SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

FICHA ESTADÍSTICA 2015

Presidencia de Condusef

Mayo 2016

SOFOM ER

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 17,966

Acciones de Defensa realizadas de Servicios Financieros Soriana: 2,521 Part. 14.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**482**	**1,284**	**166.4%**
RECLAMACIONES	**967**	**1,237**	**27.9%**
Controversias	**962**	**1,224**	**27.2%**
• Gestión Ordinaria	806	916	13.6%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	18	177	883.3%
• Conciliación	138	131	-5.1%
Solicitud de Dictamen	**5**	**10**	**100.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**2**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	-
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,449**	**2,521**	**74.0%**

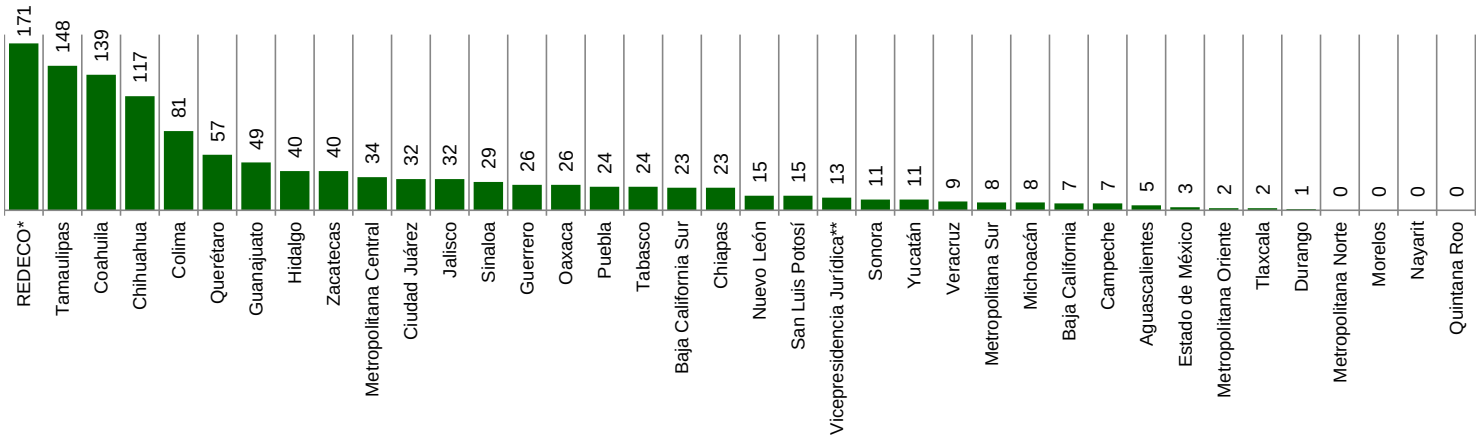
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,237



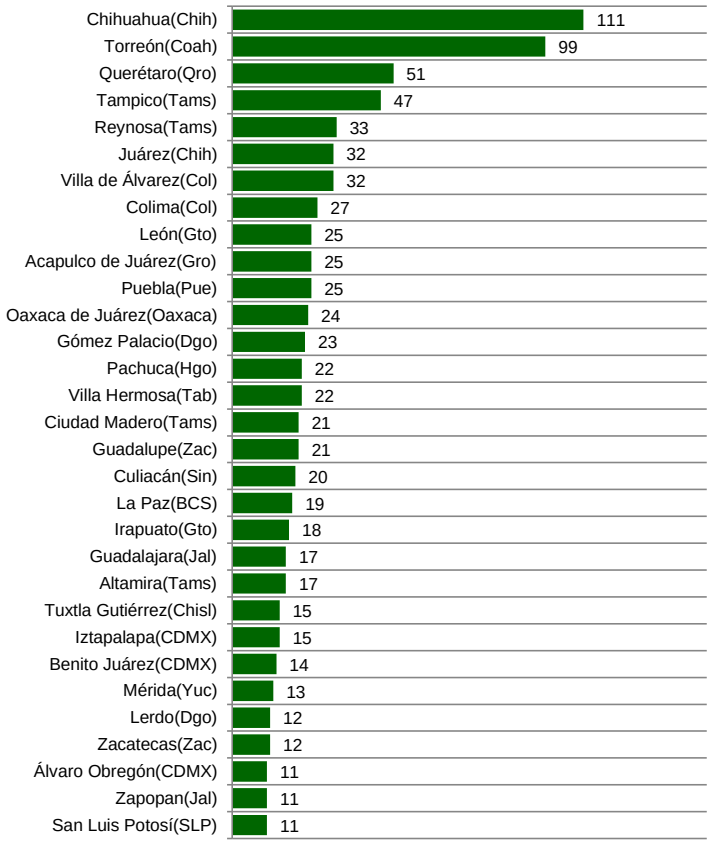
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existen 5 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 190 municipios del país se registra al menos una reclamación de Servicios Financieros Soriana, de éstos, 23 concentran el 60% de las quejas.



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

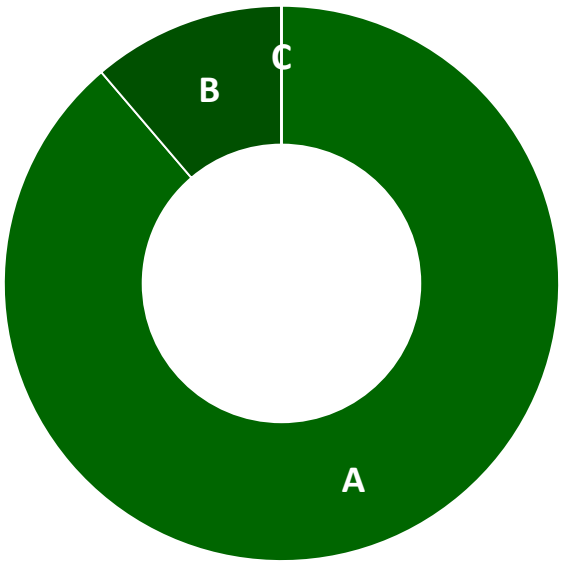
El 41% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 59% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	23	2%
Entre 30 y 39 años	136	11%
Entre 40 y 49 años	298	24%
Entre 50 y 59 años	363	29%
Entre 60 y 69 años	332	27%
Entre 70 y 79 años	79	6%
Más de 80 años	6	1%
Total	**1,237**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**967**	**100.0**	**1,237**	**100.0**	**27.9**
Tarjeta de crédito	963	99.6	1,082	87.5	**12.4**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	-	-	137	11.1	**-**
Resto de productos 1/	4	0.4	18	1.4	**-**

1/ Incluye: Crédito personal, Crédito simple, entre otros.



