SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2016

Presidencia de Condusef

Banca Múltiple

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANAMEX

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banamex: 65,653 Part. 26.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANAMEX:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**41,730**	**44,947**	**7.7%**
RECLAMACIONES	**23,356**	**20,706**	**-11.3%**
Controversias	**22,046**	**19,391**	**-12.0%**
• Gestión Ordinaria	391	229	-41.4%
• Gestión Electrónica	13,112	13,035	-0.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	2,945	1,901	-35.4%
• Conciliación	5,598	4,226	-24.5%
Solicitud de Dictamen	**839**	**968**	**15.4%**
Solicitud de Defensoría	**231**	**178**	**-22.9%**
Defensoría Legal Gratuita	**202**	**150**	**-25.7%**
Asesorías Jurídicas Penales	**38**	**19**	**-50.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**65,086**	**65,653**	**0.9%**

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

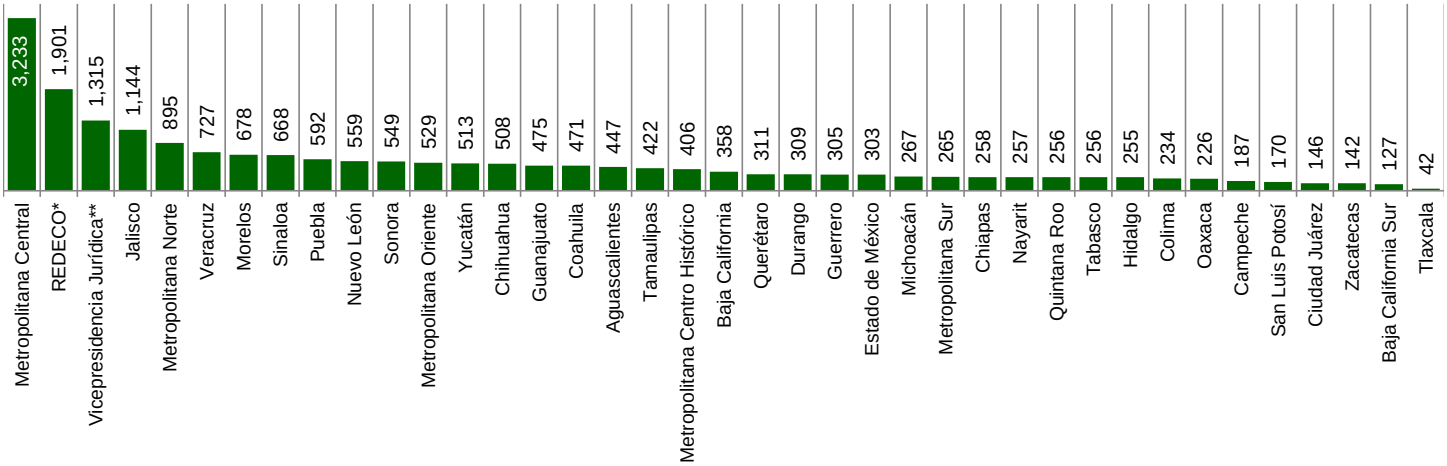
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

Incluye información de Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANAMEX

