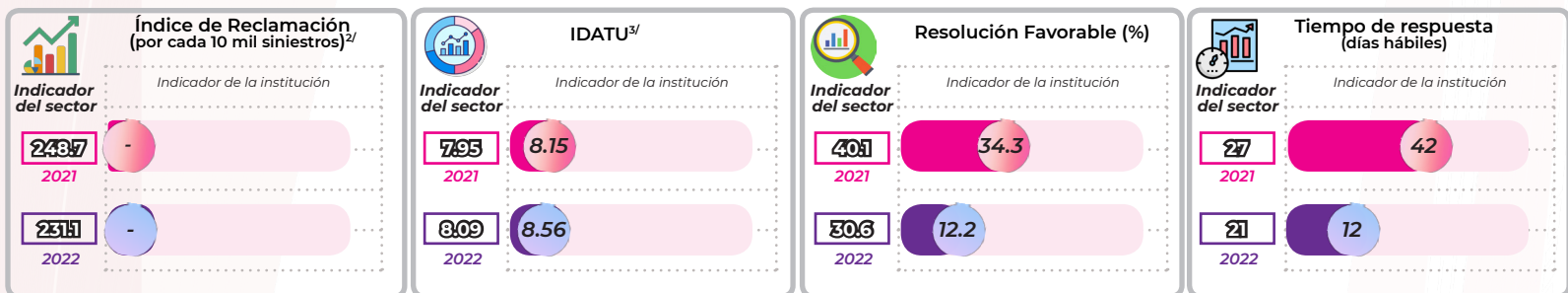
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	340	100.0	235	100.0	-30.9
Gestion de Cobranza (REDECO)	257	75.6	178	75.7	-30.7
Crédito al auto	65	19.1	49	20.8	-24.6
Crédito personal	10	2.9	2	0.9	-80.0
Tarjeta de crédito	1	0.3	2	0.9	100.0
Resto de Productos ^{1/}	7	2.1	4	1.7	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

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

^{1/}Incluye: Crédito con garantía prendaria, Arrendamiento financiero, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} 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 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	Invex Consumo	9.97	N/A	10.00	9.98
2	Crédito Familiar	N/A	9.84	8.07	9.13
3	Cetelem	N/A	9.69	8.26	9.12
4	Ford Credit de México	N/A	9.83	7.93	9.07
5	Consupago	N/A	7.92	10.00	8.75
6	GM Financiera de México	N/A	8.74	8.42	8.61
7	STM Financiera	N/A	9.90	6.54	8.56
8	Finanmadrid México	N/A	9.82	6.20	8.37
9	Opcipres	N/A	6.38	10.00	7.83
Promedio del Sector		9.93	4.22	8.58	8.09

(*) 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 84.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 42 SOFOM ER 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 (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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 15 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 15 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: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (15)	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	5.60	n/a	4.03	n/a	4.03	
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			99.03	90.00	99.03	

El puntaje 99.03 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.03 / 10 = 9.90 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 13 asuntos atendidos en este proceso, 1 (7.7%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cuál representó el 25.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (7.7%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 20.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (13)	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	7.69	25.00	25.54	1.00	13.27
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	7.69	20.00	23.31	1.00	12.15
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			88.85	42.00	65.42

El puntaje 65.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

65.42 / 10 = 6.54 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.90	x	0.6	5.94
Conciliación	6.54	x	0.4	2.62

IDATU= 8.56

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	220	127	-42.3%
Consultas	117	83	-29.1%
Controversias:	103	44	-57.3%
Aclaraciones	44	12	-72.7%
Reclamaciones	59	32	-45.8%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	48	28	-41.7%
Teléfono	18	12	-33.3%
UNE	7	4	-42.9%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	30	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	103	44	-57.3%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	103	44	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GM FINANCIAL MÉXICO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	367	257	-30.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	505	303	-40.0%
CONTROVERSIAS	494	296	-40.1%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	195	117	-40.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	246	143	-41.9%
Conciliación	52	36	-30.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	10	6	-40.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	872	560	-35.8%