A	**87.5%**	**Tarjeta de crédito**
	40%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	16%	Consumos no reconocidos
	9%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
B	**11.1%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**1.4%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	CF Credit Services, S.A. de C.V.	7.81	8.46	7.38	8.01
2	Consupago, S.A. de C.V.	8.39	7.19	7.75	7.60
3	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	7.71	6.78	7.34
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	6.66	8.20	7.27
5	**Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.**	**4.32**	**0.00**	**6.40**	**2.78**
	Índice del Sector	**8.90**	**4.40**	**8.47**	**7.54**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 53% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, Servicios Financiero Soriana acumuló 35 vencimientos de 904 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 64.8% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el año 2015, Servicios Financiero Soriana solicitó 38 prórrogas, es decir, el 4% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 97.4% de las prórrogas solicitadas del Sector. Cabe señalar que a pesar de tener un plazo mayor para emitir respuesta, de los 38 asuntos la Institución no respondió en 2 casos, lo que implicó turnarlos al proceso de conciliación.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 37 casos Servicios Financiero Soriana emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 68 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 25 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 134 asuntos atendidos en este proceso, 41 (31%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 22% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 46.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 25% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 12 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Servicios Financiero Soriana no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**0.00**	**n/a**	0.00	n/a	**0.00**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	0.00	n/a	**0.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	0.00	0.00	**0.00**
Total	**100**			**0.00**	**0.00**	**0.00**

El puntaje 0.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

0.00 / 10 = 0.00 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	5	11	11	8		35
Asuntos directos	175	272	167	290		904
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**2.86**	**4.04**	**6.59**	**2.76**	✓	**3.87**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**78.57**	**84.62**	**47.06**		**64.81**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,308	4,194	2,705	3,395		13,602
Asuntos directos	175	272	167	290		904
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**18.90**	**15.42**	**16.20**	**11.71**	✓	**15.05**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	11	13	4	10		38
Asuntos concluidos	186	285	172	301		944
Índice de asuntos con prórroga (%)	**5.91**	**4.56**	**2.33**	**3.32**	✗	**4.03**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**100.00**	**80.00**	**100.00**		**97.44**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	2	0		2
Asuntos con prórroga	11	13	4	10		38
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**50.00**	**0.00**	✓	**5.26**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**100.00**	**0.00**		**100.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	247	427	161	143		978
Asuntos con prórroga	11	13	4	10		38
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**22.45**	**32.85**	**40.25**	**14.30**	✓	**25.74**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	11	15	6	5		37
Asuntos de GO que pasaron a CO	24	35	25	21		105
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**45.83**	**42.86**	**24.00**	**23.81**	✓	**35.24**
% de participación respecto del Sector	**84.62**	**46.88**	**85.71**	**83.33**		**63.79**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1	0	1		3
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	11	15	6	5		37
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**9.09**	**6.67**	**0.00**	**20.00**	✗	**8.11**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**11.11**	**0.00**	**50.00**		**23.08**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	2	9	6	8		25
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	13	20	19	16		68
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**15.38**	**45.00**	**31.58**	**50.00**	✗	**36.76**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**52.94**	**66.67**	**88.89**		**58.14**
Calificación del Proceso	**46.97**	**52.26**	**42.17**	**43.31**		**43.16**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**3.87**	**64.81**	9.30	1.00	**5.15**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**15.05**	**n/a**	7.79	n/a	**7.79**
Asuntos con prórroga	**10**	**4.03**	**97.44**	7.83	1.00	**4.41**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**5.26**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**25.74**	**n/a**	6.38	n/a	**6.38**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**35.24**	**63.79**	13.30	1.00	**7.15**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**8.11**	**23.08**	13.86	1.00	**7.43**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**36.76**	**58.14**	6.69	1.00	**3.85**
Total	**100**			**66.16**	**6.00**	**43.16**

El puntaje 43.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

43.16 / 10 = 4.32 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	7	16	11	7		41
Asuntos concluidos	29	41	33	31		134
Índice de asuntos diferidos (%)	**24.14**	**39.02**	**33.33**	**22.58**	✓	**30.60**
% de participación respecto del Sector	**24.14**	**27.59**	**22.92**	**14.29**		**22.28**
Asuntos diferidos no conciliados	2	7	6	4		19
Asuntos diferidos	7	16	11	7		41
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**28.57**	**43.75**	**54.55**	**57.14**	✗	**46.34**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**18.42**	**18.75**	**11.76**		**15.83**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1	1	0		4
Asuntos concluidos	29	41	33	31		134
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**6.90**	**2.44**	**3.03**	**0.00**	✓	**2.99**
% de participación respecto del Sector	**22.22**	**20.00**	**100.00**	**0.00**		**25.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	5	2	3	2		12
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**73.78**	**64.36**	**53.65**	**77.44**		**63.99**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**30.60**	**22.28**	12.25	1.00	**6.62**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**46.34**	**15.83**	11.20	1.00	**6.10**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**2.99**	**25.00**	17.73	4.80	**11.27**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**81.18**	**46.80**	**63.99**

El puntaje 63.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

63.99 / 10 = 6.40 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**4.32 x**	**0.2**	**0.86**
• **Gestión Electrónica:**	**0.00 x**	**0.0**	**0**
• **Conciliación:**	**6.40 x**	**0.3**	**1.92**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 2.78

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CRÉDITO FAMILIAR

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 17,966

Acciones de Defensa realizadas de Crédito Familiar: 2,362 Part. 13.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CRÉDITO FAMILIAR:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**1,048**	**1,464**	**39.7%**
RECLAMACIONES	**465**	**898**	**93.1%**
Controversias	**459**	**888**	**93.5%**
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	360	304	-15.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	47	521	1008.5%
• Conciliación	51	62	21.6%
Solicitud de Dictamen	**5**	**8**	**60.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**2**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,513**	**2,362**	**56.1%**

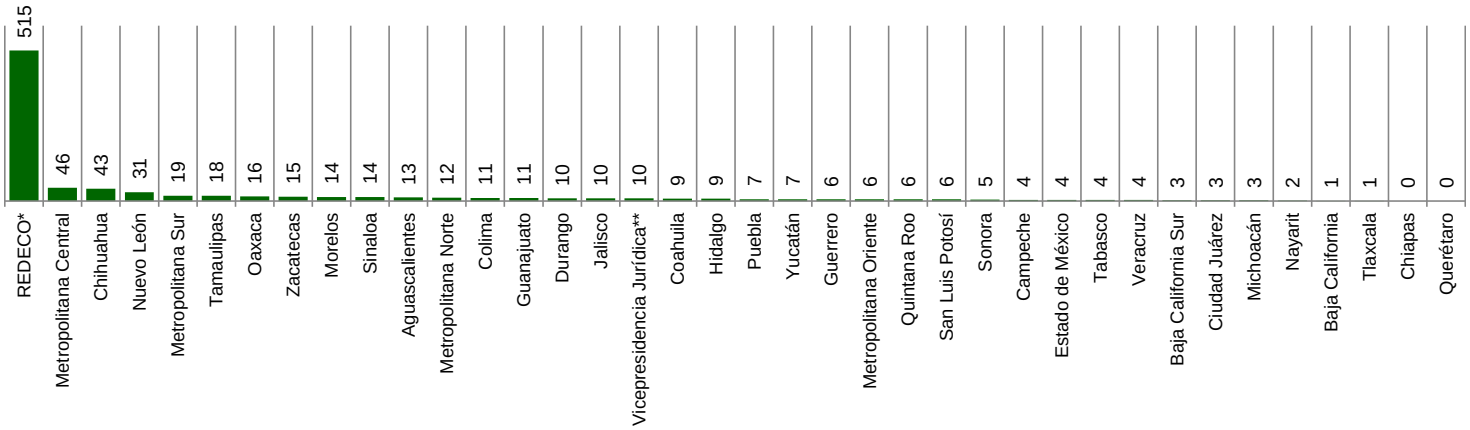
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CRÉDITO FAMILIAR