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 20,706

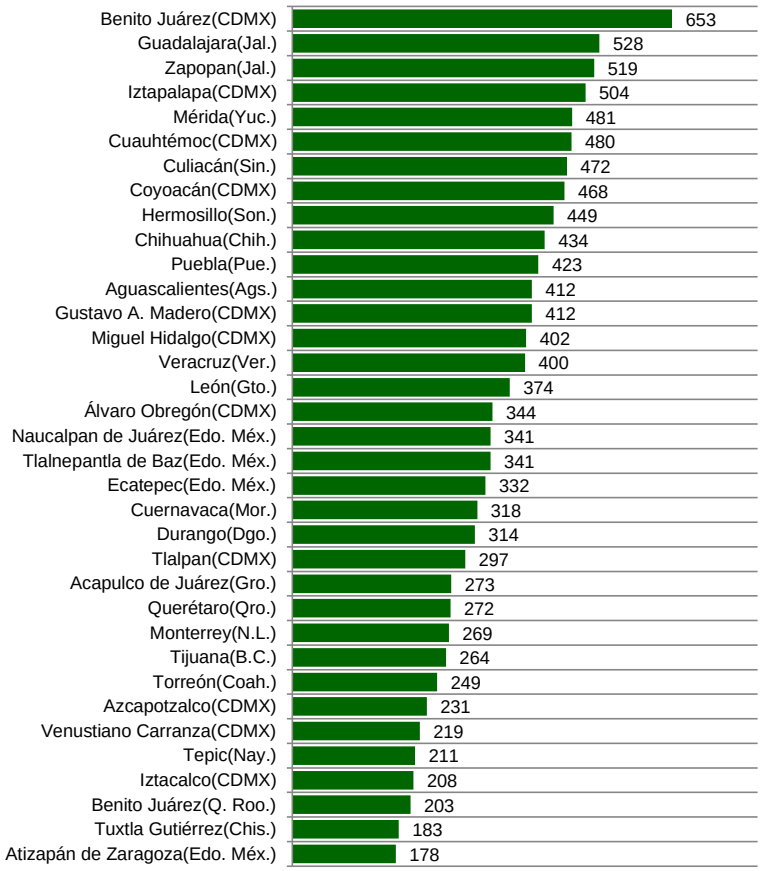


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 758 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banamex, de éstos, 35 concentran el 60% de las quejas.



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

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

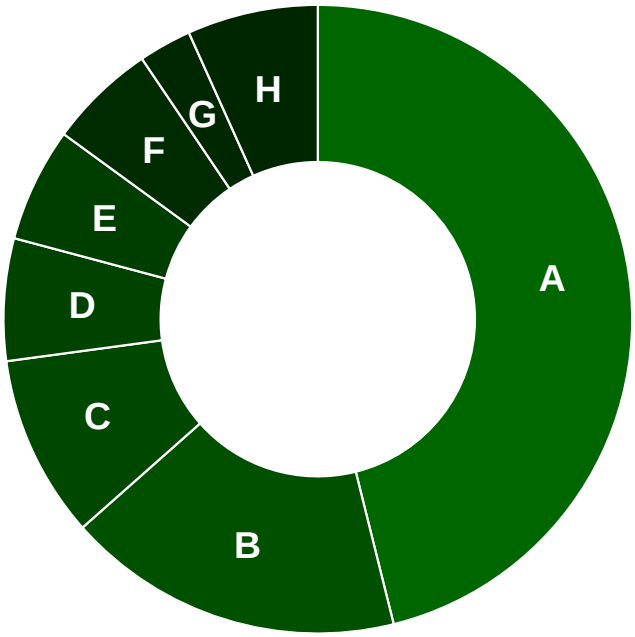
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,794	9%
Entre 30 y 39 años	3,797	18%
Entre 40 y 49 años	4,396	21%
Entre 50 y 59 años	4,566	22%
Entre 60 y 69 años	4,018	20%
Entre 70 y 79 años	1,709	8%
Más de 80 años	426	2%
Total	**20,706**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANAMEX

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**23,356**	**100.0**	**20,706**	**100.0**	**-11.3**
Tarjeta de crédito	13,707	58.7	9,549	46.1	**-30.3**
Tarjeta de débito	2,674	11.4	3,592	17.3	**34.3**
Cuenta de cheques	1,346	5.8	1,946	9.4	**44.6**
Cuenta de ahorro	1,370	5.9	1,302	6.3	**-5.0**
Cuenta de nómina	789	3.4	1,216	5.9	**54.1**
Crédito personal	1,182	5.1	1,144	5.5	**-3.2**
Crédito de nómina	862	3.7	564	2.7	**-34.6**
Cajero automático	268	1.1	295	1.4	**10.1**
Valores e instrumentos de inversión	160	0.7	242	1.2	**51.3**
Resto de productos 1/	998	4.2	856	4.2	**-**