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 SOFOM E.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 107 municipios del país se registra al menos una reclamación de GM Financial de México, de éstos, 42 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	22
3 Sinaloa	15
4 Metropolitana Metro	12
5 Puebla	12
6 Estado de México	9
7 Guanajuato	8
8 Nuevo León	8
9 Jalisco	7
10 Metropolitana Oriente	7

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

(**) 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 53% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 47% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	31	10.2%
Entre 30 a 39 años	69	22.7%
Entre 40 a 49 años	75	24.8%
Entre 50 a 59 años	52	17.2%
Entre 60 a 69 años	55	18.2%
Entre 70 a 79 años	21	6.9%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	303	100.0%

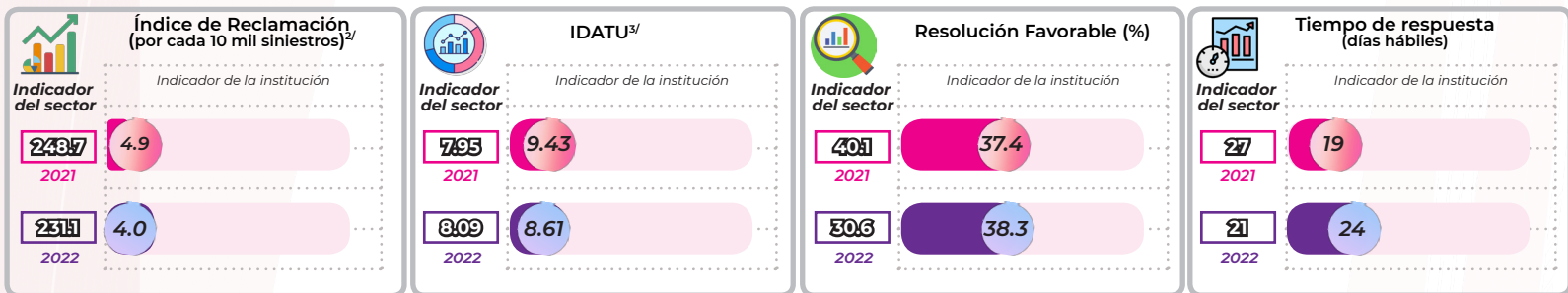
Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	505	100.0	303	100.0	-40.0
Crédito al auto	294	58.2	170	56.1	-42.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	194	38.4	115	38.0	-40.7
Crédito personal	5	1.0	3	1.0	-40.0
Resto de Productos ^{1/}	12	2.4	15	4.9	-

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

^{1/}Incluye: Arrendamiento financiero, Crédito de nómina, Crédito PYME, entre otros.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} 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 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	Invex Consumo	9.97	N/A	10.00	9.98
2	Crédito Familiar	N/A	9.84	8.07	9.13
3	Cetelem	N/A	9.69	8.26	9.12
4	Ford Credit de México	N/A	9.83	7.93	9.07
5	Consupago	N/A	7.92	10.00	8.75
6	GM Financiera de México	N/A	8.74	8.42	8.61
7	STM Financiera	N/A	9.90	6.54	8.56
8	Finanmadrid México	N/A	9.82	6.20	8.37
9	Opcipres	N/A	6.38	10.00	7.83
Promedio del Sector		9.93	4.22	8.58	8.09

(*) 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 84.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 42 SOFOM ER 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 (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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 54 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 56 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso GM Financiera de México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 7.1% de los asuntos concluidos en CO y el 25.0% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (56)	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	3.28	n/a	4.52	n/a	4.52	
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	7.14	25.00	27.71	18.00	22.86	
Total	100			92.23	73.00	87.38	

El puntaje 87.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.37 / 10 = 8.74 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 22 asuntos atendidos en este proceso, 1(4.5%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cuál representó el 25.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (22)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de GM FINANCIAL	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	4.55	25.00	27.36	1.00	14.18
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			97.36	71.00	84.18

El puntaje 84.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.18 / 10 = 8.42 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.74	x	0.6	5.24
Conciliación	8.42	x	0.4	3.37

$$IDATU = 8.61$$

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	305	177	-42.0%
Consultas	0	0	-
Controversias:	305	177	-42.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	305	177	-42.0%

