

# Ficha Estadística

Presidencia Condusef  
Sofom E.N.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 PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	706	458	-35.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	527	318	-39.7%
CONTROVERSIAS	519	312	-39.9%
Gestión Ordinaria	453	258	-43.0%
Gestión Electrónica	0	0	-
Gestión de Cobranza (REDECO)	14	15	7.1%
Conciliación	52	39	-25.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	6	-14.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,233</b>	<b>776</b>	<b>-37.1%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

Atendidas por **CONDUSEF** : **16,432**

Atendidas por **Préstamosfeliz** : **776**

→ **Part. 4.7%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 110 municipios del país se registra al menos una reclamación de PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.

Durango (Dgo)	20
Mérida (Yuc)	19
Campeche (Camp)	10
Guadalajara (Jal)	9
Mexicali (BC)	8
Culiacán (Sin)	7
Carmen (Camp)	6
Ensenada (BC)	6
Othón P. Blanco (Q. Roo)	6
Tijuana (BC)	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	Yucatán	26
2	Durango	21
3	Metropolitana Central	21
4	Baja California	20
5	Jalisco	16
6	Coahuila	15
7	REDECO*	15
8	Campeche	14
9	Nuevo León	14
10	Sinaloa	14



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1	0.3%
Entre 30 a 39 años	2	0.7%
Entre 40 a 49 años	11	3.4%
Entre 50 a 59 años	52	16.4%
Entre 60 a 69 años	161	50.5%
Entre 70 a 79 años	84	26.4%
Más de 80 años	7	2.3%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100.0%</b>

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

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

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>527</b>	<b>100.0</b>	<b>318</b>	<b>100.0</b>	<b>-39.7</b>
Crédito personal	265	50.3	182	57.2	-31.3
Crédito de nómina	191	36.2	85	26.7	-55.5
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	60	11.4	46	14.5	-23.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	11	2.1	5	1.6	-

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

<sup>1/</sup> Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito al auto, Gestión de cobranza (REDECO), Microcréditos y Domiciliación.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>



## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ORDINARIA

### VENCIMIENTOS Y NOTIFICACIONES SIN RESPUESTA:

Acumuló 6 vencimientos de 110 asuntos concluidos, lo que implicó que en el 5.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 14.0% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS:** No presentó problemática, ya que de los 110 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 4 casos Préstamos Felices en 15 Minutos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 30.8% de los asuntos concluidos en CO y el 44.4% del sector.



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

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (110)	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	5.45	13.95	18.96	1.00	9.98
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.16	n/a	4.72	n/a	4.72
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	30.77	44.44	17.62	1.00	9.31
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>91.30</b>	<b>52.00</b>	<b>74.01</b>

El puntaje 74.01 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$74.01 / 10 = 7.40 \text{ de calificación}$$

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



## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 16 asuntos atendidos en este proceso, 1 (6.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 4.8% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (6.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 3.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Préstamos Felices en 15 Minutos no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (16)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de PréstamoFeliz	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	6.25	4.76	28.19	24.20	26.19
Informes no razonados	10	12.50	7.14	8.88	6.40	7.64
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	6.25	3.03	28.19	22.75	25.47
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>95.25</b>	<b>83.35</b>	<b>89.30</b>

El puntaje 89.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.30 / 10 = 8.93 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	7.40	x	0.2	1.48
Gestión Electrónica	0.00	x	0.5	0.00
Conciliación	8.93	x	0.3	2.68

$$IDATU = 4.16$$

#### 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	438	280	-36.1%
Consultas	0	0	-
Controversias:	438	280	-36.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	438	280	-36.1%

##### Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión ordinaria	438	280	-36.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>280</b>	<b>-36.1%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	392	198	70.7%
En Trámite	46	82	29.3%

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.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CREDITEA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	26	48	84.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	171	227	32.7%
CONTROVERSIAS	171	227	32.7%
Gestión Ordinaria	5	7	40.0%
Gestión Electrónica	0	0	-
Gestión de Cobranza (REDECO)	164	220	34.1%
Conciliación	2	0	-100.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>275</b>	<b>39.6%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

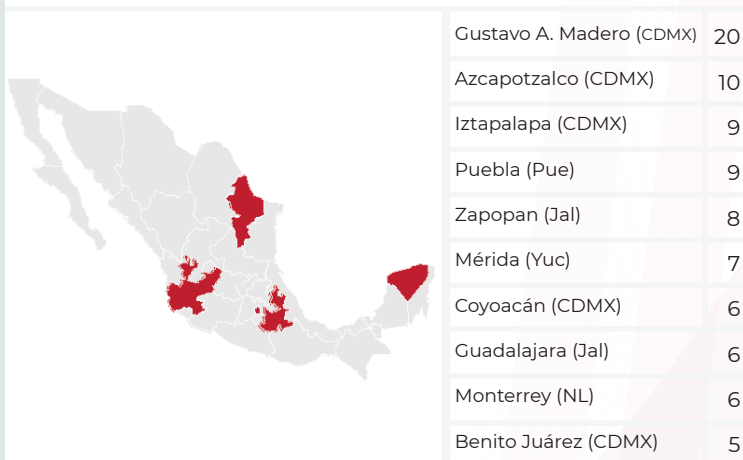
Atendidas por **CONDUSEF** : 16,432

Atendidas por **AXELERA** : 275

→ **Part. 1.7%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 91 municipios del país se registra al menos una reclamación de CREDITEA, de éstos, 24 concentran el 60% de las quejas.



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

## UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON RECLAMACIONES:

1	REDECO*	220
2	Metropolitana Central	3
3	Hidalgo	1
4	Jalisco	1
5	Nuevo León	1
6	Zacatecas	1

UAU'S que atendieron más reclamaciones



## 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	32	14.3%
Entre 30 a 39 años	130	57.1%
Entre 40 a 49 años	65	28.6%
Entre 50 a 59 años	0	0.0%
Entre 60 a 69 años	0	0.0%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>	<b>100.0%</b>

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

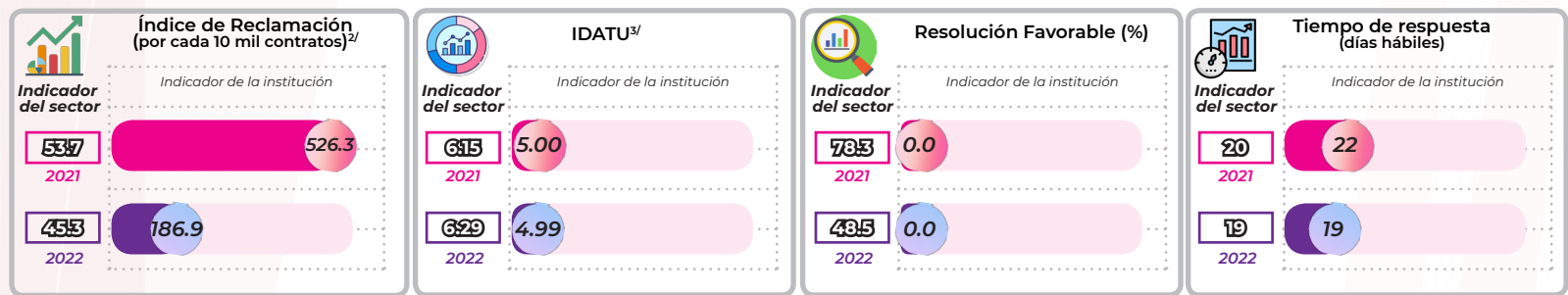
(\*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>	<b>227</b>	<b>100.0</b>	<b>32.7</b>
Crédito personal	158	92.4	212	93.4	34.2
Microcréditos	6	3.5	6	2.6	0.0
Crédito de nómina	4	2.3	6	2.6	50.0
Tarjeta de crédito	2	1.2	2	0.9	0.0
Crédito al auto	1	0.6	1	0.5	0.0

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

(\*) 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 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>



## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ORDINARIA

### VENCIMIENTOS Y NOTIFICACIONES SINE SIN RESPUESTA:

No presentó problemática, ya que de los 2 asuntos concluidos en el periodo no se registraron vencimientos. Así mismo, Creditea no presentó problemática, ya que no se le notificó ninguna solicitud de respuesta a través del sistema SINE.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS:** No presentó problemática, ya que de los 2 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Creditea 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 (2)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.00	n/a	4.42	n/a	4.42	
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	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.42</b>	<b>95.00</b>	<b>99.42</b>	

El puntaje 99.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**99.42 / 10 = 9.94 de calificación**

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

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

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

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	9.94	x	0.2	1.99
Gestión Electrónica	0.00	x	0.5	0.00
Conciliación*	10.00	x	0.3	3.00

**IDATU= 4.99**

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

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

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

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

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

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

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

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>229</b>	<b>40.5%</b>
<b>Consultas</b>	0	0	-
<b>Controversias:</b>	163	229	40.5%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	163	229	40.5%

#### Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión ordinaria	163	223	36.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	4	-
Sucursales	0	2	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>229</b>	<b>40.5%</b>

#### Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	163	175	76.4%
En Trámite	0	54	23.6%

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.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MAESTRA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	2,760	365	-86.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,474	290	-88.3%
CONTROVERSIAS	2,471	285	-88.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	2,405	237	-90.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	4	13	225.0%
Conciliación	62	35	-43.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	5	66.7%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>5,234</b>	<b>655</b>	<b>-87.5%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

Atendidas por CONDUSEF 16,432

Atendidas por CRÉDITO MAESTRO 655

→ Part. 4.0%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 101 municipios del país se registra al menos una reclamación de FINANCIERA MAESTRA, de éstos, 41 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	Nuevo León	20
2	Chiapas	18
3	Hidalgo	18
4	Jalisco	18
5	Baja California Sur	16
6	Sinaloa	16
7	Aguascalientes	13
8	REDECO*	13
9	Durango	12
10	Guerrero	12