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 898

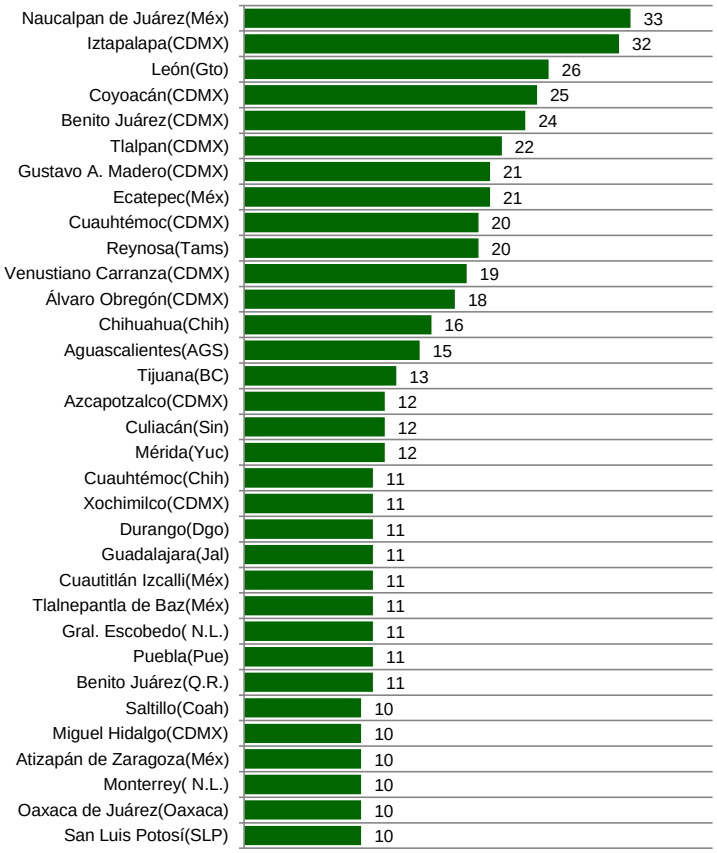


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 174 municipios del país se registra al menos una reclamación de Crédito Familiar, de éstos, 35 concentran el 60% de las quejas.



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

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

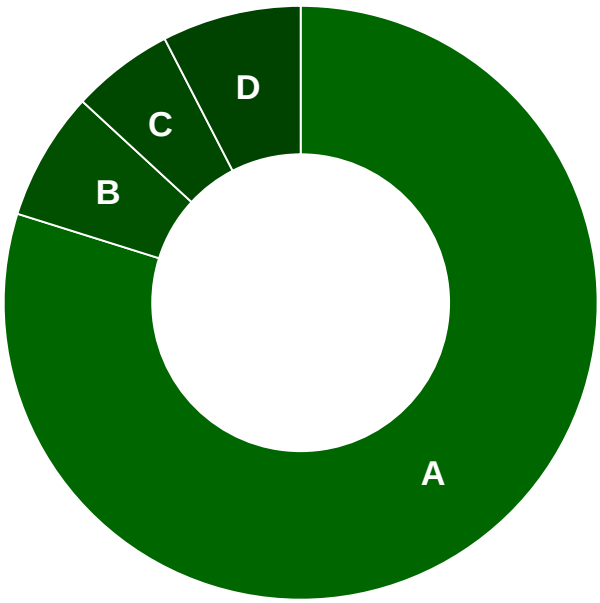
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	36	4%
Entre 30 y 39 años	168	19%
Entre 40 y 49 años	198	22%
Entre 50 y 59 años	212	24%
Entre 60 y 69 años	185	20%
Entre 70 y 79 años	99	11%
Más de 80 años	0	0%
Total	**898**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CRÉDITO FAMILIAR

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**465**	**100.0**	**898**	**100.0**	**93.1**
Crédito personal	416	89.5	717	79.8	**72.4**
Crédito simple	1	0.2	63	7.0	**6200.0**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	-	-	50	5.6	**-**
Resto de productos 1/	48	10.3	68	7.6	**-**

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito de nómina, Crédito hipotecario, entre otros.



A	**79.8%**	**Crédito personal**
	56%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	9%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**7.0%**	**Crédito simple**
	63%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	8%	Crédito aprobado sin la entrega de recursos
C	**5.6%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**7.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	CF Credit Services, S.A. de C.V.	7.81	8.46	7.38	8.01
2	Consupago, S.A. de C.V.	8.39	7.19	7.75	7.60
3	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	7.71	6.78	7.34
4	**Crédito Familiar, S.A. de C.V.**	**N/A**	**6.66**	**8.20**	**7.27**
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	4.32	0.00	6.40	2.78
	Índice del Sector	**8.90**	**4.40**	**8.47**	**7.54**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 53% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, Crédito Familiar acumuló 2 vencimientos de 295 asuntos directos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que de los 298 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 13 casos Crédito Familiar emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 4 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 39 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 14 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 61 asuntos atendidos en este proceso, 13 (21%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 76.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: En materia de incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), Crédito Familiar no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, respecto del asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que no incumplió el Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CRÉDITO FAMILIAR

Crédito Familiar
SIEMPRE UNA SOLUCIÓN

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	1		2
Asuntos directos	71	74	87	63		295
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**1.41**	**0.00**	**0.00**	**1.59**	✗	**0.68**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**0.00**	**0.00**	**11.11**		**7.41**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	517	661	705	885		2,768
Asuntos directos	71	74	87	63		295
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**7.28**	**8.93**	**8.10**	**14.05**	✗	**9.38**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	4	1	3	5		13
Asuntos directos	71	74	87	63		295
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**5.63**	**1.35**	**3.45**	**7.94**	✗	**4.41**
% de participación respecto del Sector	**100.00**	**20.00**	**27.27**	**38.46**		**39.39**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	71	74	87	66		298
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	5	2	0		13
Asuntos de GE que pasaron a CO	15	13	11	13		52
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**40.00**	**38.46**	**18.18**	**0.00**	✓	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**60.00**	**41.67**	**14.29**	**0.00**		**22.41**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1	2	0		4
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	5	2	0		13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**16.67**	**20.00**	**100.00**	**0.00**	✓	**30.77**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**33.33**	**22.22**	**0.00**		**14.29**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	2	3	3		14
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	8	9	13		39
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**66.67**	**25.00**	**33.33**	**23.08**	✓	**35.90**
% de participación respecto del Sector	**75.00**	**28.57**	**20.00**	**18.75**		**30.43**
Calificación del Proceso	**64.01**	**68.13**	**65.98**	**85.48**		**66.55**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.68**	**7.41**	9.94	7.75	**8.84**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**9.38**	**n/a**	3.24	n/a	**3.24**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**4.41**	**39.39**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**25.00**	**22.41**	11.92	1.00	**6.46**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**30.77**	**14.29**	9.26	7.00	**8.13**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**35.90**	**30.43**	6.77	1.00	**3.88**
Total	**100**			**77.12**	**47.75**	**66.55**