Controversias - Medios de Recepción

Sucursales	198	118	-40.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	107	46	-57.0%
Correo electrónico	0	13	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Total	305	177	-42.0%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	305	177	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUPAGO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	364	107	-70.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	370	108	-70.8%
CONTROVERSIAS	369	106	-71.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	259	59	-77.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	87	37	-57.5%
Conciliación	23	10	-56.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	2	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	734	215	-70.7%

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 61 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consupago, 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*	37
2	Metropolitana Central	10
3	Veracruz	6
4	Guerrero	5
5	Tabasco	5
6	Baja California Sur	4
7	Chihuahua	3
8	Estado de México	3
9	Puebla	3
10	Querétaro	3



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 62% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 38% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	3	2.8%
Entre 30 a 39 años	26	24.1%
Entre 40 a 49 años	23	21.3%
Entre 50 a 59 años	21	19.4%
Entre 60 a 69 años	18	16.7%
Entre 70 a 79 años	17	15.7%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	108	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.

(**) 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



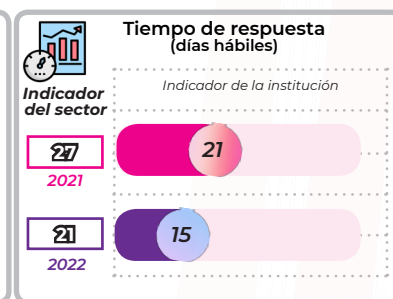
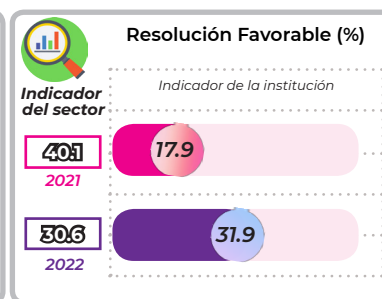
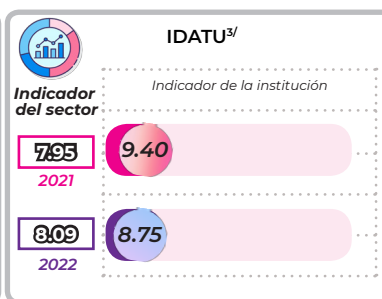
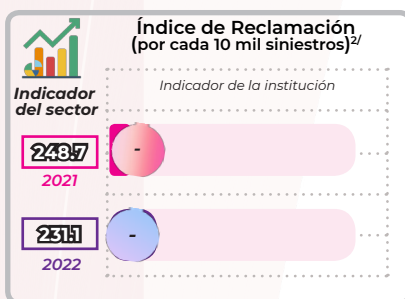
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	370	100.0	108	100.0	-70.8
Crédito personal	150	40.5	51	47.2	-66.0
Crédito de nómina	167	45.2	32	29.7	-80.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	47	12.7	9	8.3	-80.9
Crédito empresarial	3	0.8	4	3.7	33.3
Créditos solidarios y/o grupal	0	0.0	3	2.8	-
Resto de Productos ^{1/}	3	0.8	9	8.3	-

Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Crédito empresarial fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

^{3/} 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 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	Invex Consumo	9.97	N/A	10.00	9.98
2	Crédito Familiar	N/A	9.84	8.07	9.13
3	Cetelem	N/A	9.69	8.26	9.12
4	Ford Credit de México	N/A	9.83	7.93	9.07
5	Consupago	N/A	7.92	10.00	8.75
6	GM Financiera de México	N/A	8.74	8.42	8.61
7	STM Financiera	N/A	9.90	6.54	8.56
8	Finanmadrid México	N/A	9.82	6.20	8.37
9	Opcipres	N/A	6.38	10.00	7.83
Promedio del Sector		9.93	4.22	8.58	8.09



(*) 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 84.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 42 SOFOM ER 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 (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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 41 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 41 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 1 caso Consupago emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 20.0% de los asuntos concluidos en CO y el 25.0% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (41)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.95	n/a	2.91	n/a	2.91	
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	20.00	25.00	14.60	18.00	16.30	
Total	100			77.50	73.00	79.21	