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	6	2.2%
Entre 30 a 39 años	22	7.6%
Entre 40 a 49 años	16	5.4%
Entre 50 a 59 años	71	24.6%
Entre 60 a 69 años	119	41.0%
Entre 70 a 79 años	53	18.1%
Más de 80 años	3	1.1%
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>100.0%</b>

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

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



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

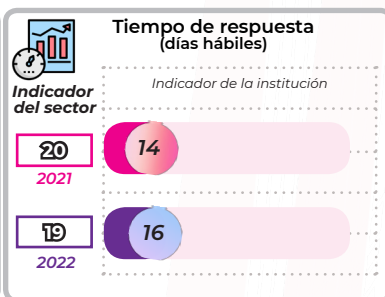
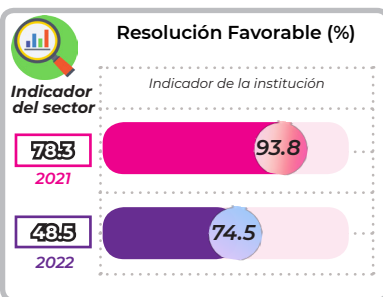
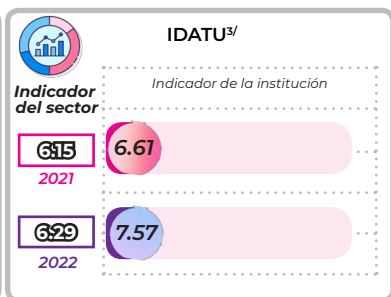
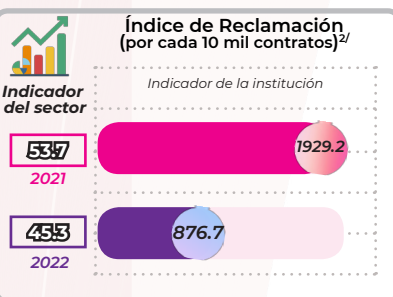


PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>2,474</b>	<b>100.0</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>	<b>-88.3</b>
Crédito de nómina	1,245	50.3	138	47.6	-88.9
Crédito personal	759	30.7	112	38.6	-85.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	466	18.8	33	11.4	-92.9
Resto de Productos <sup>1/</sup>	4	0.2	7	2.4	-

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

<sup>1/</sup> Incluye: Gestión de cobranza (REDECO), Tarjeta de crédito, Servicios en sucursal y/o UNE y Crédito PYME.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

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

**N/A:** No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.  
**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 54.7% del Sector.  
**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.



## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Acumuló 1 vencimiento de 116 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 7.1% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 116 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 14 casos Financiera Maestra emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 82.4% de los asuntos concluidos en CO y el 37.8% del sector.



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

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (116)	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	0.86	7.14	9.92	7.00	8.46
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.16	n/a	2.44	n/a	2.44
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	82.35	37.84	7.00	1.00	4.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>69.36</b>	<b>53.00</b>	<b>64.90</b>

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

**64.90 / 10 = 6.49 de calificación**

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

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 20 asuntos atendidos en este proceso, 1 (5.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 4.8% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (5.0%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 3.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector. Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Financiera Maestra no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (20)	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	5.00	4.76	28.55	24.20	26.37
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	5.00	3.03	28.55	22.75	25.65
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.10</b>	<b>86.95</b>	<b>92.02</b>

El puntaje 92.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.02 / 10 = 9.20 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	6.49	x	0.6	3.89
Conciliación	9.20	x	0.4	3.68

$$IDATU = 7.57$$

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

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100.0%

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.
<b>Total</b>	<b>4,705</b>	<b>2,738</b>	<b>-41.8%</b>
<b>Consultas</b>	<b>307</b>	<b>463</b>	<b>50.8%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>4,398</b>	<b>2,275</b>	<b>-48.3%</b>
Aclaraciones	1,976	2,033	2.9%
Reclamaciones	2,422	242	-90.0%

##### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	1,436	1,594	11.0%
Correo electrónico	540	438	-18.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	2,422	233	-90.4%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	8	-
UNE	0	2	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	<b>4,398</b>	<b>2,275</b>	<b>-48.3%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	4,398	2,127	93.5%
En Trámite	0	148	6.5%

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.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE EXITUS CREDIT

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	524	503	-4.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	483	452	-6.4%
CONTROVERSIAS	471	439	-6.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	370	300	-18.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	52	75	44.2%
Conciliación	49	64	30.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	10	12	20.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,007</b>	<b>955</b>	<b>-5.2%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

Atendidas por **CONDUSEF** : 16,432

Atendidas por **Exitus > Credit** : 955

→ **Part. 5.8%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 140 municipios del país se registra al menos una reclamación de EXITUS CREDIT, de éstos, 47 concentran el 60% de las quejas.

	Puebla (Pue)	23
	Tepec (Nay)	12
	Guadalajara (Jal)	11
	Mérida (Yuc)	11
	Othón P. Blanco (Q. Roo)	11
	Iztapalapa (CDMX)	10
	La Paz (BCS)	9
	Durango (Dgo)	8
	Hermosillo (Son)	8
	Zacatecas (Zac)	8

**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*	75
2	Metropolitana Central	34
3	Puebla	27
4	Jalisco	24
5	Yucatán	22
6	Morelos	19
7	Metropolitana Oriente	16
8	Veracruz	15
9	Oaxaca	13
10	Vicepresidencia Jurídica**	13

UAU'S que atendieron más reclamaciones



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	6	1.4%
Entre 30 a 39 años	17	3.8%
Entre 40 a 49 años	21	4.6%
Entre 50 a 59 años	40	8.7%
Entre 60 a 69 años	193	42.8%
Entre 70 a 79 años	129	28.6%
Más de 80 años	46	10.1%
<b>TOTAL</b>	<b>452</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

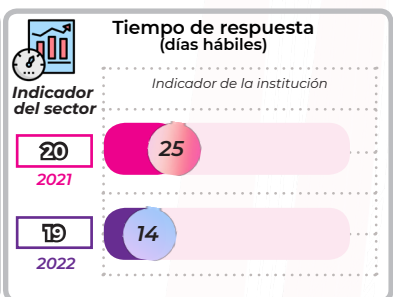
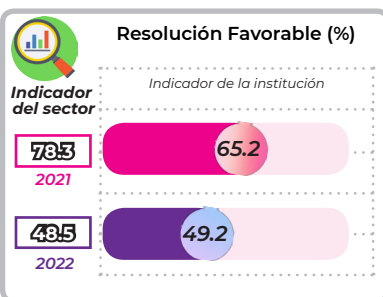
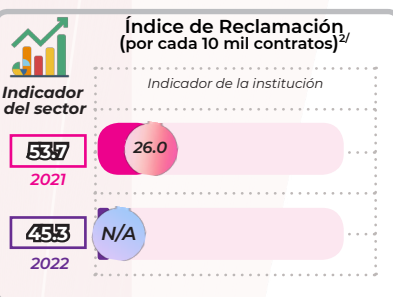
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>100.0</b>	<b>452</b>	<b>100.0</b>	<b>-6.4</b>
Crédito personal	245	50.7	253	56.0	3.3
Crédito de nómina	159	32.9	135	29.8	-15.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	69	14.3	56	12.4	-18.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	10	2.1	8	1.8	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

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

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito hipotecario, Tarjeta de crédito, Microcréditos y Créditos solidarios y/o grupal.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

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

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 155 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 155 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 6 casos Exitus Credit emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 28.6% de los asuntos concluidos en CO y el 16.2% del sector.



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

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (155)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Exitus Credit	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.46	n/a	3.64	n/a	3.64	
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	28.57	16.22	25.29	20.43	22.86	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>88.93</b>	<b>75.43</b>	<b>86.50</b>	

El puntaje 86.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.50 / 10 = 8.65 \text{ de calificación}$$

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



PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 27 asuntos atendidos en este proceso, 2 (7.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 9.5% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 4 asuntos (14.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 12.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Exitus Credit no presentó problemática, ya que no registró incumplimientos de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (27)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Exitus > Credit	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	7.41	9.52	27.85	18.40	23.13
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	14.81	12.12	25.70	1.00	13.35
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>93.56</b>	<b>59.40</b>	<b>76.48</b>

El puntaje 76.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**76.48 / 10 = 7.65 de calificación**

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.65	x	0.6	5.19
Conciliación	7.65	x	0.4	3.06

**IDATU= 8.25**

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.
<b>Total</b>	<b>370</b>	<b>300</b>	<b>-18.9%</b>
<b>Consultas</b>	222	0	-100.0%
<b>Controversias:</b>	148	300	102.7%
Aclaraciones	131	0	-100.0%
Reclamaciones	17	300	1,664.7%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	148	300	102.7%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>300</b>	<b>102.7%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	133	279	93.0%
En Trámite	15	21	7.0%

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 PUBLISEG

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	516	181	-64.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	630	297	-52.9%
CONTROVERSIAS	626	286	-54.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	398	111	-72.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	211	161	-23.7%
Conciliación	17	14	-17.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	4	8	100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,146</b>	<b>478</b>	<b>-58.3%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

Atendidas por CONDUSEF 16,432

Atendidas por CREDIfiel 478

Part. 2.9%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 145 municipios del país se registra al menos una reclamación de PUBLISEG, de éstos, 54 concentran el 60% de las quejas.