El puntaje 66.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

66.55 / 10 = 6.66 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CRÉDITO FAMILIAR

Crédito Familiar
SIEMPRE UNA SOLUCIÓN

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	4	4	3	2		13
Asuntos concluidos	17	16	13	15		61
Índice de asuntos diferidos (%)	**23.53**	**25.00**	**23.08**	**13.33**	✓	**21.31**
% de participación respecto del Sector	**13.79**	**6.90**	**6.25**	**4.08**		**7.07**
Asuntos diferidos no conciliados	3	4	2	1		10
Asuntos diferidos	4	4	3	2		13
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**75.00**	**100.00**	**66.67**	**50.00**	✓	**76.92**
% de participación respecto del Sector	**18.75**	**10.53**	**6.25**	**2.94**		**8.33**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	17	16	13	15		61
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**75.71**	**81.00**	**85.72**	**89.97**		**81.98**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**21.31**	**7.07**	14.60	13.98	**14.29**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**76.92**	**8.33**	5.38	10.00	**7.69**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**79.99**	**83.98**	**81.98**

El puntaje 81.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.98 / 10 = 8.20 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	-	x	-	-
• **Gestión Electrónica:**	6.66	x	0.6	3.99
• **Conciliación:**	8.20	x	0.4	3.28

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.27

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 17,966

Acciones de Defensa realizadas de Sólida Administradora de Portafolios: 475 Part. 2.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**341**	**182**	**-46.6%**
RECLAMACIONES	**59**	**293**	**396.6%**
Controversias	**58**	**289**	**398.3%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	39	89	128.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	8	172	2050.0%
• Conciliación	11	28	154.5%
Solicitud de Dictamen	**1**	**4**	**300.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	-
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**400**	**475**	**18.8%**

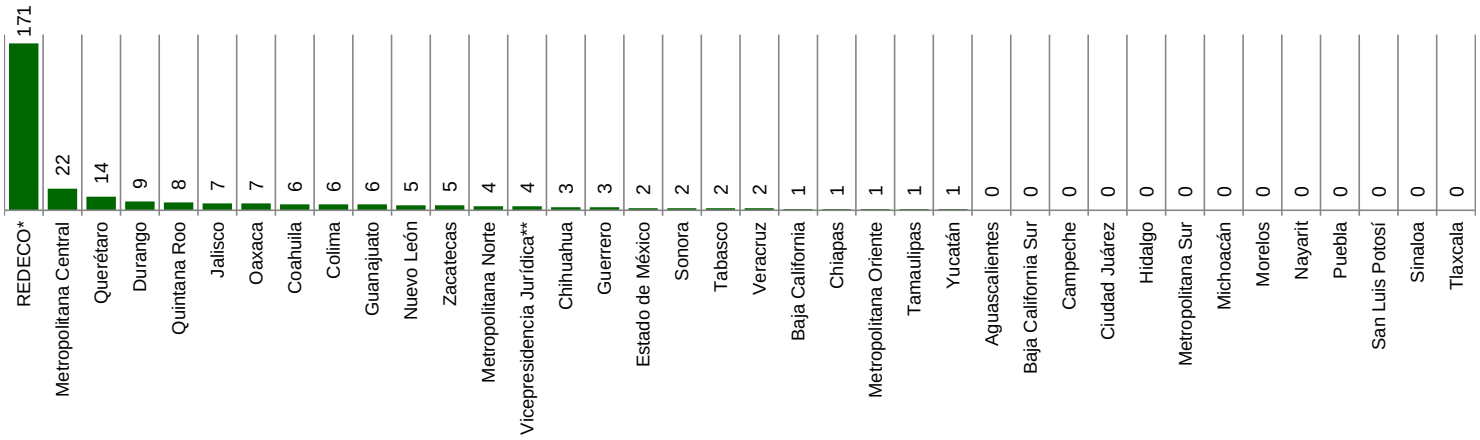
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 293

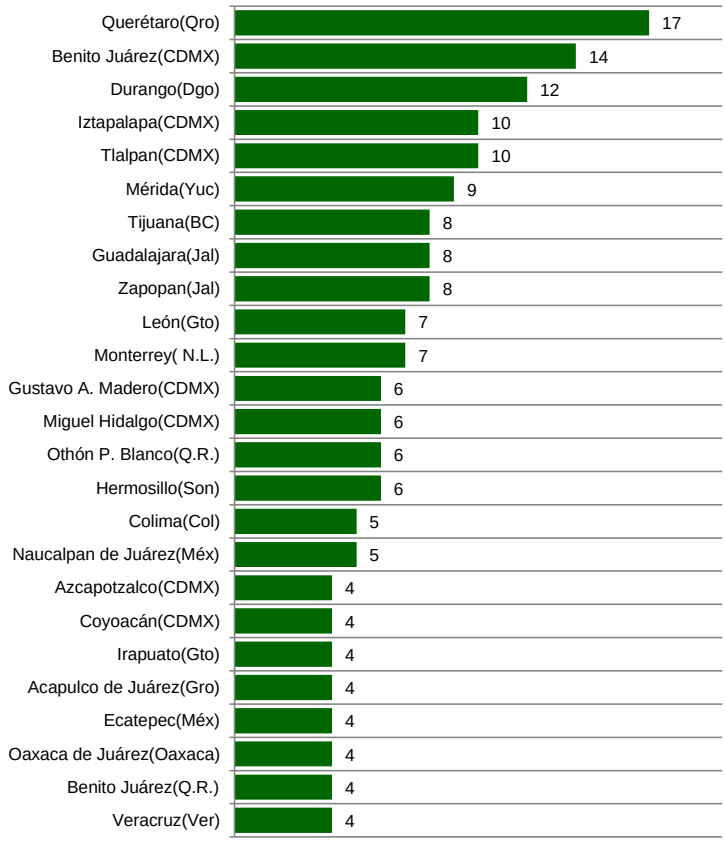


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 99 municipios del país se registra al menos una reclamación de Sólida Administradora de Portafolios, de éstos, 25 concentran el 60% de las quejas.