El puntaje 79.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.21 / 10 = 7.92 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, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

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

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

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
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

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	7.92	x	0.6	4.75
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 8.75$$

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	63,642	59,680	-6.2%
Consultas	49,046	46,836	-4.5%
Controversias:	14,596	12,844	-12.0%
Aclaraciones	9,986	8,065	-19.2%
Reclamaciones	4,610	4,779	3.7%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	8,668	7,924	-8.6%
Sucursales	4,423	3,587	-18.9%
Correo electrónico	1,229	1,256	2.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	262	59	-77.5%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	14	17	21.4%
Página de internet	0	1	-
UNE	0	0	-
Total	14,596	12,844	-12.0%

Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	13,692	12,135	94.5%
En Trámite	904	709	5.5%

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

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



FORD CREDIT

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FORD CREDIT DE MÉXICO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	53	47	-11.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	286	202	-29.4%
CONTROVERSIAS	271	185	-31.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	18	13	-27.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	234	154	-34.2%
Conciliación	19	18	-5.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	15	16	6.7%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	339	249	-26.5%

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 88 municipios del país se registra al menos una reclamación de Ford Credit de México, de éstos, 29 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*	154
2	Vicepresidencia Jurídica**	17
3	Metropolitana Central	10
4	Jalisco	3
5	Metropolitana Metro	3
6	Durango	2
7	Nuevo León	2
8	Aguascalientes	1
9	Baja California	1
10	Chiapas	1



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

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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	40	19.8%
Entre 40 a 49 años	85	42.1%
Entre 50 a 59 años	45	22.3%
Entre 60 a 69 años	32	15.8%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	202	100.0%

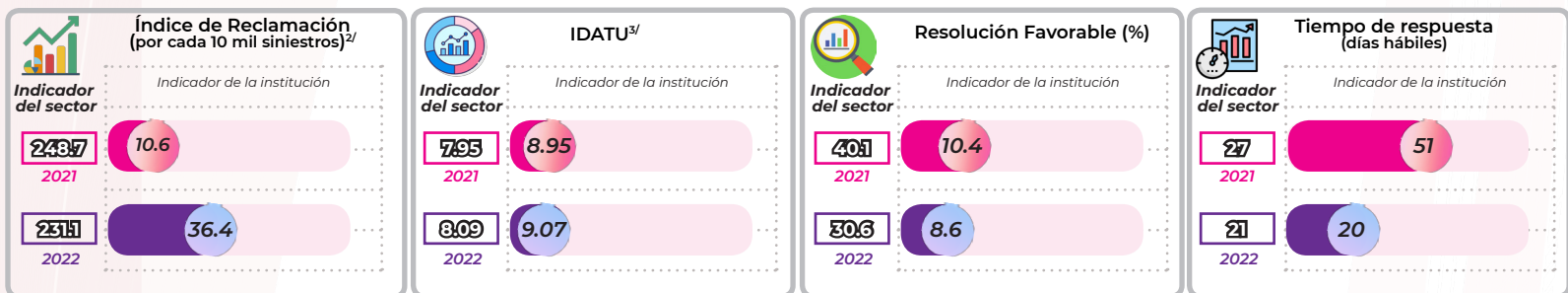
Nota: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	286	100.0	202	100.0	-29.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	214	74.8	147	72.8	-31.3
Crédito al auto	71	24.8	52	25.7	-26.8
Resto de Productos ^{1/}	1	0.4	3	1.5	-

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

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} 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 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	Invex Consumo	9.97	N/A	10.00	9.98
2	Crédito Familiar	N/A	9.84	8.07	9.13
3	Cetelem	N/A	9.69	8.26	9.12
4	Ford Credit de México	N/A	9.83	7.93	9.07
5	Consupago	N/A	7.92	10.00	8.75
6	GM Financiera de México	N/A	8.74	8.42	8.61
7	STM Financiera	N/A	9.90	6.54	8.56
8	Finanmadrid México	N/A	9.82	6.20	8.37
9	Opcipres	N/A	6.38	10.00	7.83
Promedio del Sector		9.93	4.22	8.58	8.09

(*) 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 84.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 42 SOFOM ER 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.