Aguascalientes (Ags)	12
Puebla (Pue)	9
Iztapalapa (CDMX)	7
Nezahualcóyotl (Méx)	6
Tuxtla Gutiérrez (Chis)	6
Acapulco de Juárez (Gro)	5
Chihuahua (Chih)	5
Gustavo A. Madero (CDMX)	5
Campeche (Camp)	4
Carmen (Camp)	4

**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*	161
2	Hidalgo	19
3	Oaxaca	15
4	Campeche	11
5	Vicepresidencia Jurídica**	11
6	Aguascalientes	8
7	Puebla	8
8	Tabasco	8
9	Chiapas	7
10	Veracruz	7

UAU'S que atendieron más reclamaciones



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 52% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 48% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	31	10.4%
Entre 30 a 39 años	60	20.0%
Entre 40 a 49 años	70	23.7%
Entre 50 a 59 años	64	21.5%
Entre 60 a 69 años	35	11.8%
Entre 70 a 79 años	37	12.6%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

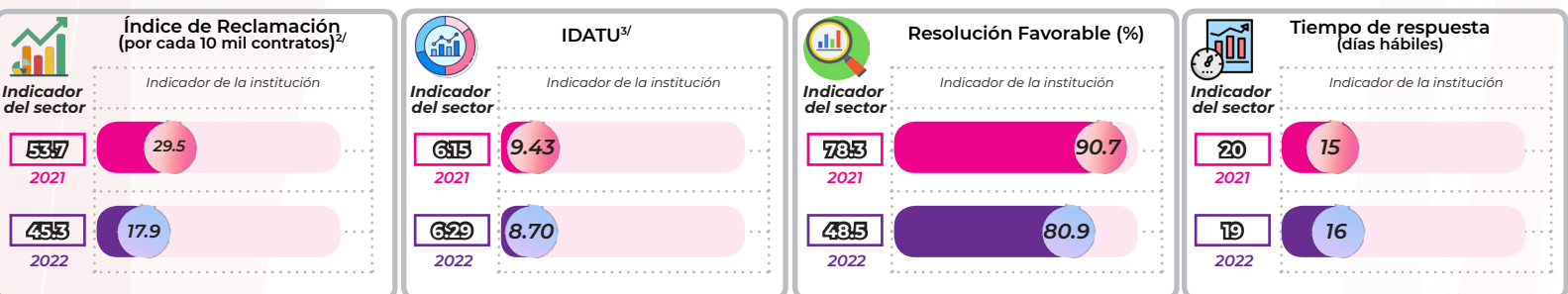
## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>100.0</b>	<b>297</b>	<b>100.0</b>	<b>-52.9</b>
Gestión de cobranza (REDECO)	171	27.1	131	44.1	-23.4
Crédito de nómina	254	40.3	83	28.0	-67.3
Crédito personal	153	24.3	77	25.9	-49.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	52	8.3	6	2.0	-

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

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Microcréditos, Crédito al auto y Crédito con garantía prendaria.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	PublÍseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

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

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.



## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 43 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 44 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 3 casos Publiseg emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 75.0% de los asuntos concluidos en CO y el 8.1% del sector.



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

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (44)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.42	n/a	2.60	n/a	2.60	
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	75.00	8.11	9.50	27.71	18.61	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>72.10</b>	<b>82.71</b>	<b>81.20</b>	

El puntaje 81.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**81.20 / 10 = 8.12 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 4.8% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** No registró incumplimientos en el proceso. Por otro lado, Publiseg no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

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	4.76	27.10	24.20	25.65
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.10</b>	<b>94.20</b>	<b>95.65</b>

El puntaje 95.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**95.65 / 10 = 9.57 de calificación**

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.12	x	0.6	4.87
Conciliación	9.57	x	0.4	3.83

**IDATU= 8.70**

#### 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.
<b>Total</b>	<b>974</b>	<b>506</b>	<b>-48.0%</b>
<b>Consultas</b>	<b>82</b>	<b>87</b>	<b>6.1%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>892</b>	<b>419</b>	<b>-53.0%</b>
Aclaraciones	574	329	-42.7%
Reclamaciones	318	90	-71.7%

##### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	545	307	-43.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	318	90	-71.7%
UNE	29	22	-24.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	<b>892</b>	<b>419</b>	<b>-53.0%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	892	419	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 NÓMINA DE APOYO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	721	151	-79.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	636	153	-75.9%
CONTROVERSIAS	628	147	-76.6%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	592	107	-81.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	3	1	-66.7%
Conciliación	33	38	15.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	4	-42.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,357</b>	<b>304</b>	<b>-77.6%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

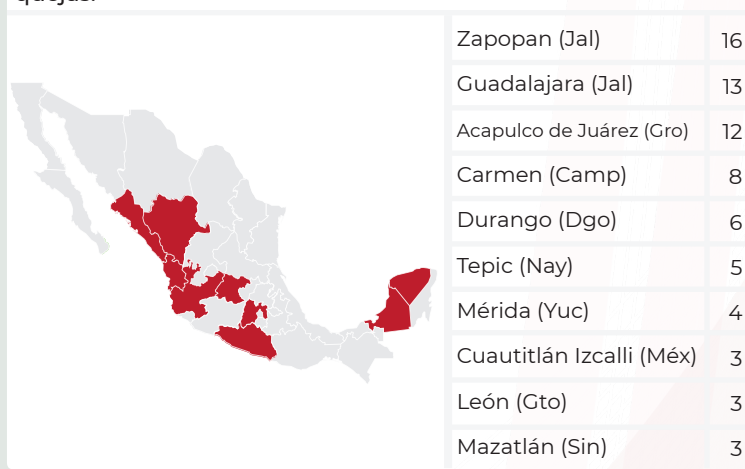
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

Atendidas por **CONDUSEF** : 16,432

Atendidas por **Multiplica tu Nómina MTN** : 304 **Part. 1.9%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 54 municipios del país se registra al menos una reclamación de NÓMINA APOYO, de éstos, 19 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 Jalisco	41
2 Campeche	15
3 Guerrero	15
4 Hidalgo	8
5 Guanajuato	7
6 Durango	6
7 Puebla	6
8 Vicepresidencia Jurídica**	6
9 Metropolitana Central	5
10 Yucatán	5



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

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	2	1.3%
Entre 30 a 39 años	8	5.3%
Entre 40 a 49 años	16	10.7%
Entre 50 a 59 años	25	16.0%
Entre 60 a 69 años	67	44.0%
Entre 70 a 79 años	34	22.0%
Más de 80 años	1	0.7%
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>100.0%</b>

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

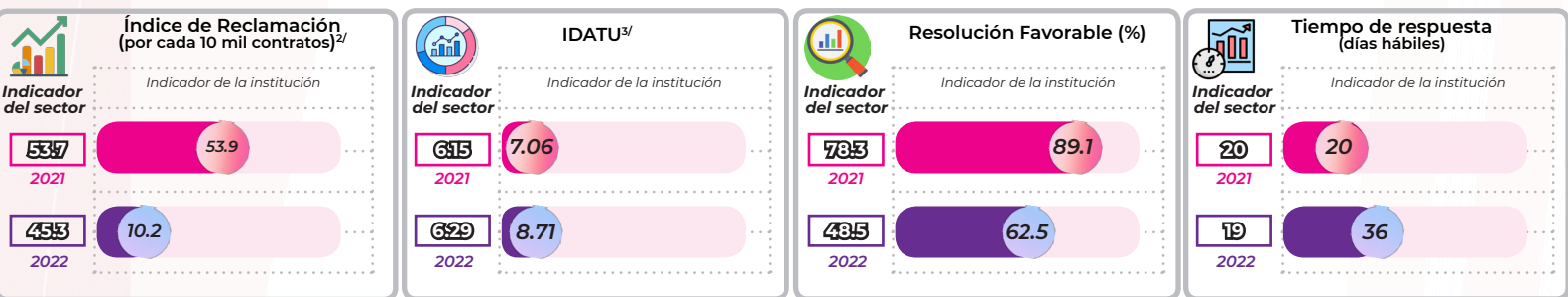


# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>100.0</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>-75.9</b>
Crédito de nómina	317	49.8	64	41.8	-79.8
Crédito personal	221	34.8	62	40.5	-71.9
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	96	15.1	26	17.0	-72.9
Tarjeta de crédito	2	0.3	1	0.7	-50.0

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

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

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

N/A: No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.  
**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 54.7% del Sector.  
**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 49 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 53 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 2 casos Nómina Apoyo emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 10.0% de los asuntos concluidos en CO y el 5.4% del sector.