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

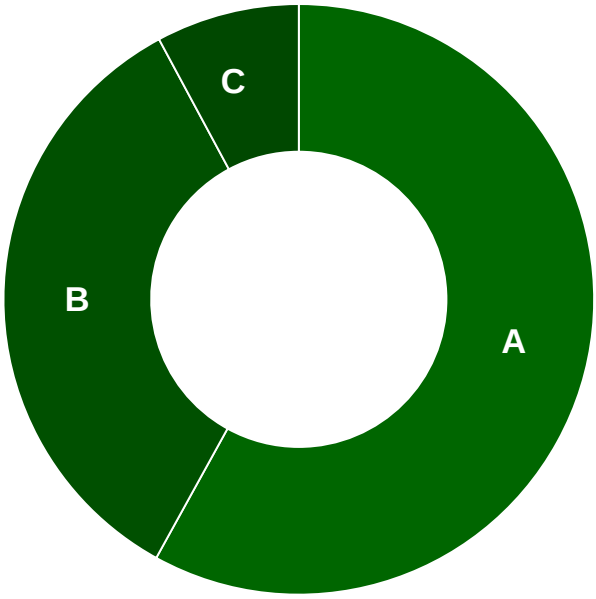
El 55% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 45% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	21	7%
Entre 40 y 49 años	75	26%
Entre 50 y 59 años	92	31%
Entre 60 y 69 años	87	30%
Entre 70 y 79 años	18	6%
Más de 80 años	0	0%
Total	**293**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**59**	**100.0**	**293**	**100.0**	**396.6**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	-	-	170	58.0	**-**
Crédito hipotecario	40	67.8	100	34.1	**150.0**
Resto de productos 1/	19	32.2	23	7.9	**-**

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito al auto, entre otros.



A	**58.0%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
B	**34.1%**	**Crédito hipotecario**
	27%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	12%	Beneficios no aplicados al crédito
	10%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
C	**7.9%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	CF Credit Services, S.A. de C.V.	7.81	8.46	7.38	8.01
2	Consupago, S.A. de C.V.	8.39	7.19	7.75	7.60
3	**Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.**	**N/A**	**7.71**	**6.78**	**7.34**
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	6.66	8.20	7.27
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	4.32	0.00	6.40	2.78
	Índice del Sector	**8.90**	**4.40**	**8.47**	**7.54**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 53% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Sólida Administradora de Portafolios no presentó problemática, ya que de los 85 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Sólida Administradora de Portafolios no presentó problemática, ya que de los 88 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 4 casos Sólida Administradora de Portafolios emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 13 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 23 asuntos atendidos en este proceso, 14 (61%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 64.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (13%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 19% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los asuntos donde las partes llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Sólida Administradora de Portafolios no registró asuntos con este supuesto, por lo que no presentó problemática.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	21	25	21	18		85
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	351	453	356	325		1,485
Asuntos directos	21	25	21	18		85
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**16.71**	**18.12**	**16.95**	**18.06**	✗	**17.47**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2	0	0		2
Asuntos directos	21	25	21	18		85
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**8.00**	**0.00**	**0.00**		**2.35**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**40.00**	**0.00**	**0.00**		**6.06**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	21	26	22	19		88
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	1	2		4
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	4	4	5		17
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**25.00**	**25.00**	**40.00**	✗	**23.53**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**8.33**	**7.14**	**9.09**		**6.90**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	2		3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	1	2		4
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**100.00**	**100.00**		**75.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**11.11**	**15.38**		**10.71**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	2	0		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	3	3	3		13
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**66.67**	**0.00**	✓	**15.38**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**13.33**	**0.00**		**4.35**
Calificación del Proceso	**96.69**	**88.12**	**72.22**	**80.10**		**77.10**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**17.47**	**n/a**	1.53	n/a	**1.53**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.35**	**6.06**	2.86	4.38	**3.62**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**23.53**	**6.90**	12.40	14.15	**13.28**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**75.00**	**10.71**	1.00	9.00	**5.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**15.38**	**4.35**	8.62	8.71	**8.66**
Total	**100**			**71.41**	**76.25**	**77.10**

El puntaje 77.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.10 / 10 = 7.71 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	2	4	4	4		14
Asuntos concluidos	5	5	6	7		23
Índice de asuntos diferidos (%)	**40.00**	**80.00**	**66.67**	**57.14**	✓	**60.87**
% de participación respecto del Sector	**6.90**	**6.90**	**8.33**	**8.16**		**7.61**
Asuntos diferidos no conciliados	1	3	2	3		9
Asuntos diferidos	2	4	4	4		14
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**50.00**	**75.00**	**50.00**	**75.00**	✗	**64.29**
% de participación respecto del Sector	**6.25**	**7.89**	**6.25**	**8.82**		**7.50**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1	0	1		3
Asuntos concluidos	5	5	6	7		23
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**20.00**	**20.00**	**0.00**	**14.29**	✗	**13.04**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**20.00**	**0.00**	**100.00**		**18.75**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**78.60**	**66.04**	**82.30**	**58.52**		**67.78**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**60.87**	**7.61**	4.58	13.51	**9.05**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**64.29**	**7.50**	7.79	11.00	**9.39**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**13.04**	**18.75**	10.09	8.60	**9.34**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**62.45**	**73.11**	**67.78**

El puntaje 67.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

67.78 / 10 = 6.78 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**7.71**	**x**	**0.6**	**4.63**
• **Conciliación:**	**6.78**	**x**	**0.4**	**2.71**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.34

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CONSUPAGO

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 17,966

Acciones de Defensa realizadas de Consupago: 1,165 Part. 6.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUPAGO:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**923**	**878**	**-4.9%**
RECLAMACIONES	**222**	**287**	**29.3%**
Controversias	**219**	**283**	**29.2%**
• Gestión Ordinaria	163	66	-59.5%
• Gestión Electrónica	0	153	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	27	19	-29.6%
• Conciliación	29	45	55.2%
Solicitud de Dictamen	**3**	**4**	**33.3%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,145**	**1,165**	**1.7%**

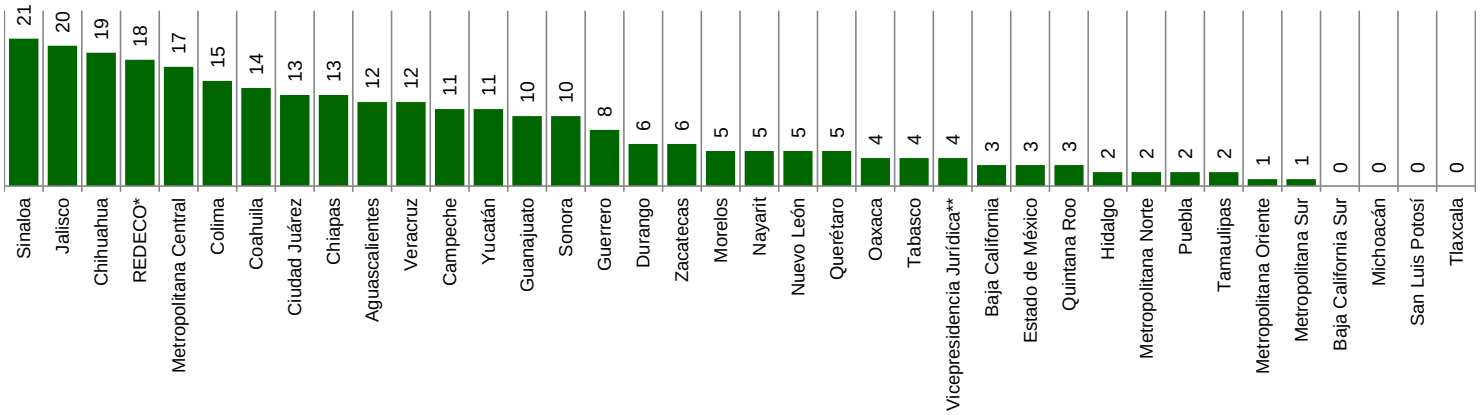
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CONSUPAGO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 287