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 (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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 5 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: abril - junio 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	9.00	n/a	3.32	n/a	3.32	
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			98.32	90.00	98.32	

El puntaje 98.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.32 / 10 = 9.83 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, no se presentaron 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 20.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Ford crédito 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	14.29	20.00	17.57	1.00	9.29
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			87.57	71.00	79.29

El puntaje 79.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.29 / 10 = 7.93 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	x -	-
Gestión Electrónica	9.83	x 0.6	5.90
Conciliación	7.93	x 0.4	3.17

IDATU= 9.07

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	24,178	14,452	-40.2%
Consultas	24,084	14,135	-41.3%
Controversias:	94	317	237.2%
Aclaraciones	53	287	441.5%
Reclamaciones	41	30	-26.8%

Controversias - Medios de Recepción

Correo electrónico	45	251	457.8%
Teléfono	8	36	350.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	25	19	-24.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	16	11	-31.3%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	94	317	237.2%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	94	317	100.0%
En Trámite	0	0	0.0%

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

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CETELEM

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	128	141	10.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	201	176	-12.4%
CONTROVERSIAS	192	174	-9.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	64	58	-9.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	112	99	-11.6%
Conciliación	16	17	6.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	9	1	-88.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	329	317	-3.6%

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.

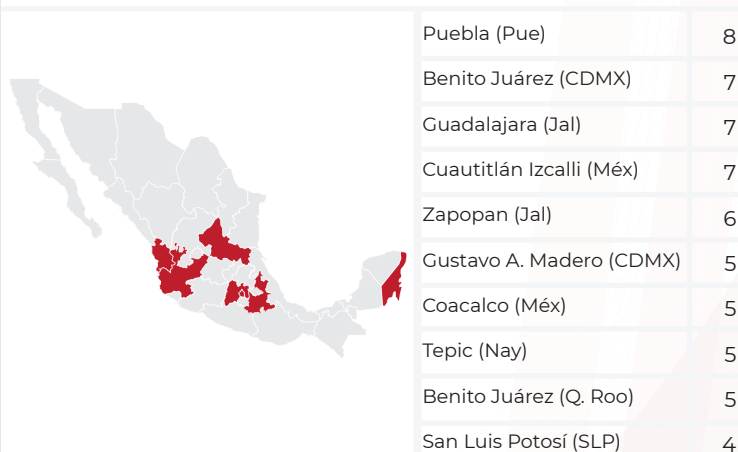
Atendidas por CONDUSEF : 3,329

Atendidas por Cetelem : 317

Part. 9.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 75 municipios del país se registra al menos una reclamación de Cetelem, de éstos, 29 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*	99
2	Metropolitana Central	10
3	Jalisco	7
4	Nuevo León	5
5	Colima	4
6	Nayarit	4
7	Quintana Roo	4
8	Tlaxcala	4
9	Baja California	3
10	Chihuahua	3



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	14	8.0%
Entre 30 a 39 años	52	29.5%
Entre 40 a 49 años	49	27.8%
Entre 50 a 59 años	14	8.0%
Entre 60 a 69 años	35	19.9%
Entre 70 a 79 años	12	6.8%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	176	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.