1/Incluye: Crédito simple, Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito hipotecario, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



A	**46.1%**	**Tarjeta de crédito**
	42%	Consumos no reconocidos
	12%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	11%	Gestión de Cobranza (REDECO)
B	**17.3%**	**Tarjeta de débito**
	47%	Consumos no reconocidos
	17%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	7%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
C	**9.4%**	**Cuenta de cheques**
	29%	Transferencia electrónica no reconocida
	26%	Cheque pagado no reconocido por el titular
	19%	Cargos no reconocidos en la cuenta
D	**6.3%**	**Cuenta de ahorro**
E	**5.9%**	**Cuenta de nómina**
F	**5.5%**	**Crédito personal**
G	**2.7%**	**Crédito de nómina**
H	**6.8%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	**Banco Nacional de México, S. A.**	**5.06**	**6.87**	**4.19**	**5.70**
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 Banamex no presentó problemática, ya que de los 13,158 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, Banamex no presentó problemática, ya que de los 13,442 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 715 casos Banamex 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, 133 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 2,027 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 562 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 4,166 asuntos atendidos en este proceso, 1,045 (25%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 30% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 60% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 220 asuntos (5%) 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 35% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 401 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, Banamex incumplió en 26 casos que significaron el 6% de sus convenios firmados y representaron el 60% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANAMEX

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	6,404	6,754				13,158
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	92,997	117,247				210,244
Asuntos directos	6,404	6,754				13,158
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**14.52**	**17.36**			✗	**15.98**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	72	15				87
Asuntos directos	6,404	6,754				13,158
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.12**	**0.22**			✓	**0.66**
% de participación respecto del Sector	**40.00**	**16.67**				**32.22**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	6,605	6,837				13,442
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	348	367				715
Asuntos de GE que pasaron a CO	1,296	1,446				2,742
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**26.85**	**25.38**			✓	**26.08**
% de participación respecto del Sector	**41.28**	**38.96**				**40.06**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	74	59				133
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	348	367				715
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**21.26**	**16.08**			✓	**18.60**
% de participación respecto del Sector	**29.84**	**23.41**				**26.60**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	313	249				562
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	948	1,079				2,027
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**33.02**	**23.08**			✓	**27.73**
% de participación respecto del Sector	**42.82**	**33.33**				**38.02**
Calificación del Proceso	**65.52**	**68.90**				**68.67**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	15.98	n/a	1.85	n/a	1.85
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.66	32.22	4.74	1.00	2.87
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	26.08	40.06	12.57	1.00	6.78
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	18.60	26.60	12.40	3.43	7.92
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	27.73	38.02	7.50	1.00	4.25
Total	100			84.05	46.43	68.67

El puntaje 68.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.67 / 10 = 6.87 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016

BANAMEX

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	7				8
Asuntos directos	160	84				244
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.63**	**8.33**			✗	**3.28**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**26.92**				**21.05**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,585	1,328				4,913
Asuntos directos	160	84				244
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**22.41**	**15.81**			✓	**20.14**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	9	2				11
Asuntos concluidos	170	86				256
Índice de asuntos con prórroga (%)	**5.29**	**2.33**			✓	**4.30**
% de participación respecto del Sector	**75.00**	**50.00**				**68.75**
Asuntos con prórroga vencidos	2	0				2
Asuntos con prórroga	9	2				11
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**22.22**	**0.00**			✓	**18.18**
% de participación respecto del Sector	**66.67**	**0.00**				**66.67**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	408	485				893
Asuntos con prórroga	9	2				11
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**45.33**	**242.50**			✗	**81.18**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	7	8				15
Asuntos de GO que pasaron a CO	21	31				52
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**33.33**	**25.81**			✓	**28.85**
% de participación respecto del Sector	**35.00**	**26.67**				**30.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3				3
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	7	8				15
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**37.50**			✗	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**33.33**				**20.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	6	12				18
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	14	23				37
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**42.86**	**52.17**			✗	**48.65**
% de participación respecto del Sector	**35.29**	**41.38**				**39.13**
Calificación del Proceso	**53.92**	**51.68**				**50.62**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**3.28**	**21.05**	7.76	2.80	**5.28**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**20.14**	**n/a**	6.04	n/a	**6.04**
Asuntos con prórroga	**10**	**4.30**	**68.75**	9.61	1.00	**5.31**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**18.18**	**66.67**	12.45	1.00	**6.73**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**81.18**	**n/a**	6.80	n/a	**6.80**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**28.85**	**30.00**	14.52	1.00	**7.76**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**20.00**	**20.00**	12.20	6.60	**9.40**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**48.65**	**39.13**	5.62	1.00	**3.31**
Total	**100**			**75.00**	**13.40**	**50.62**