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

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (53)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Multiplica tu Nómina	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	15.67	n/a	1.91	n/a	1.91	
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	10.00	5.41	31.60	30.14	30.87	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>93.51</b>	<b>85.14</b>	<b>92.78</b>	

El puntaje 92.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.78 / 10 = 9.28 \text{ de calificación}$$

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

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 35 asuntos atendidos en este proceso por Nómina Apoyo, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 4 asuntos (11.4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 12.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 22 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Nómina Apoyo no presentó problemática, ya que no registró incumplimientos de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (35)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Multiplica tu Nómina MTN	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	14.29	17.86	8.71	1.00	4.86
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	11.43	12.12	26.69	1.00	13.84
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>95.40</b>	<b>62.00</b>	<b>78.70</b>

El puntaje 78.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**78.70 / 10 = 7.87 de calificación**

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.28	x	0.6	5.56
Conciliación	7.87	x	0.4	3.15

**IDATU= 8.71**

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

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	0%

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.
<b>Total</b>	<b>639</b>	<b>132</b>	<b>-79.3%</b>
<b>Consultas</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>-36.2%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>592</b>	<b>102</b>	<b>-82.8%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	592	102	-82.8%

##### Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	592	102	-82.8%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	<b>592</b>	<b>102</b>	<b>-82.8%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	491	85	83.3%
En Trámite	101	17	16.7%

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

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





## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA FORTALEZA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	1,075	149	-86.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,067	250	-76.6%
CONTROVERSIAS	1,066	245	-77.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	927	72	-92.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	125	165	32.0%
Conciliación	14	8	-42.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	4	300.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>2,142</b>	<b>399</b>	<b>-81.4%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

Atendidas por **CONDUSEF** 16,432

Atendidas por **BAYPORT** 399

→ **Part. 2.4%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 102 municipios del país se registra al menos una reclamación de FINANCIERA FORTALEZA, de éstos, 34 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*	165
2 Metropolitana Central	9
3 Metropolitana Metro	7
4 Durango	6
5 Veracruz	6
6 Yucatán	6
7 Coahuila	5
8 Vicepresidencia Jurídica**	5
9 Sinaloa	4
10 Aguascalientes	3

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

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

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	6	2.4%
Entre 30 a 39 años	18	7.1%
Entre 40 a 49 años	27	10.7%
Entre 50 a 59 años	53	21.4%
Entre 60 a 69 años	89	35.7%
Entre 70 a 79 años	51	20.3%
Más de 80 años	6	2.4%
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100.0%</b>

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

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,067</b>	<b>100.0</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>	<b>-76.6</b>
Gestión de cobranza (REDECO)	92	8.6	137	54.8	48.9
Crédito de nómina	506	47.4	62	24.8	-87.7
Crédito personal	262	24.6	45	18.0	-82.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	207	19.4	6	2.4	-

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

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Crédito PYME y Crédito empresarial.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

(\*) 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 54.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 34 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 35 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 1 caso Financiera Fortaleza emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 33.3% de los asuntos concluidos en CO y el 2.7% del sector.



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

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (35)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de BAYPORT <sup>1</sup>	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	10.50	n/a	3.00	n/a	3.00	
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	2.70	23.67	32.57	28.12	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>86.67</b>	<b>87.57</b>	<b>91.12</b>	

El puntaje 91.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**91.12 / 10 = 9.11 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 por Financiera Fortaleza, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (33.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 3.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Financiera Fortaleza 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 BAYPORT®	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	3.57	7.00	8.20	7.60
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	33.33	3.03	20.33	22.75	21.54
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>87.33</b>	<b>90.95</b>	<b>89.14</b>

El puntaje 89.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**89.14 / 10 = 8.91 de calificación**

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.11	x	0.6	5.47
Conciliación	8.91	x	0.4	3.56

**IDATU= 9.03**

#### 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.
<b>Total</b>	<b>27,081</b>	<b>37,464</b>	<b>38.3%</b>
<b>Consultas</b>	<b>19,600</b>	<b>29,953</b>	<b>52.8%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>7,481</b>	<b>7,511</b>	<b>0.4%</b>
Aclaraciones	6,246	7,232	15.8%
Reclamaciones	1,235	279	-77.4%

##### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	6,246	6,537	4.7%
Correo electrónico	0	624	-
UNE	296	197	-33.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	924	72	-92.2%
Página de internet	0	56	-
Sucursales	0	15	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	15	10	-33.3%
<b>Total</b>	<b>7,481</b>	<b>7,511</b>	<b>0.4%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	7,481	7,127	94.9%
En Trámite	0	384	5.1%

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

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



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIMEX CAPITAL

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	1,366	416	-69.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,412	510	-63.9%
CONTROVERSIAS	1,401	498	-64.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,099	217	-80.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	252	245	-2.8%
Conciliación	50	36	-28.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	11	9	-18.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>2,778</b>	<b>926</b>	<b>-66.7%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

Atendidas por **CONDUSEF** : 16,432

Atendidas por **dimex** : 926

→ **Part. 5.6%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 146 municipios del país se registra al menos una reclamación de DIMEX CAPITAL, de éstos, 42 concentran el 60% de las quejas.

Chihuahua (Chih)	22
Tlalnepantla de Baz (Méx)	21
Guadalajara (Jal)	18
Álvaro Obregón (CDMX)	14
Zapopan (Jal)	13
Iztapalapa (CDMX)	11
Xochimilco (CDMX)	11
Chalco (Méx)	9
León (Gto)	9
Puebla (Pue)	9

**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*	245
2	Jalisco	32
3	Chihuahua	24
4	Metropolitana Central	24
5	Tamaulipas	15
6	Vicepresidencia Jurídica**	12
7	Morelos	11
8	Sinaloa	10
9	Nayarit	9
10	Nuevo León	9

UAU'S que atendieron más reclamaciones



## 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	6	1.2%
Entre 30 a 39 años	22	4.3%
Entre 40 a 49 años	12	2.3%
Entre 50 a 59 años	81	15.9%
Entre 60 a 69 años	219	43.0%
Entre 70 a 79 años	164	32.2%
Más de 80 años	6	1.2%
<b>TOTAL</b>	<b>510</b>	<b>100.0%</b>

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

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

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

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

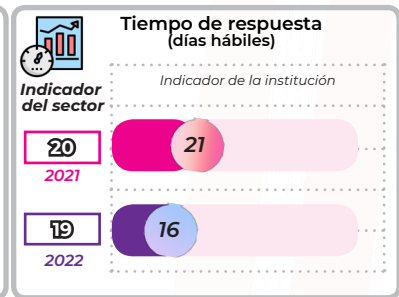
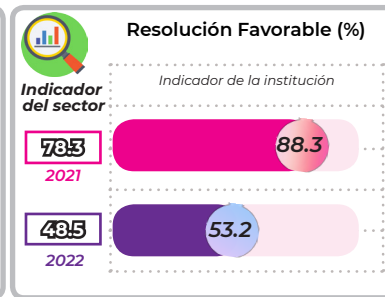
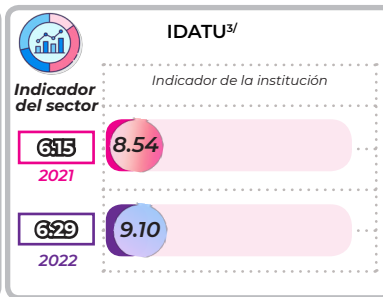
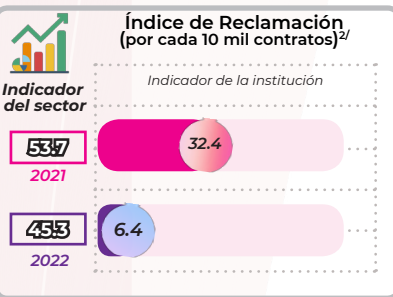


PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,412</b>	<b>100.0</b>	<b>510</b>	<b>100.0</b>	<b>-63.9</b>
Gestión de cobranza (REDECO)	176	12.5	174	34.1	-1.1
Crédito personal	458	32.4	169	33.1	-63.1
Crédito de nómina	461	32.7	97	19.0	-79.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	297	21.0	61	12.0	-79.5
Resto de Productos <sup>1/</sup>	20	1.4	9	1.8	-

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

<sup>1/</sup> Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito PYME, Crédito hipotecario, Crédito al auto, Crédito con garantía prendaria, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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.

(\*) 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 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>





## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 111 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 112 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 4 casos Dimex Capital emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 25.0% de los asuntos concluidos en CO y el 10.8% del sector.



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

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (112)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.28	n/a	2.84	n/a	2.84	
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	25.00	10.81	26.50	25.29	25.89	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>89.34</b>	<b>80.29</b>	<b>88.73</b>	

El puntaje 88.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**88.73 / 10 = 8.87 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 19 asuntos atendidos en este proceso por Dimex Capital, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (5.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 3.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (19)	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	5.26	3.57	9.53	8.20	8.86
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	5.26	3.03	28.47	22.75	25.61
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.00</b>	<b>90.95</b>	<b>94.47</b>

El puntaje 94.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$94.47 / 10 = 9.45 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.87	x	0.6	5.32
Conciliación	9.45	x	0.4	3.78

**IDATU= 9.10**

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

Sanciones Firmes	2
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

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	1,321	251	-81.0%
Consultas	216	34	-84.3%
Controversias:	1,105	217	-80.4%
Aclaraciones	100	79	-21.0%
Reclamaciones	1,005	138	-86.3%

##### Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,104	217	-80.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	0	-100.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	<b>1,105</b>	<b>217</b>	<b>-80.4%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	841	193	88.9%
En Trámite	264	24	11.1%

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

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



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	244	306	25.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	468	286	-38.9%
CONTROVERSIAS	463	281	-39.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	159	159	0.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	276	102	-63.0%
Conciliación	28	20	-28.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	2	-60.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>712</b>	<b>592</b>	<b>-16.9%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

Atendidas por CONDUSEF 16,432

Atendidas por Falabella Soriana 592

Part. 3.6%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 86 municipios del país se registra al menos una reclamación de SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.