(**) 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

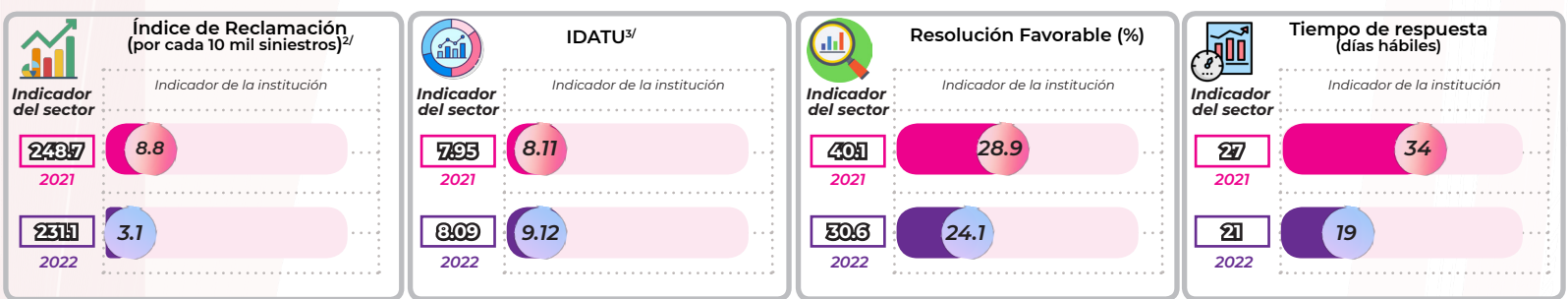


PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	201	100.0	176	100.0	-12.4
Crédito al auto	114	56.7	106	60.2	-7.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	80	39.8	61	34.7	-23.8
Crédito personal	5	2.5	4	2.3	-20.0
Resto de Productos ^{1/}	2	1.0	5	2.8	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} 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?
- ¿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	Invex Consumo	9.97	N/A	10.00	9.98
2	Crédito Familiar	N/A	9.84	8.07	9.13
3	Cetelem	N/A	9.69	8.26	9.12
4	Ford Credit de México	N/A	9.83	7.93	9.07
5	Consumago	N/A	7.92	10.00	8.75
6	GM Financiera de México	N/A	8.74	8.42	8.61
7	STM Financiera	N/A	9.90	6.54	8.56
8	Finanmadrid México	N/A	9.82	6.20	8.37
9	Opcipres	N/A	6.38	10.00	7.83
Promedio del Sector		9.93	4.22	8.58	8.09

(*) 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 84.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 42 SOFOM ER 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.

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 (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 25 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 29 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: abril - junio 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (29)	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	15.72	n/a	1.90	n/a	1.90	
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	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			96.90	90.00	96.90	

El puntaje 96.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.90 / 10 = 9.69 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 10 asuntos atendidos en este proceso, 1(10.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 25.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (10)	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	10.00	25.00	24.20	1.00	12.60
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			94.20	71.00	82.60

El puntaje 82.60 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.60 / 10 = 8.26 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.69	x	0.6	5.82
Conciliación	8.26	x	0.4	3.30

IDATU= 9.12

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	505	323	-36.0%
Consultas	206	184	-10.7%
Controversias:	299	139	-53.5%
Aclaraciones	104	27	-74.0%
Reclamaciones	195	112	-42.6%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	66	56	-15.2%
UNE	89	42	-52.8%
Teléfono	141	36	-74.5%
Correo electrónico	3	4	33.3%
Página de internet	0	1	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	299	139	-53.5%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	299	128	92.1%
En Trámite	0	11	7.9%

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 CRÉDITO FAMILIAR

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	806	131	-83.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	837	207	-75.3%
CONTROVERSIAS	836	198	-76.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	598	70	-88.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	194	108	-44.3%
Conciliación	44	20	-54.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	7	600.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,643	338	-79.4%

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 77 municipios del país se registra al menos una reclamación de Crédito Familiar, de éstos, 30 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*	108
2	Metropolitana Central	15
3	Vicepresidencia Jurídica**	9
4	Durango	6
5	Puebla	6
6	Campeche	5
7	Jalisco	5
8	Nuevo León	5
9	Guanajuato	4
10	Hidalgo	4

UAU'S que atendieron más reclamaciones



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	8	3.9%
Entre 30 a 39 años	15	7.2%
Entre 40 a 49 años	17	8.2%
Entre 50 a 59 años	49	23.7%
Entre 60 a 69 años	66	31.9%
Entre 70 a 79 años	41	19.8%
Más de 80 años	11	5.3%
TOTAL	207	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.