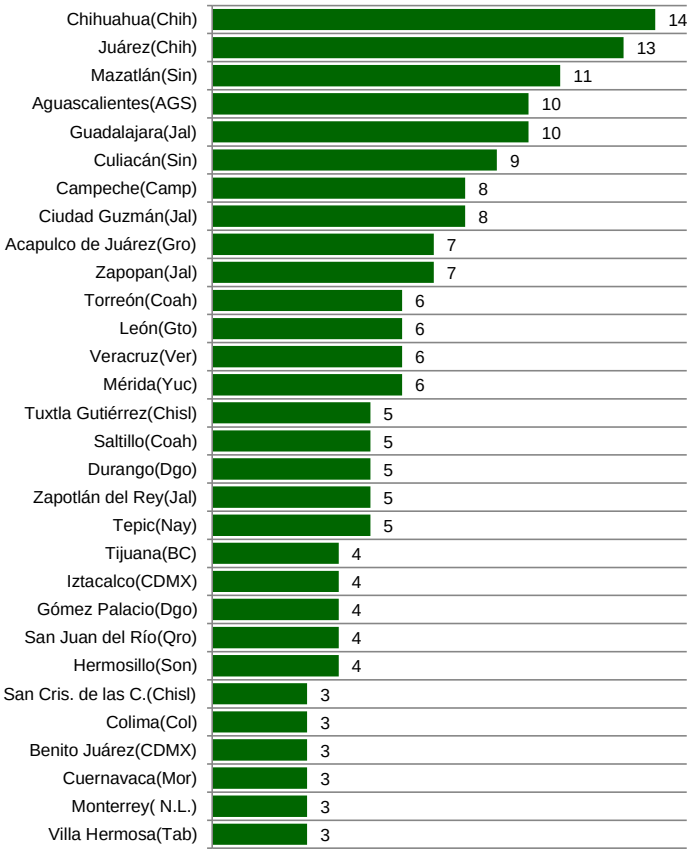


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 110 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consupago, de éstos, 26 concentran el 60% de las quejas.



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

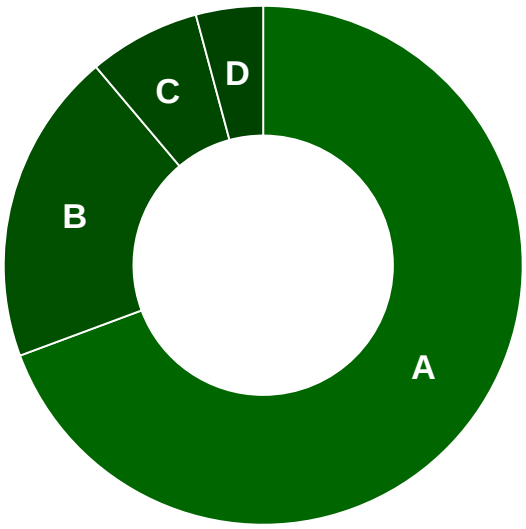
El 51% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 49% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2	1%
Entre 30 y 39 años	47	16%
Entre 40 y 49 años	64	22%
Entre 50 y 59 años	79	28%
Entre 60 y 69 años	67	23%
Entre 70 y 79 años	28	10%
Más de 80 años	0	0%
Total	**287**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**222**	**100.0**	**287**	**100.0**	**29.3**
Crédito personal	184	82.9	199	69.3	**8.2**
Crédito de nómina	20	9.0	56	19.5	**180.0**
Crédito simple	0	0.0	20	7.0	**-**
Resto de productos 1/	18	8.1	12	4.2	**-**

1/ incluye: Servicios en sucursal y/o UNE, Crédito al auto, entre otros.



A	**69.3%**	**Crédito personal**
	32%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	9%	Actualización de historial crediticio no realizada
	8%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	**19.5%**	**Crédito nómina**
	25%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	11%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	7%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
C	**7.0%**	**Crédito de simple**
D	**4.2%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	CF Credit Services, S.A. de C.V.	7.81	8.46	7.38	8.01
2	**Consupago, S.A. de C.V.**	**8.39**	**7.19**	**7.75**	**7.60**
3	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	7.71	6.78	7.34
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	6.66	8.20	7.27
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	4.32	0.00	6.40	2.78
	Índice del Sector	**8.90**	**4.40**	**8.47**	**7.54**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 53% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, Consupago acumuló 2 vencimientos de 138 asuntos directos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el año 2015, Consupago solicitó 3 prórrogas, es decir, el 2% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 27.3% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 3 casos Consupago emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 36 asuntos atendidos en este proceso, 12 (33%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 100% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: En materia de incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), Consupago no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los asuntos donde las partes llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Consupago no registró asuntos con este supuesto, por lo que no presentó problemática.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	0	1		2
Asuntos directos	0	32	63	43		138
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**3.13**	**0.00**	**2.33**	✗	**1.45**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**100.00**	**0.00**	**11.11**		**7.41**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	238	524	367		1,129
Asuntos directos	0	32	63	43		138
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**7.44**	**8.32**	**8.53**	✗	**8.18**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	1		1
Asuntos directos	0	32	63	43		138
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**2.33**	✗	**0.72**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**7.69**		**3.03**
Asuntos con prórroga	0	0	3	0		3
Asuntos concluidos	0	35	67	43		145
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**4.48**	**0.00**	✓	**2.07**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**75.00**	**0.00**		**27.27**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	3	0		3
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	78	0		78
Asuntos con prórroga	0	0	3	0		3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**26.00**	**0.00**	✓	**26.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	3	0		3
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	1	2		3
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	0	4	4		8
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**	**25.00**	**50.00**	✗	**37.50**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**7.14**	**9.09**		**5.17**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	1		2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	1	2		3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**100.00**	**50.00**	✓	**66.67**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**11.11**	**7.69**		**7.14**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	0	3	2		5
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**89.64**	**67.31**	**82.71**		**71.87**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**1.45**	**7.41**	9.87	7.75	**8.81**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**8.18**	**n/a**	3.49	n/a	**3.49**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.72**	**3.03**	4.34	4.69	**4.52**
Asuntos con prórroga	**10**	**2.07**	**27.27**	6.74	3.25	**5.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**26.00**	**n/a**	1.53	n/a	**1.53**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**37.50**	**5.17**	7.89	15.62	**11.75**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**66.67**	**7.14**	2.56	11.00	**6.78**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**66.42**	**72.31**	**71.87**