El puntaje 50.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

50.62 / 10 = 5.06 de calificación

(*) **Formula 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	517	528				1,045
Asuntos concluidos	1,813	2,353				4,166
Índice de asuntos diferidos (%)	**28.52**	**22.44**			✓	**25.08**
% de participación respecto del Sector	**32.89**	**27.23**				**29.76**
Asuntos diferidos no conciliados	300	332				632
Asuntos diferidos	517	528				1,045
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**58.03**	**62.88**			✗	**60.48**
% de participación respecto del Sector	**29.01**	**26.75**				**27.78**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	220				220
Asuntos concluidos	1,813	2,353				4,166
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**9.35**			✗	**5.28**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**35.48**				**35.26**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	11	15				26
Asuntos con Convenio	181	220				401
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**6.08**	**6.82**			✗	**6.48**
% de participación respecto del Sector	**73.33**	**53.57**				**60.47**
Calificación del Proceso	**50.06**	**41.96**				**41.88**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**25.08**	**29.76**	15.23	1.00	**8.12**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**60.48**	**27.78**	8.51	1.55	**5.03**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**5.28**	**35.26**	17.99	1.00	**9.50**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**6.48**	**60.47**	37.47	1.00	**19.24**
Total	**100**			**79.21**	**4.55**	**41.88**

El puntaje 41.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

41.88 / 10 = 4.19 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**5.06 x**	**0.2**	**1.01**
• **Gestión Electrónica:**	**6.87 x**	**0.5**	**3.43**
• **Conciliación:**	**4.19 x**	**0.3**	**1.26**

IDATU ENERO-JUNIO = 5.70

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BBVA BANCOMER

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de BBVA Bancomer: 60,261 Part. 24.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA BANCOMER:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**35,018**	**41,481**	**18.5%**
RECLAMACIONES	**19,602**	**18,780**	**-4.2%**
Controversias	**17,716**	**16,711**	**-5.7%**
• Gestión Ordinaria	239	153	-36.0%
• Gestión Electrónica	11,879	11,045	-7.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	2,269	1,828	-19.4%
• Conciliación	3,329	3,685	10.7%
Solicitud de Dictamen	**1,162**	**1,266**	**9.0%**
Solicitud de Defensoría	**404**	**410**	**1.5%**
Defensoría Legal Gratuita	**311**	**378**	**21.5%**
Asesorías Jurídicas Penales	**9**	**15**	**66.7%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**54,620**	**60,261**	**10.3%**