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

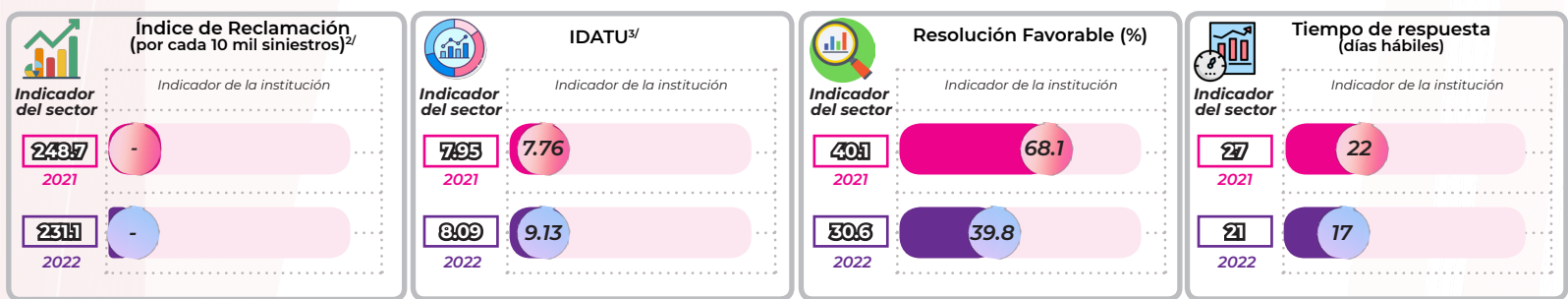
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	837	100.0	207	100.0	-75.3
Crédito personal	486	58.1	103	49.8	-78.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	80	9.6	77	37.2	-3.8
Crédito de nómina	164	19.6	11	5.3	-93.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	95	11.3	10	4.8	-89.5
Resto de Productos ^{1/}	12	1.4	6	2.9	-

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

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} 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 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	Invex Consumo	9.97	N/A	10.00	9.98
2	Crédito Familiar	N/A	9.84	8.07	9.13
3	Cetelem	N/A	9.69	8.26	9.12
4	Ford Credit de México	N/A	9.83	7.93	9.07
5	Consupago	N/A	7.92	10.00	8.75
6	GM Financiera de México	N/A	8.74	8.42	8.61
7	STM Financiera	N/A	9.90	6.54	8.56
8	Finanmadrid México	N/A	9.82	6.20	8.37
9	Opcipres	N/A	6.38	10.00	7.83
Promedio del Sector		9.93	4.22	8.58	8.09

(*) 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 84.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 42 SOFOM ER 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.

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 (22 de 42 SOFOM ER han celebrado Convenio).

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 26 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 28 asuntos concluidos en el periodo no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

Crédito Familiar 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 (28)	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	8.69	n/a	3.38	n/a	3.38	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	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	-	-	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.38	90.00	98.38	

El puntaje 98.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.38 / 10 = 9.84 de calificación

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 9 asuntos atendidos en este proceso, no se presentaron asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (11.1%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 20.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (9)	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	11.11	20.00	20.33	1.00	10.67
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Total	100			90.33	71.00	80.67

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

$$80.67 / 10 = 8.07 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.84	x	0.6	5.90
Conciliación	8.07	x	0.4	3.23

$$IDATU = 9.13$$

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	7,243	9,513	31.3%
Consultas	5,149	9,003	74.8%
Controversias:	2,094	510	-75.6%
Aclaraciones	907	310	-65.6%
Reclamaciones	1,193	200	-83.2%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	901	310	-65.6%
UNE	590	130	-78.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	603	70	-88.4%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	2,094	510	-75.6%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	2,094	488	95.7%
En Trámite	0	22	4.3%

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:

invex Consumo

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE INVEX CONSUMO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	52	40	-23.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	146	136	-6.8%
CONTROVERSIAS	143	133	-7.0%
Gestión Ordinaria	29	20	-31.0%
Gestión Electrónica	0	0	-
Gestión de Cobranza (REDECO)	105	110	4.8%
Conciliación	9	3	-66.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	1	-50.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	198	176	-11.1%

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.

Atendidas por **CONDUSEF** 3,329

Atendidas por **invex Consumo** 176

→ **Part. 5.3%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 71 municipios del país se registra al menos una reclamación de Invex Consumo, de éstos, 24 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*	110
2	Metropolitana Central	6
3	Chiapas	3
4	Quintana Roo	3
5	Vicepresidencia Jurídica**	3
6	Baja California Sur	2
7	Querétaro	2
8	Yucatán	2
9	Colima	1
10	Durango	1



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	16	11.8%
Entre 30 a 39 años	16	11.8%
Entre 40 a 49 años	10	7.4%
Entre 50 a 59 años	52	38.2%
Entre 60 a 69 años	37	27.2%
Entre 70 a 79 años	5	3.7%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	136	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.