El puntaje 71.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

71.87 / 10 = 7.19 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CONSUPAGO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	1	0	0		2
Asuntos directos	45	20	1	2		68
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**2.22**	**5.00**	**0.00**	**0.00**		**2.94**
% de participación respecto del Sector	**10.00**	**7.14**	**0.00**	**0.00**		**3.70**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	930	178	1	19		1,128
Asuntos directos	45	20	1	2		68
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**20.67**	**8.90**	**1.00**	**9.50**	✗	**16.59**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	45	20	1	2		68
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	3	1	0		4
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	8	2	0		12
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**37.50**	**50.00**	**0.00**	✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.38**	**14.29**	**0.00**		**6.90**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	2	0	0		2
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	3	1	0		4
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**66.67**	**0.00**	**0.00**		**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**22.22**	**0.00**	**0.00**		**15.38**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	5	1	0		8
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**20.00**	**0.00**	**0.00**		**12.50**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.88**	**0.00**	**0.00**		**2.33**
Calificación del Proceso	**95.36**	**77.94**	**88.39**	**96.02**		**83.92**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**2.94**	**3.70**	9.47	9.49	**9.48**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**16.59**	**n/a**	7.55	n/a	**7.55**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**33.33**	**6.90**	13.67	17.95	**15.81**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**50.00**	**15.38**	8.00	5.67	**6.83**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**12.50**	**2.33**	8.88	9.64	**9.26**
Total	**100**			**82.56**	**67.74**	**83.92**

El puntaje 83.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.92 / 10 = 8.39 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CONSUPAGO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	0	4	6	2		12
Asuntos concluidos	2	14	13	7		36
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**	**28.57**	**46.15**	**28.57**	✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**6.90**	**12.50**	**4.08**		**6.52**
Asuntos diferidos no conciliados	0	4	6	2		12
Asuntos diferidos	0	4	6	2		12
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**		**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**10.53**	**18.75**	**5.88**		**10.00**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	2	14	13	7		36
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**100.00**	**80.66**	**71.43**	**81.87**		**77.50**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**33.33**	**6.52**	11.56	14.44	**13.00**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**100.00**	**10.00**	1.00	8.00	**4.50**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**72.56**	**82.44**	**77.50**

El puntaje 77.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.50 / 10 = 7.75 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.39 x**	**0.2**	**1.68**
• **Gestión Electrónica:**	**7.19 x**	**0.5**	**3.59**
• **Conciliación:**	**7.75 x**	**0.3**	**2.33**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.60

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CF CREDIT SERVICES

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 17,966

Acciones de Defensa realizadas de CF Credit Services: 945 Part. 5.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CF CREDIT SERVICES:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	**486**	**680**	**39.9%**
RECLAMACIONES	**110**	**265**	**140.9%**
Controversias	**107**	**259**	**142.1%**
• Gestión Ordinaria	57	5	-91.2%
• Gestión Electrónica	22	112	409.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	1	96	9500.0%
• Conciliación	27	46	70.4%
Solicitud de Dictamen	**3**	**5**	**66.7%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**1**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**596**	**945**	**58.6%**

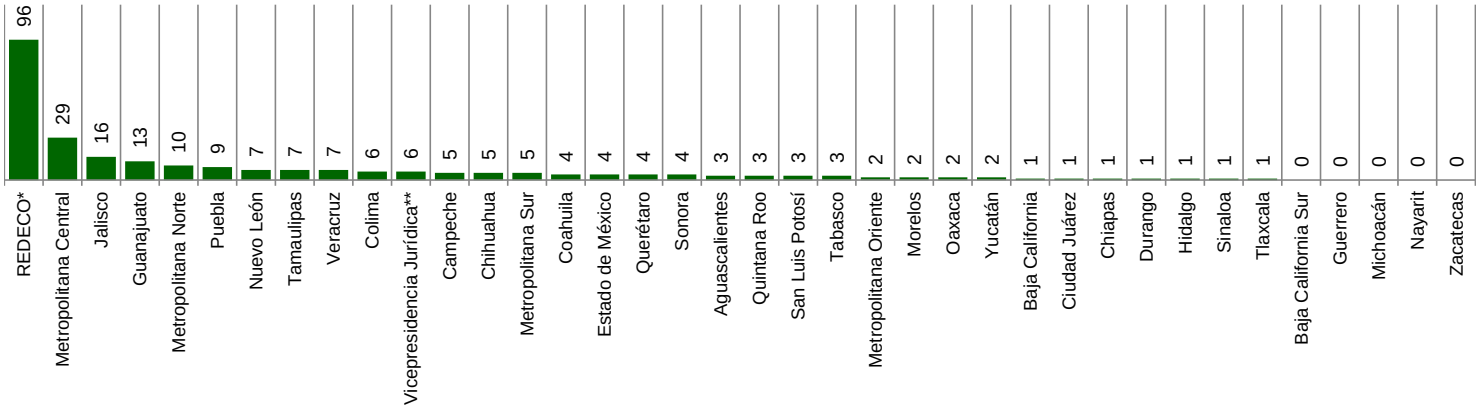
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CF CREDIT SERVICES

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 265



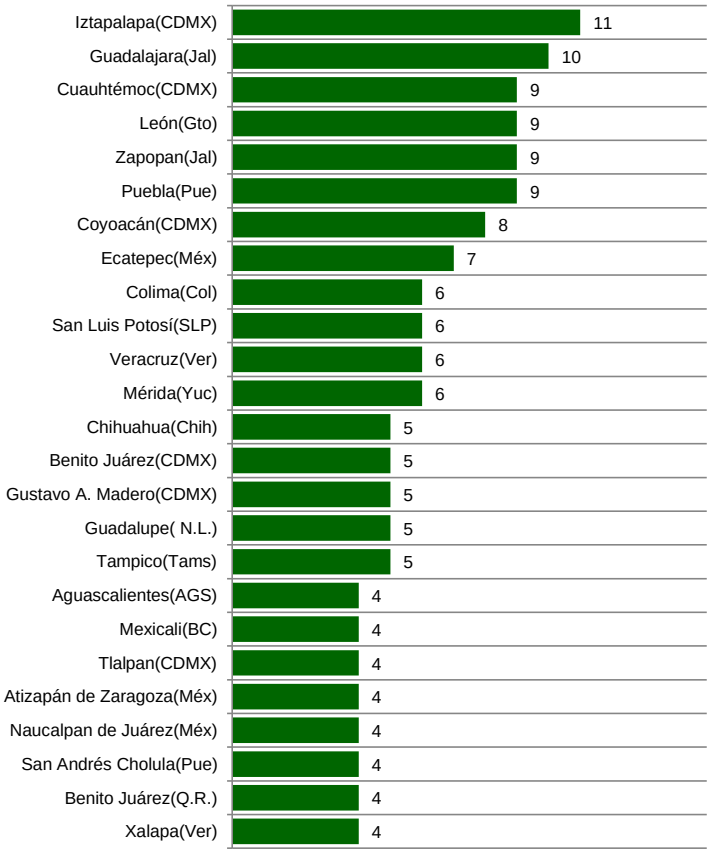
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de CONDUSEF donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

Nota: Existe 1 reclamación gestionada por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 94 municipios del país se registra al menos una reclamación de CF Credit Services, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.