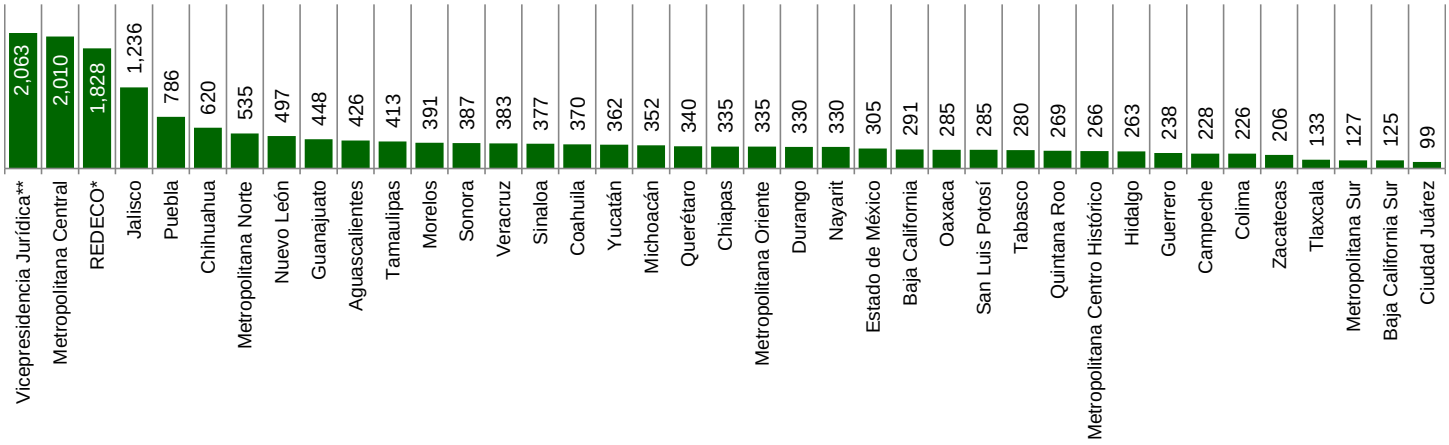
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BBVA BANCOMER

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 18,780

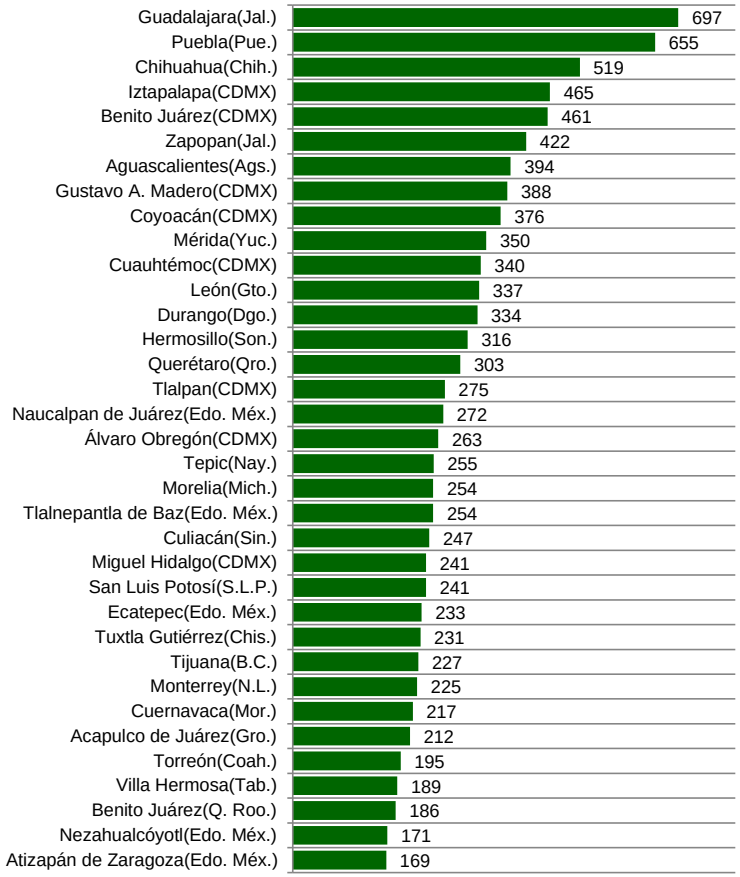


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 853 municipios del país se registra al menos una reclamación de BBVA Bancomer, de éstos, 37 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.