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

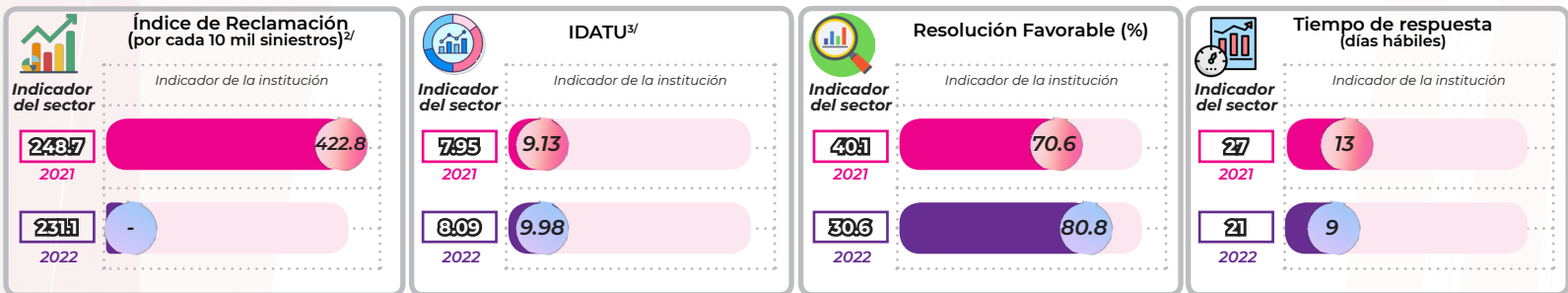
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	146	100.0	136	100.0	-6.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	91	62.3	106	77.9	16.5
Tarjeta de crédito	49	33.5	26	19.1	-46.9
Crédito personal	3	2.1	2	1.5	-33.3
Resto de Productos ^{1/}	3	2.1	2	1.5	-

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

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

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} 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 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	Invex Consumo	9.97	N/A	10.00	9.98
2	Crédito Familiar	N/A	9.84	8.07	9.13
3	Cetelem	N/A	9.69	8.26	9.12
4	Ford Credit de México	N/A	9.83	7.93	9.07
5	Consupago	N/A	7.92	10.00	8.75
6	GM Financiera de México	N/A	8.74	8.42	8.61
7	STM Financiera	N/A	9.90	6.54	8.56
8	Finanmadrid México	N/A	9.82	6.20	8.37
9	Opcipres	N/A	6.38	10.00	7.83
Promedio del Sector		9.93	4.22	8.58	8.09

(*) 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 84.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 42 SOFOM ER 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 (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 ORDINARIA

VENCIMIENTOS Y NOTIFICACIONES SINE SIN RESPUESTA: De 6 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS: Nn esta materia , Invex Consumo no presentó problemática, ya que de los 6 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: abril - junio 2022)

GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6)	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 vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	5.00	n/a	4.66	n/a	4.66	
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
Total	100			99.66	95.00	99.66	

El puntaje 99.66 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.66 / 10 = 9.97 de calificación

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 3 asuntos atendidos en este proceso, 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: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (3)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de invex Consumo	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 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	9.97	x	0.45	4.48
Gestión Electrónica	N/A	x	-	-
Conciliación	10.00	x	0.55	5.50

IDATU= 9.98

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	28,712	20,303	-29.3%
Consultas	17,111	11,764	-31.2%
Controversias:	11,601	8,539	-26.4%
Aclaraciones	11,208	7,831	-30.1%
Reclamaciones	393	708	80.2%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	11,032	7,831	-29.0%
UNE	313	386	23.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	245	312	27.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	11	10	-9.1%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	11,601	8,539	-26.4%
Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	11,601	8,400	98.4%
En Trámite	0	139	1.6%

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.