Durango (Dgo)	26
Monterrey (NL)	10
Puebla (Pue)	10
San Luis Potosí (SLP)	10
Torreón (Coah)	9
Aguascalientes (Ags)	8
Coyoacán (CDMX)	8
Cuauhtémoc (CDMX)	7
Iztapalapa (CDMX)	7
Alvarado (Ver)	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*	102
2 Metropolitana Central	30
3 Durango	26
4 Nuevo León	20
5 Coahuila	18
6 Morelos	11
7 Puebla	10
8 San Luis Potosí	10
9 Aguascalientes	8
10 Metropolitana Metro	8

UAU'S que atendieron más reclamaciones



## 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	6	2.2%
Entre 30 a 39 años	38	13.4%
Entre 40 a 49 años	59	20.7%
Entre 50 a 59 años	74	25.7%
Entre 60 a 69 años	72	25.1%
Entre 70 a 79 años	37	12.9%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100.0%</b>

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

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



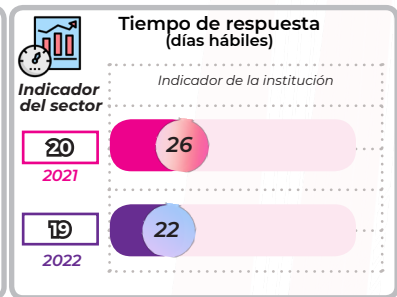
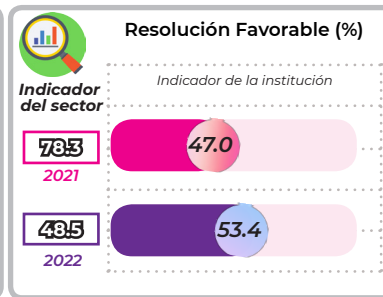
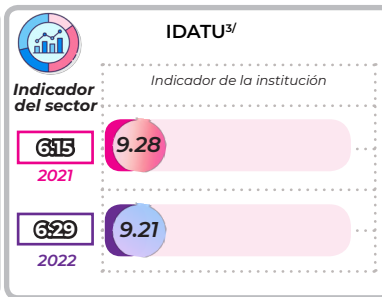
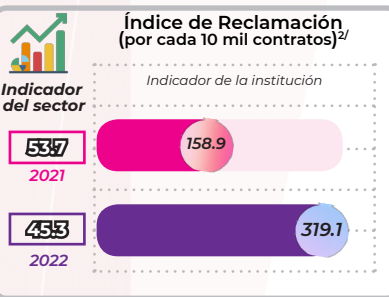
# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>468</b>	<b>100.0</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>	<b>-38.9</b>
Tarjeta de crédito	193	41.2	204	71.3	5.7
Gestión de cobranza (REDECO)	256	54.7	70	24.5	-72.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	19	4.1	12	4.2	-

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

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito personal, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Crédito de nómina, Créditos solidarios y/o grupal, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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.

(\*) 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 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 77 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 77 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso Servicios Financieros Soriana emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 14.3% de los asuntos concluidos en CO y el 2.7% del sector.



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

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (77)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de Falabella Soriana	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	17.61	n/a	1.50	n/a	1.50	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	14.29	2.70	30.14	32.57	31.36	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>91.65</b>	<b>87.57</b>	<b>92.86</b>	

El puntaje 92.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**92.86 / 10 = 9.29 de calificación**

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 9 asuntos atendidos en este proceso, 2 (22.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 9.5% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** No registró incumplimientos en el proceso. Por otro lado, Servicios Financieros Soriana 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 Falabella	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	22.22	9.52	23.56	18.40	20.98
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>93.56</b>	<b>88.40</b>	<b>90.98</b>

El puntaje 90.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.98 / 10 = 9.10 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Resultado
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.29	0.6	5.57
Conciliación	9.10	0.4	3.64

$$IDATU = 9.21$$

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

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	0%

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.
<b>Total</b>	<b>45,637</b>	<b>59,734</b>	<b>30.9%</b>
<b>Consultas</b>	<b>38,443</b>	<b>35,843</b>	<b>-6.8%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>7,194</b>	<b>23,891</b>	<b>232.1%</b>
Aclaraciones	3,398	11,737	245.4%
Reclamaciones	3,796	12,154	220.2%

##### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	6,718	23,041	243.0%
Página de internet	96	588	512.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	158	156	-1.3%
UNE	170	80	-52.9%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	26	18	-30.8%
Correo electrónico	26	8	-69.2%
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	<b>7,194</b>	<b>23,891</b>	<b>232.1%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	7,194	22,183	92.9%
En Trámite	0	1,708	7.1%

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

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





## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA INDEPENDENCIA

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	234	167	-28.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	591	446	-24.5%
CONTROVERSIAS	589	446	-24.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	102	65	-36.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	475	370	-22.1%
Conciliación	12	11	-8.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>825</b>	<b>613</b>	<b>-25.7%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

Atendidas por **CONDUSEF** : 16,432

Atendidas por **FINANCIERA INDEPENDENCIA** : 613

→ **Part. 3.7%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 145 municipios del país se registra al menos una reclamación de FINANCIERA INDEPENDENCIA, de éstos, 34 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*	370
2	Puebla	9
3	Jalisco	6
4	Colima	5
5	Guanajuato	5
6	Oaxaca	5
7	Quintana Roo	5
8	Yucatán	5
9	Chiapas	4
10	Veracruz	4

UAU'S que atendieron más reclamaciones



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	41	9.2%
Entre 30 a 39 años	82	18.4%
Entre 40 a 49 años	153	34.2%
Entre 50 a 59 años	100	22.4%
Entre 60 a 69 años	64	14.5%
Entre 70 a 79 años	6	1.3%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>446</b>	<b>100.0%</b>

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

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

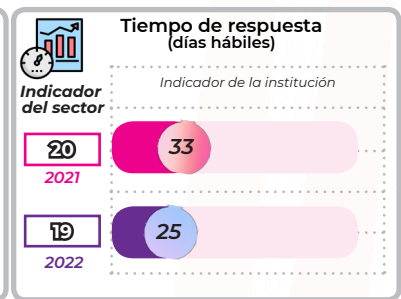
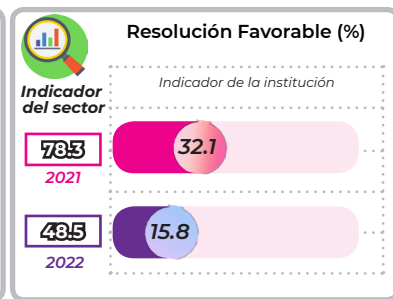
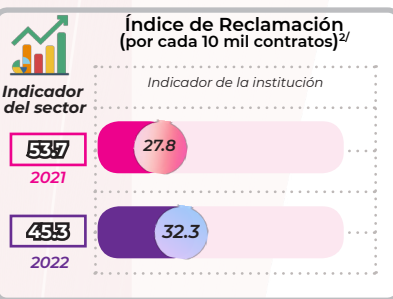
# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>591</b>	<b>100.0</b>	<b>446</b>	<b>100.0</b>	<b>-24.5</b>
Crédito personal	348	58.9	281	63.0	-19.3
Gestión de cobranza (REDECO)	220	37.2	134	30.0	-39.1
Resto de Productos <sup>1/</sup>	23	3.9	31	7.0	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito de nómina, Microcréditos, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

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

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>2</sup> Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 36 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 36 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Financiera Independencia 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 (36)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.64	n/a	2.55	n/a	2.55	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.55</b>	<b>90.00</b>	<b>97.55</b>	

El puntaje 97.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.55 / 10 = 9.76 \text{ de calificación}$$

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



# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 5 asuntos atendidos en este proceso, 1 (20.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 4.8% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 1 asunto (20.0%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 3.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector. Por otro lado, Financiera Independencia no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (5)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	20.00	4.76	24.20	24.20	24.20
Informes no razonados	10	40.00	7.14	6.40	6.40	6.40
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	20.00	3.03	24.20	22.75	23.47
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>84.80</b>	<b>83.35</b>	<b>84.07</b>

El puntaje 84.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.07 / 10 = 8.41 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Índice	Peso	Calificación
Gestión Ordinaria	N/A	x -	-
Gestión Electrónica	9.76	x 0.6	5.86
Conciliación	8.41	x 0.4	3.36

$$IDATU = 9.22$$

#### 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.
<b>Total</b>	<b>17,490</b>	<b>15,460</b>	<b>-11.6%</b>
<b>Consultas</b>	<b>16,435</b>	<b>14,369</b>	<b>-12.6%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>1,055</b>	<b>1,091</b>	<b>3.4%</b>
Aclaraciones	483	490	1.4%
Reclamaciones	572	601	5.1%

##### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	474	628	32.5%
Correo electrónico	445	421	-5.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	103	33	-68.0%
UNE	33	6	-81.8%
Página de internet	0	3	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	<b>1,055</b>	<b>1,091</b>	<b>3.4%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	948	985	90.3%
En Trámite	107	106	9.7%

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

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



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRESTACIONES FINMART

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	173	70	-59.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	154	223	44.8%
CONTROVERSIAS	150	218	45.3%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	121	37	-69.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	17	167	882.4%
Conciliación	11	14	27.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	5	150.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>293</b>	<b>-10.4%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

Atendidas por CONDUSEF 16,432

Atendidas por Crediamig 293

Part. 1.8%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 104 municipios del país se registra al menos una reclamación de PRESTACIONES FINMART, 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*	167
2	Metropolitana Central	10
3	Baja California Sur	6
4	Yucatán	6
5	Vicepresidencia Jurídica**	5
6	Chiapas	4
7	Estado de México	3
8	Sinaloa	3
9	Tabasco	3
10	Durango	2



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	4	1.9%
Entre 30 a 39 años	21	9.3%
Entre 40 a 49 años	45	20.4%
Entre 50 a 59 años	62	27.8%
Entre 60 a 69 años	70	31.5%
Entre 70 a 79 años	21	9.3%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>100.0%</b>

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

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

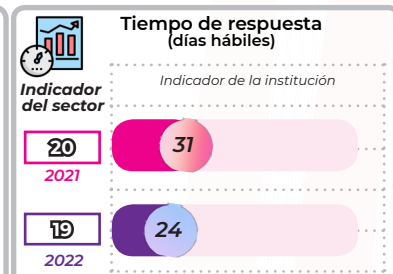
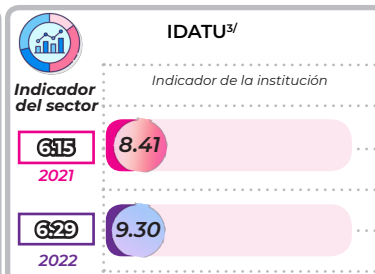
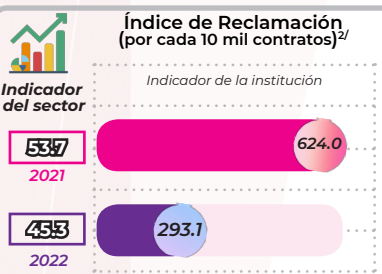
(\*\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>100.0</b>	<b>223</b>	<b>100.0</b>	<b>44.8</b>
Gestión de cobranza (REDECO)	8	5.2	146	65.5	1725.0
Crédito de nómina	70	45.4	40	18.0	-42.9
Crédito personal	62	40.3	31	13.9	-50.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	14	9.1	3	1.3	-78.6
Tarjeta de crédito	0	0.0	3	1.3	-

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

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

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

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.



## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 20 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 20 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:**

En 1 caso Prestaciones Finmart 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 2.7% del sector.



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

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (20)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Crediamig	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.65	n/a	1.07	n/a	1.07	
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	2.70	28.20	32.57	30.39	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>89.27</b>	<b>87.57</b>	<b>91.46</b>	

El puntaje 91.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**91.46 / 10 = 9.15 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 8 asuntos atendidos en este proceso, 1 (12.5%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 4.8% de los asuntos con diferimiento del Sector.

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

Por otro lado, de 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Prestaciones Finmart no presentó problemática, ya que no registró incumplimientos de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (8)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de Crediamig <sup>®</sup>	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	12.50	4.76	26.38	24.20	25.29
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.38</b>	<b>94.20</b>	<b>95.29</b>

El puntaje 95.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.29 / 10 = 9.53 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.15	x	0.6	5.49
Conciliación	9.53	x	0.4	3.81

$$IDATU = 9.30$$

#### 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.
<b>Total</b>	<b>19,238</b>	<b>7,764</b>	<b>-59.6%</b>
<b>Consultas</b>	<b>15,575</b>	<b>5,944</b>	<b>-61.8%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>3,663</b>	<b>1,820</b>	<b>-50.3%</b>
Aclaraciones	410	124	-69.8%
Reclamaciones	3,253	1,696	-47.9%

##### Controversias - Medios de Recepción

Correo electrónico	1,645	1,021	-37.9%
Teléfono	2,018	799	-60.4%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

<b>Total</b>	<b>3,663</b>	<b>1,820</b>	<b>-50.3%</b>
--------------	--------------	--------------	---------------

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	3,645	1,615	88.7%
En Trámite	18	205	11.3%

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.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	116	133	14.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	674	381	-43.5%
CONTROVERSIAS	673	381	-43.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	29	33	13.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	626	339	-45.8%
Conciliación	18	9	-50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>790</b>	<b>514</b>	<b>-34.9%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 122 municipios del país se registra al menos una reclamación de APOYO ECONÓMICO FAMILIAR, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



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

## TOP 10

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

1	REDECO*	339
2	Metropolitana Metro	9
3	Metropolitana Central	6
4	Estado de México	5
5	Jalisco	4
6	Metropolitana Oriente	4
7	Morelos	3
8	Campeche	2
9	Chiapas	2
10	Quintana Roo	2

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	36	9.5%
Entre 30 a 39 años	145	38.1%
Entre 40 a 49 años	64	16.7%
Entre 50 a 59 años	54	14.3%
Entre 60 a 69 años	82	21.4%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100.0%</b>

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



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>674</b>	<b>100.0</b>	<b>381</b>	<b>100.0</b>	<b>-43.5</b>
Crédito personal	278	41.2	191	50.1	-31.3
Gestión de cobranza (REDECO)	378	56.1	172	45.2	-54.5
Resto de Productos <sup>1/</sup>	18	2.7	18	4.7	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito de nómina, Créditos solidarios y/o grupal, Crédito empresarial, Microcréditos, Crédito PYME, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

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

**N/A:** No Aplica, no tiene asuntos concluidos en el Proceso.  
**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2022, juntas concentran el 54.7% del Sector.  
**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.



# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 18 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 18 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Apoyo Económico 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 (18)	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	14.39	n/a	2.18	n/a	2.18	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.18</b>	<b>90.00</b>	<b>97.18</b>	

El puntaje 97.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**97.18 / 10 = 9.72 de calificación**

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

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 6 asuntos atendidos en este proceso por Apoyo Económico Familiar, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 2 asuntos (33.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 6.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

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 diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	33.33	6.06	20.33	15.50	17.92	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>90.33</b>	<b>85.50</b>	<b>87.92</b>	

El puntaje 87.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**87.92 / 10 = 8.79 de calificación**

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.72	x	0.6	5.83
Conciliación	8.79	x	0.4	3.52

**IDATU= 9.35**

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

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

Número de multas firmes 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.
<b>Total</b>	<b>5,446</b>	<b>8,168</b>	<b>50.0%</b>
<b>Consultas</b>	<b>4,931</b>	<b>7,492</b>	<b>51.9%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>515</b>	<b>676</b>	<b>31.3%</b>
Aclaraciones	193	489	153.4%
Reclamaciones	322	187	-41.9%

##### Controversias - Medios de Recepción

UNE	168	240	42.9%
Correo electrónico	15	218	1,353.3%
Teléfono	302	185	-38.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	28	33	17.9%
Página de internet	2	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	<b>515</b>	<b>676</b>	<b>31.3%</b>

##### Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	459	603	89.2%
En Trámite	56	73	10.8%

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 ALPHACREDIT CAPITAL

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	226	125	-44.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	264	292	10.6%
CONTROVERSIAS	255	292	14.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	144	61	-57.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	89	223	150.6%
Conciliación	22	8	-63.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>490</b>	<b>417</b>	<b>-14.9%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

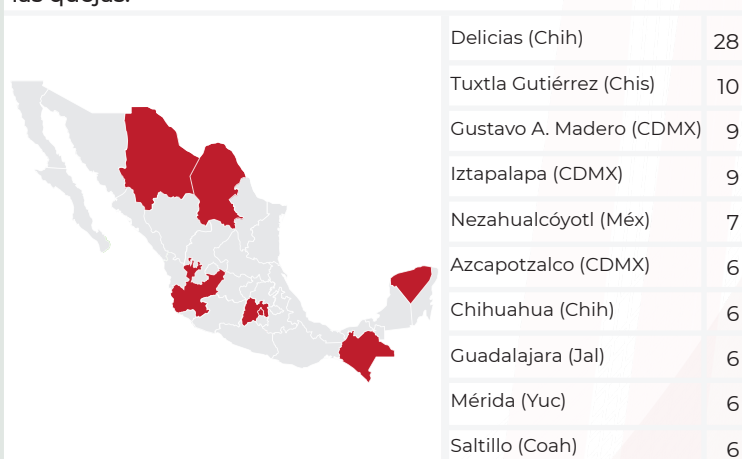
Atendidas por **CONDUSEF** : 16,432

Atendidas por **alphacredit** : 417

→ **Part. 2.5%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 124 municipios del país se registra al menos una reclamación de ALPHACREDIT CAPITAL, de éstos, 36 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*	223
2	Sinaloa	10
3	Coahuila	9
4	Durango	5
5	Veracruz	5
6	Baja California	3
7	Chiapas	3
8	Jalisco	3
9	Morelos	3
10	Sonora	3



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

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 36% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 64% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	13	4.4%
Entre 30 a 39 años	22	7.4%
Entre 40 a 49 años	73	25.0%
Entre 50 a 59 años	77	26.5%
Entre 60 a 69 años	82	27.9%
Entre 70 a 79 años	21	7.3%
Más de 80 años	4	1.5%
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>	<b>100.0%</b>

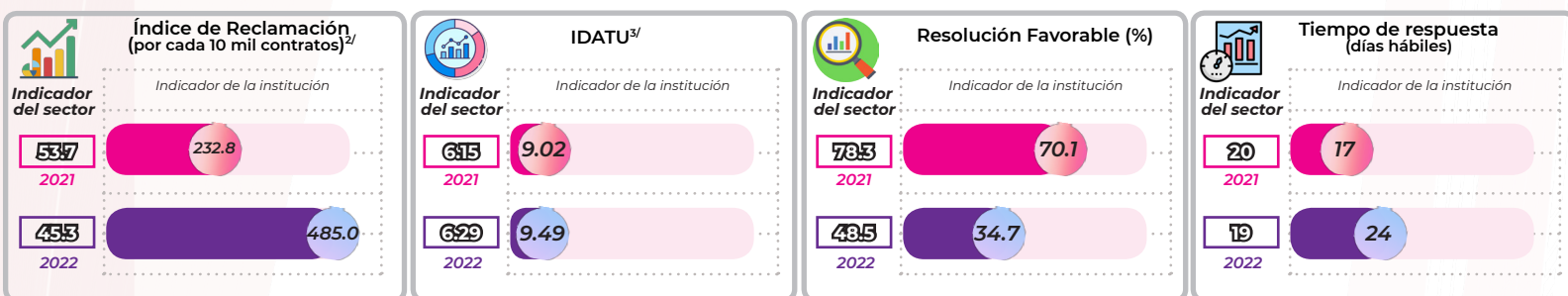
**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100.0</b>	<b>292</b>	<b>100.0</b>	<b>10.6</b>
Gestión de cobranza (REDECO)	6	2.3	146	50.0	2,333.3
Crédito de nómina	106	40.1	80	27.4	-24.5
Crédito personal	113	42.8	54	18.5	-52.2
Resto de Productos <sup>1/</sup>	39	14.8	12	4.1	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Microcréditos, Tarjeta de crédito, Crédito hipotecario y Crédito al auto.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al 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.