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

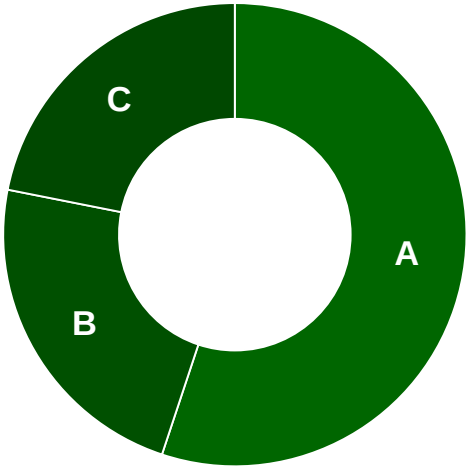
El 64% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 36% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	13	5%
Entre 30 y 39 años	83	31%
Entre 40 y 49 años	70	27%
Entre 50 y 59 años	48	18%
Entre 60 y 69 años	46	17%
Entre 70 y 79 años	5	2%
Más de 80 años	0	0%
Total	**265**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**110**	**100.0**	**265**	**100.0**	**140.9**
Crédito al auto	87	79.1	146	55.1	**67.8**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	-	-	61	23.0	**-**
Resto de productos 1/	23	20.9	58	21.9	**-**

1/ Incluye: Crédito personal, Tarjeta de crédito, Crédito simple, entre otros.



A	**55.1%**	**Crédito al auto**
	20%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Eliminación de historial crediticio no realizada
	10%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**23.0%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**21.9%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	**CF Credit Services, S.A. de C.V.**	**7.81**	**8.46**	**7.38**	**8.01**
2	Consupago, S.A. de C.V.	8.39	7.19	7.75	7.60
3	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	7.71	6.78	7.34
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	6.66	8.20	7.27
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	4.32	0.00	6.40	2.78
	Índice del Sector	**8.90**	**4.40**	**8.47**	**7.54**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 53% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100**
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100**
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia CF Credit Services no presentó problemática, ya que de los 91 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia CF Credit Services no presentó problemática, únicamente solicitó 1 prórroga, es decir, el 1% de los asuntos en su contra, la cual representó el 9% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 22 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 8 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 46 asuntos atendidos en este proceso, 26 (57%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 14.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 57.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: En materia de incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), CF Credit Services no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 6 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, CF Credit Services no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	13	26	34	18		91
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	73	243	193	74		583
Asuntos directos	13	26	34	18		91
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.62**	**9.35**	**5.68**	**4.11**	✓	**6.41**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2	0	0		2
Asuntos directos	13	26	34	18		91
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**7.69**	**0.00**	**0.00**		**2.20**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**40.00**	**0.00**	**0.00**		**6.06**
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	15	27	35	29		106
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**3.70**	**0.00**	**0.00**		**0.94**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**25.00**	**0.00**	**0.00**		**9.09**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	21	0	0		21
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**21.00**	**0.00**	**0.00**		**21.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	1	1		3
Asuntos de GE que pasaron a CO	3	5	7	10		25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**33.33**	**0.00**	**14.29**	**10.00**	✓	**12.00**
% de participación respecto del Sector	**10.00**	**0.00**	**7.14**	**4.55**		**5.17**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	1	1		3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	2	2	4		8
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	2	5	6	9		22
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**40.00**	**33.33**	**44.44**	✗	**36.36**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**28.57**	**13.33**	**25.00**		**17.39**
Calificación del Proceso	**91.11**	**79.42**	**88.63**	**88.54**		**84.55**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**6.41**	**n/a**	3.86	n/a	**3.86**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**2.20**	**6.06**	3.01	4.38	**3.69**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.94**	**9.09**	8.51	7.75	**8.13**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**21.00**	**n/a**	2.20	n/a	**2.20**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**12.00**	**5.17**	16.12	15.62	**15.87**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**36.36**	**17.39**	6.73	4.86	**5.79**
Total	**100**			**85.43**	**77.61**	**84.55**

El puntaje 84.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.55 / 10 = 8.46 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)]

FICHA ESTADÍSTICA 2015
CF CREDIT SERVICES

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	0		1
Asuntos directos	2	1	1	0		4
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**50.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**25.00**
% de participación respecto del Sector	**10.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**1.85**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	105	1	1	0		107
Asuntos directos	2	1	1	0		4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**52.50**	**1.00**	**1.00**	**0.00**	✓	**26.75**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	3	1	1	0		5
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**	**n/a**	**n/a**		**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	3	0	0		3
Asuntos de GO que pasaron a CO	4	5	2	2		13
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**60.00**	**0.00**	**0.00**		**23.08**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.38**	**0.00**	**0.00**		**5.17**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	2	0	0		2
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	3	0	0		3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**66.67**	**0.00**	**0.00**		**66.67**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**22.22**	**0.00**	**0.00**		**15.38**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	1	2	1		5
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	4	2	2	2		10
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**25.00**	**50.00**	**100.00**	**50.00**	✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**5.88**	**22.22**	**11.11**		**11.63**
Calificación del Proceso	**81.66**	**75.61**	**93.47**	**N/A**		**78.12**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**25.00**	**1.85**	5.50	9.74	**7.62**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**26.75**	**n/a**	5.95	n/a	**5.95**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**23.08**	**5.17**	15.62	18.46	**17.04**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**66.67**	**15.38**	5.67	5.67	**5.67**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**50.00**	**11.63**	5.50	8.20	**6.85**
Total	**100**			**73.23**	**67.07**	**78.12**

El puntaje 78.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.12 / 10 = 7.81 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)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	6	6	7	7		26
Asuntos concluidos	9	12	10	15		46
Índice de asuntos diferidos (%)	**66.67**	**50.00**	**70.00**	**46.67**	✓	**56.52**
% de participación respecto del Sector	**20.69**	**10.34**	**14.58**	**14.29**		**14.13**
Asuntos diferidos no conciliados	4	3	3	5		15
Asuntos diferidos	6	6	7	7		26
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**66.67**	**50.00**	**42.86**	**71.43**	✗	**57.69**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**7.89**	**9.38**	**14.71**		**12.50**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	9	12	10	15		46
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	1	2	3		6
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**		**0.00**
Calificación del Proceso	**67.58**	**83.37**	**78.48**	**71.89**		**73.84**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**56.52**	**14.13**	5.68	7.95	**6.82**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**57.69**	**12.50**	9.04	5.00	**7.02**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**74.72**	**72.95**	**73.84**

El puntaje 73.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

73.84 / 10 = 7.38 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**7.81**	**x**	**0.2**	**1.56**
• **Gestión Electrónica:**	**8.46**	**x**	**0.5**	**4.23**
• **Conciliación:**	**7.38**	**x**	**0.3**	**2.22**

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.01