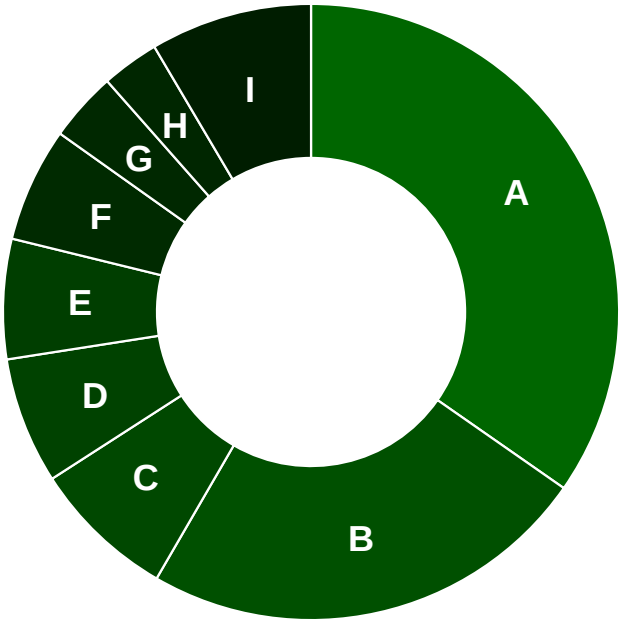
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,285	7%
Entre 30 y 39 años	2,977	16%
Entre 40 y 49 años	3,256	17%
Entre 50 y 59 años	4,116	22%
Entre 60 y 69 años	4,171	22%
Entre 70 y 79 años	2,377	13%
Más de 80 años	598	3%
Total	**18,780**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BBVA BANCOMER

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**19,602**	**100.0**	**18,780**	**100.0**	**-4.2**
Tarjeta de crédito	8,676	44.3	6,514	34.7	**-24.9**
Tarjeta de débito	4,457	22.7	4,446	23.7	**-0.2**
Cuenta de ahorro	1,309	6.7	1,415	7.5	**8.1**
Cuenta de nómina	956	4.9	1,247	6.6	**30.4**
Cuenta de cheques	1,108	5.7	1,182	6.3	**6.7**
Crédito personal	924	4.7	1,128	6.0	**22.1**
Crédito al auto	681	3.5	686	3.7	**0.7**
Cajero automático	185	0.9	567	3.0	**206.5**
Crédito hipotecario	369	1.9	363	1.9	**-1.6**
Resto de productos 1/	937	4.7	1,232	6.6	**-**

1/Incluye: Crédito de nómina, Valores e instrumentos de inversión, Crédito simple, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), entre otros.



A	**34.7%**	**Tarjeta de crédito**
	34%	Consumos no reconocidos
	13%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	12%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	**23.7%**	**Tarjeta de débito**
	53%	Consumos no reconocidos
	15%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	10%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
C	**7.5%**	**Cuenta de ahorro**
	33%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	10%	Transferencia electrónica no reconocida
	8%	Depósito no aplicado total o parcialmente
D	**6.6%**	**Cuenta de nómina**
E	**6.3%**	**Cuenta de cheques**
F	**6.0%**	**Crédito personal**
G	**3.7%**	**Crédito al auto**
H	**3.0%**	**Cajero automático**
I	**8.5%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	**BBVA Bancomer, S.A.**	**6.80**	**7.50**	**6.16**	**6.96**
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	8.92	5.97	8.65	7.96