(\*) 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 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

EVALUACIÓN POR PROCESO

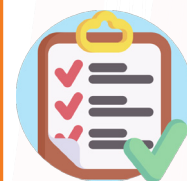
CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 27 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 27 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 1 caso AlphaCredit Capital 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 2.7% del sector.



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

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (27)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.33	n/a	1.14	n/a	1.14	
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	2.70	28.20	32.57	30.39	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>89.34</b>	<b>87.57</b>	<b>91.53</b>	

El puntaje 91.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**91.53 / 10 = 9.15 de calificación**

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



## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 5 asuntos atendidos en este proceso por AlphaCredit Capital, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

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

Por otro lado, de 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, AlphaCredit Capital no presentó problemática, ya que no registró incumplimientos de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (5)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

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

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

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.15	x	0.6	5.49
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

**IDATU= 9.49**

#### 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.
<b>Total</b>	<b>2,727</b>	<b>1,358</b>	<b>-50.2%</b>
<b>Consultas</b>	<b>2,027</b>	<b>1,077</b>	<b>-46.9%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>700</b>	<b>281</b>	<b>-59.9%</b>
Aclaraciones	135	29	-78.5%
Reclamaciones	565	252	-55.4%

##### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	254	167	-34.3%
Correo electrónico	446	114	-74.4%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	<b>700</b>	<b>281</b>	<b>-59.9%</b>
<b>Estatus del asunto</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>
Concluido	679	264	94.0%
En Trámite	21	17	6.0%

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 ADELANTO EXPRESS

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	70	26	-62.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	81	170	109.9%
CONTROVERSIAS	80	168	110.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	56	14	-75.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	19	151	694.7%
Conciliación	5	3	-40.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	2	100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>196</b>	<b>29.8%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R

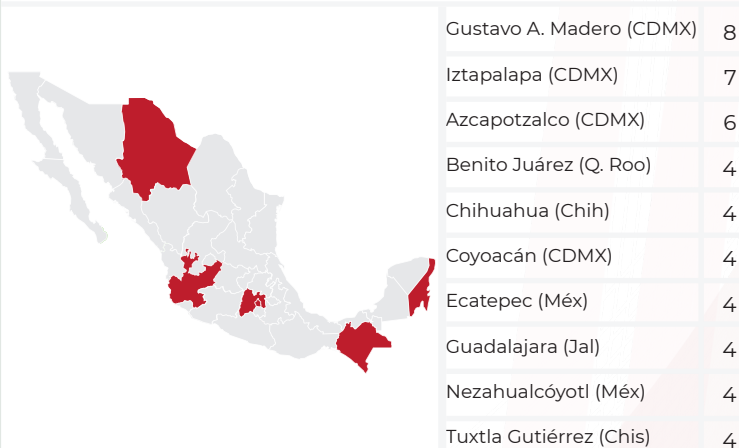
Atendidas por CONDUSEF 16,432

Atendidas por Adex Adelanto Express 196

Part. 1.2%

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 91 municipios del país se registra al menos una reclamación de ADELANTO EXPRESS, de éstos, 31 concentran el 61% 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*	151
2	Campeche	3
3	Metropolitana Central	3
4	Quintana Roo	2
5	Sonora	2
6	Vicepresidencia Jurídica**	2
7	Chiapas	1
8	Metropolitana Metro	1
9	San Luis Potosí	1
10	Sinaloa	1



## 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	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	0	0.0%
Entre 40 a 49 años	27	15.8%
Entre 50 a 59 años	62	36.8%
Entre 60 a 69 años	54	31.6%
Entre 70 a 79 años	27	15.8%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100.0%</b>

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

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

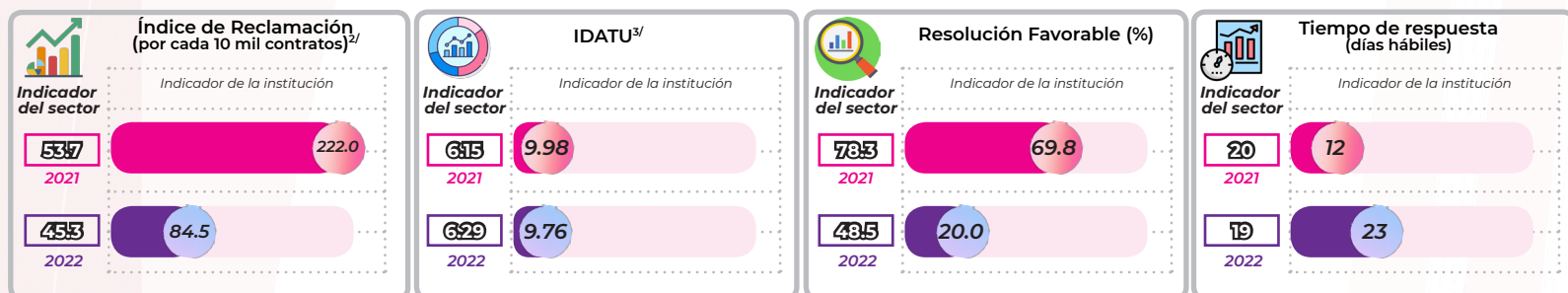
(\*\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>170</b>	<b>100.0</b>	<b>109.9</b>
Gestión de cobranza (REDECO)	8	9.9	143	84.1	1,687.5
Crédito de nómina	37	45.7	12	7.1	-67.6
Crédito personal	28	34.6	12	7.1	-57.1
Tarjeta de crédito	1	1.2	3	1.7	200.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	7	8.6	0	0.0	-100.0

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

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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 54.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>



## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 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:** En este caso Adelanto Express 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 Adex	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.90	n/a	1.02	n/a	1.02	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.02</b>	<b>90.00</b>	<b>96.02</b>	

El puntaje 96.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**96.02 / 10 = 9.60 de calificación**

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

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 1 asunto atendido en este proceso por Adelanto Express, no se registró diferimiento durante la audiencia de Conciliación.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

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

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

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.60	x	0.6	5.76
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 9.76$$

#### 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.
<b>Total</b>	<b>4,382</b>	<b>1,517</b>	<b>-65.4%</b>
<b>Consultas</b>	<b>3,879</b>	<b>1,148</b>	<b>-70.4%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>503</b>	<b>369</b>	<b>-26.6%</b>
Aclaraciones	45	30	-33.3%
Reclamaciones	458	339	-26.0%

##### Controversias - Medios de Recepción

Correo electrónico	246	222	-9.8%
Teléfono	257	147	-42.8%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>369</b>	<b>-26.6%</b>

##### Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	502	326	88.3%
En Trámite	1	43	11.7%

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

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

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE MONEYVEO MÉXICO

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	63	83	31.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	235	264	12.3%
CONTROVERSIAS	235	263	11.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	13	26	100.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	206	220	6.8%
Conciliación	16	17	6.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	1	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>347</b>	<b>16.4%</b>

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

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

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

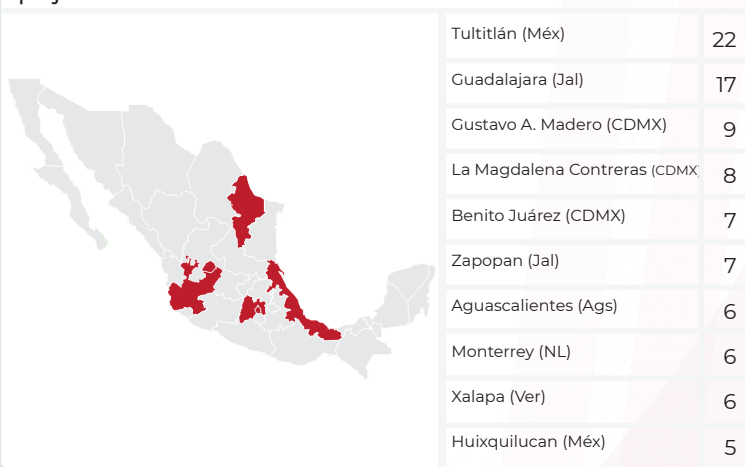
## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 90 municipios del país se registra al menos una reclamación de MONEYVEO MÉXICO, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.



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

## TOP 10

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

1	REDECO*	220
2	Nuevo León	8
3	Jalisco	7
4	Metropolitana Central	6
5	Hidalgo	4
6	Metropolitana Metro	4
7	Durango	2
8	Guerrero	2
9	Metropolitana Oriente	2
10	Michoacán	2



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	18	7.0%
Entre 30 a 39 años	80	30.2%
Entre 40 a 49 años	68	25.6%
Entre 50 a 59 años	86	32.6%
Entre 60 a 69 años	12	4.6%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100.0%</b>

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

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



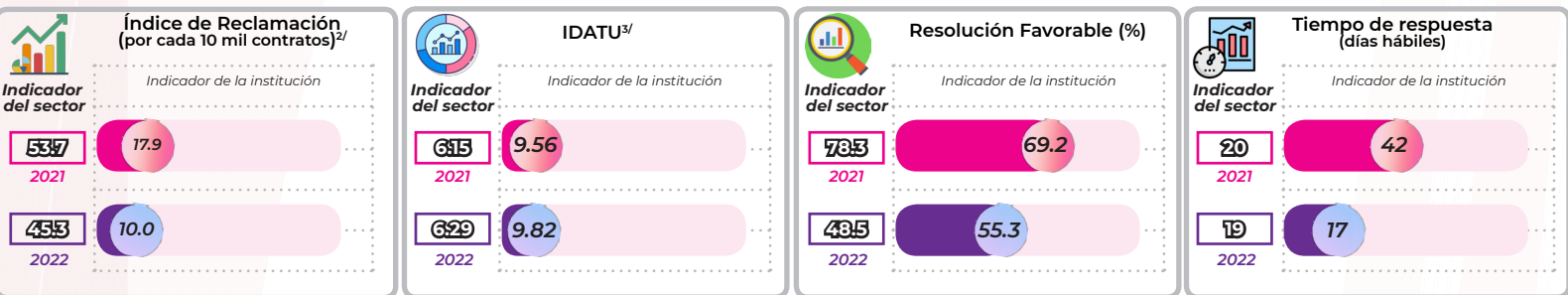
# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>100.0</b>	<b>264</b>	<b>100.0</b>	<b>12.3</b>
Crédito personal	177	75.3	206	78.0	16.4
Gestión de cobranza (REDECO)	38	16.2	34	12.9	-10.5
Resto de Productos <sup>1/</sup>	20	8.5	24	9.1	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó un crecimiento.