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 primer semestre de 2016, Bancomer acumuló 3 vencimientos de 10,741 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.03% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 7% 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. En esta materia, Bancomer no presentó problemática, ya que de los 11,103 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 453 casos Bancomer 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, 161 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 2,334 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 274 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 3,516 asuntos atendidos en este proceso, 962 (27%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 27% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 68% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 122 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 20% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 158 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, Bancomer incumplió en 6 casos que significaron el 4% de sus convenios firmados y representaron el 14% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	2	1				3
Asuntos directos	5,303	5,438				10,741
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.04**	**0.02**			✓	**0.03**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**5.00**				**6.82**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	48,268	54,548				102,816
Asuntos directos	5,303	5,438				10,741
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**9.10**	**10.03**			✗	**9.57**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	43	25				68
Asuntos directos	5,303	5,438				10,741
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.81**	**0.46**			✓	**0.63**
% de participación respecto del Sector	**23.89**	**27.78**				**25.19**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	5,496	5,607				11,103
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	222	231				453
Asuntos de GE que pasaron a CO	1,255	1,532				2,787
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**17.69**	**15.08**			✓	**16.25**
% de participación respecto del Sector	**26.33**	**24.52**				**25.38**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	85	76				161
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	222	231				453
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**38.29**	**32.90**			✓	**35.54**
% de participación respecto del Sector	**34.27**	**30.16**				**32.20**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	138	136				274
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1,033	1,301				2,334
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**13.36**	**10.45**			✓	**11.74**
% de participación respecto del Sector	**18.88**	**18.21**				**18.54**
Calificación del Proceso	**72.22**	**73.83**				**74.99**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.03**	**6.82**	10.00	8.07	**9.03**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**9.57**	**n/a**	3.20	n/a	**3.20**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.63**	**25.19**	4.75	1.87	**3.31**
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**	**16.25**	**25.38**	15.37	7.96	**11.66**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**35.54**	**32.20**	10.02	1.00	**5.51**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**11.74**	**18.54**	8.94	5.61	**7.28**
Total	**100**			**87.27**	**54.52**	**74.99**

El puntaje 74.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.99 / 10 = 7.50 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	2	8				10
Asuntos directos	69	83				152
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**2.90**	**9.64**			✗	**6.58**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**30.77**				**26.32**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	794	1,119				1,913
Asuntos directos	69	83				152
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.51**	**13.48**			✗	**12.59**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	1	0				1
Asuntos concluidos	70	83				153
Índice de asuntos con prórroga (%)	**1.43**	**0.00**			✓	**0.65**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**0.00**				**6.25**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	145	0				145
Asuntos con prórroga	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**145.00**	**0.00**			✓	**145.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	9				11
Asuntos de GO que pasaron a CO	10	17				27
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**20.00**	**52.94**			✗	**40.74**
% de participación respecto del Sector	**10.00**	**30.00**				**22.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0				1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	9				11
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.00**	**0.00**			✓	**9.09**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**0.00**				**6.67**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	2	5				7
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	8	8				16
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**25.00**	**62.50**			✗	**43.75**
% de participación respecto del Sector	**11.76**	**17.24**				**15.22**
Calificación del Proceso	**71.15**	**71.74**				**68.02**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**6.58**	**26.32**	5.50	1.00	**3.25**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**12.59**	**n/a**	7.52	n/a	**7.52**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.65**	**6.25**	9.94	9.18	**9.56**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**145.00**	**n/a**	4.28	n/a	**4.28**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**40.74**	**22.00**	12.26	6.07	**9.16**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**9.09**	**6.67**	13.73	12.20	**12.96**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**43.75**	**15.22**	6.06	6.50	**6.28**
Total	**100**			**74.29**	**49.95**	**68.02**

El puntaje 68.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.02 / 10 = 6.80 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BBVA BANCOMER

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	424	538				962
Asuntos concluidos	1,572	1,944				3,516
Índice de asuntos diferidos (%)	**26.97**	**27.67**			✗	**27.36**
% de participación respecto del Sector	**26.97**	**27.75**				**27.40**
Asuntos diferidos no conciliados	280	371				651
Asuntos diferidos	424	538				962
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**66.04**	**68.96**			✗	**67.67**
% de participación respecto del Sector	**27.08**	**29.90**				**28.62**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	122				122
Asuntos concluidos	1,572	1,944				3,516
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**6.28**			✗	**3.47**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**19.68**				**19.55**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	5				6
Asuntos con Convenio	76	82				158
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**1.32**	**6.10**			✗	**3.80**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**17.86**				**13.95**
Calificación del Proceso	**70.56**	**57.67**				**61.56**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**27.36**	**27.40**	14.80	2.51	**8.66**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**67.67**	**28.62**	7.14	1.00	**4.07**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**3.47**	**19.55**	18.68	9.46	**14.07**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**3.80**	**13.95**	38.52	31.00	**34.76**
Total	**100**			**79.14**	**43.97**	**61.56**