<sup>1/</sup> Incluye: Microcréditos, Crédito de nómina, Créditos y préstamos de habilitación y avío, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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

¿PARA QUÉ SIRVE?

El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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 54.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 13 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 13 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Moneyveo 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 (13)	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	14.92	n/a	2.07	n/a	2.07	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.07</b>	<b>90.00</b>	<b>97.07</b>	

El puntaje 97.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**97.07 / 10 = 9.71 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 8 asuntos atendidos en este proceso por Moneyveo México, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (8)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de lendon.mx	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

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

**100.00 / 10 = 10.00 de calificación**

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.71	x	0.6	5.82
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

**IDATU= 9.82**

SANCIÓNES 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.
<b>Total</b>	<b>60,021</b>	<b>37,102</b>	<b>-38.2%</b>
<b>Consultas</b>	<b>59,974</b>	<b>37,057</b>	<b>-38.2%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	<b>-4.3%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	47	45	-4.3%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-Gestión ordinaria	16	35	118.8%
Correo electrónico	21	10	-52.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	10	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	<b>-4.3%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	38	43	95.6%
En Trámite	9	2	4.4%

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

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





## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE IDF CAPITAL

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	127	154	21.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	467	156	-66.6%
CONTROVERSIAS	465	156	-66.5%
Gestión Ordinaria	6	0	-100.0%
Gestión Electrónica	35	31	-11.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	395	96	-75.7%
Conciliación	29	29	0.0%
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	-
<b>TOTAL</b>	<b>594</b>	<b>310</b>	<b>-47.8%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 83 municipios del país se registra al menos una reclamación de IDF CAPITAL, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.



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

## TOP 10

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

1	REDECO*	96
2	Metropolitana Central	10
3	Colima	7
4	Durango	4
5	Guanajuato	4
6	Metropolitana Oriente	4
7	Jalisco	3
8	Nuevo León	3
9	Puebla	3
10	Baja California	2



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	42	26.7%
Entre 30 a 39 años	52	33.3%
Entre 40 a 49 años	44	28.3%
Entre 50 a 59 años	10	6.7%
Entre 60 a 69 años	5	3.3%
Entre 70 a 79 años	3	1.7%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100.0%</b>

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

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

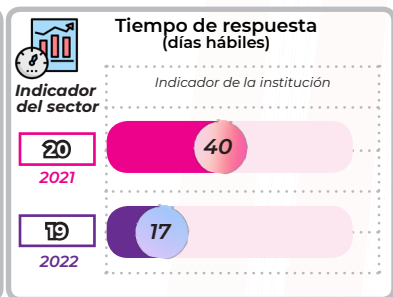
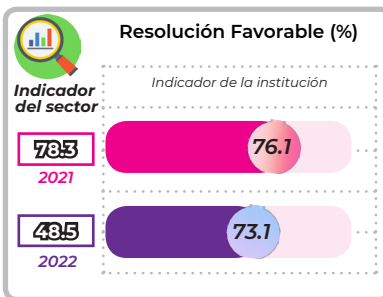
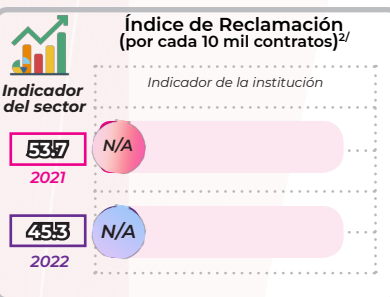
# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>467</b>	<b>100.0</b>	<b>156</b>	<b>100.0</b>	<b>-66.6</b>
Crédito personal	185	39.6	138	88.4	-25.4
<b>Microcréditos</b>	<b>19</b>	<b>4.1</b>	<b>9</b>	<b>5.8</b>	<b>-52.6</b>
Resto de Productos <sup>1/</sup>	263	56.3	9	5.8	-

Microcréditos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Tarjeta de crédito, Gestión de cobranza (REDECO), Crédito de nómina, Domiciliación, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

(\*) 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 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>

## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 21 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 21 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso IDF Capital 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 (21)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de IDF Capital	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	4.95	n/a	4.17	n/a	4.17	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.17</b>	<b>90.00</b>	<b>99.17</b>	

El puntaje 99.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**99.17 / 10 = 9.92 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 16 asuntos atendidos en este proceso por IDF Capital, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (16)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de IDF Capital	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	6.25	3.57	9.44	8.20	8.82	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.44</b>	<b>98.20</b>	<b>98.82</b>	

El puntaje 98.82 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$98.82 / 10 = 9.88 \text{ de calificación}$$

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

Proceso	Calificación	Peso	Producto	Ponderación
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.92	x	0.6	5.95
Conciliación	9.88	x	0.4	3.95

$$IDATU = 9.90$$

#### 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.
<b>Total</b>	11	30	172.7%
<b>Consultas</b>	0	0	-
<b>Controversias:</b>	11	30	172.7%
Aclaraciones	1	0	-100.0%
Reclamaciones	10	30	200.0%

##### Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	11	29	163.6%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	1	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	11	30	172.7%

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	11	30	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.

Daimler Financial Services México

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DAIMLER FINANCIAL SERVICES

Proceso	2021	2022	Crecim.
ASESORÍAS	18	18	0.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	245	192	-21.6%
CONTROVERSIAS	245	192	-21.6%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	12	8	-33.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	229	181	-21.0%
Conciliación	4	2	-50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>210</b>	<b>-20.2%</b>

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

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

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

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 82 municipios del país se registra al menos una reclamación de DAIMLER FINANCIAL SERVICES, de éstos, 23 concentran el 60% de las quejas.



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

## UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON RECLAMACIONES:

1 REDECO*	181
2 Jalisco	4
3 Metropolitana Central	4
4 Aguascalientes	2
5 Querétaro	1



## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	38	20.0%
Entre 40 a 49 años	96	50.0%
Entre 50 a 59 años	58	30.0%
Entre 60 a 69 años	0	0.0%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100.0%</b>

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

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

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>100.0</b>	<b>192</b>	<b>100.0</b>	<b>-21.6</b>
Gestión de cobranza (REDECO)	227	92.7	178	92.7	-21.6
Crédito al auto	12	4.9	8	4.2	-33.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	6	2.4	6	3.1	-

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

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito personal, Crédito empresarial y Crédito hipotecario.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



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

(\*) 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 54.7% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,000 Instituciones de SOFOM E.N.R. que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	Daimler Financial Services	N/A	9.85	10.00	9.91
2	IDF Capital	N/A	9.92	9.88	9.90
3	Moneyveo México	N/A	9.71	10.00	9.82
4	Adelanto Express	N/A	9.60	10.00	9.76
5	AlphaCredit Capital	N/A	9.15	10.00	9.49
6	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.72	8.79	9.35
7	Prestaciones Finmart	N/A	9.15	9.53	9.30
8	Financiera Independencia	N/A	9.76	8.41	9.22
9	Servicios Financieros Soriana	N/A	9.29	9.10	9.21
10	Dimex Capital	N/A	8.87	9.45	9.10
11	Financiera Fortaleza	N/A	9.11	8.91	9.03
12	Nómina Apoyo	N/A	9.28	7.87	8.71
13	Publiseg	N/A	8.12	9.57	8.70
14	Exitus Credit	N/A	8.65	7.65	8.25
15	Financiera Maestra	N/A	6.49	9.20	7.57
16	Creditea	9.94	0.00	10.00	4.99
17	Préstamos Felices en 15 Minutos	7.40	0.00	8.93	4.16
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.68</b>	<b>0.25</b>	<b>9.32</b>	<b>6.29</b>



## METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (116 de 2,000 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

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

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

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de 1 asunto directo en el periodo no se registró vencimiento.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de 1 asunto concluido en el periodo, no presentó solicitud de prórroga no aceptada.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Daimler Financial Services 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 (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Daimler Financial Services México	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	8.00	n/a	3.53	n/a	3.53	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.53</b>	<b>90.00</b>	<b>98.53</b>	

El puntaje 98.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.53 / 10 = 9.85 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 1 asunto atendido en este proceso por Daimler Financial Services, no se registró diferimiento durante la audiencia de Conciliación.

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

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

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril - junio 2022)

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de Daimler Financial Services 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	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

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

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

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

ABRIL - JUNIO

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.85	x	0.6	5.91
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

**IDATU= 9.91**

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

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

Número de multas firmes 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.
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>-33.3%</b>
<b>Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Controversias:</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>-33.3%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	12	8	-33.3%

##### Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	12	8	-33.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>-33.3%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	12	8	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.