El puntaje 61.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

61.56 / 10 = 6.16 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**6.80**	**x**	**0.2**	**1.36**
• **Gestión Electrónica:**	**7.50**	**x**	**0.5**	**3.75**
• **Conciliación:**	**6.16**	**x**	**0.3**	**1.85**

IDATU ENERO-JUNIO = 6.96

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANORTE/IXE

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banorte/Ixe: 27,622 Part. 11.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANORTE/IXE:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**14,652**	**19,750**	**34.8%**
RECLAMACIONES	**6,870**	**7,872**	**14.6%**
Controversias	**6,277**	**7,013**	**11.7%**
• Gestión Ordinaria	102	105	2.9%
• Gestión Electrónica	3,589	3,699	3.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	1,361	1,519	11.6%
• Conciliación	1,225	1,690	38.0%
Solicitud de Dictamen	**440**	**567**	**28.9%**
Solicitud de Defensoría	**91**	**148**	**62.6%**
Defensoría Legal Gratuita	**54**	**118**	**118.5%**
Asesorías Jurídicas Penales	**7**	**26**	**271.4%**
Arbitraje	**1**	**0**	**-100.0%**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**21,522**	**27,622**	**28.3%**

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.

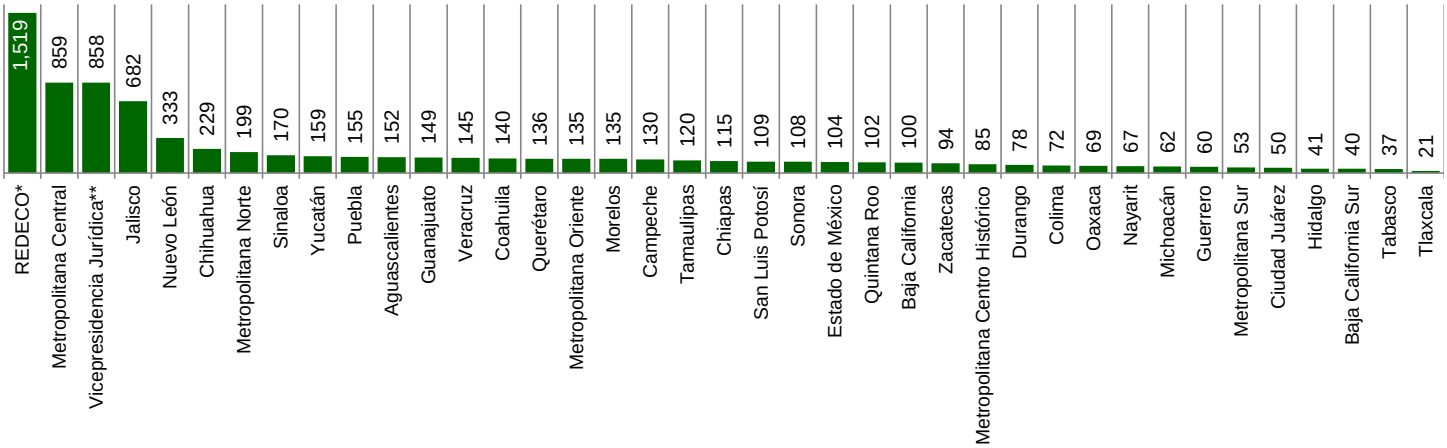
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

Incluye información de Banorte-Ixe Tarjetas, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANORTE/IXE

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 7,872

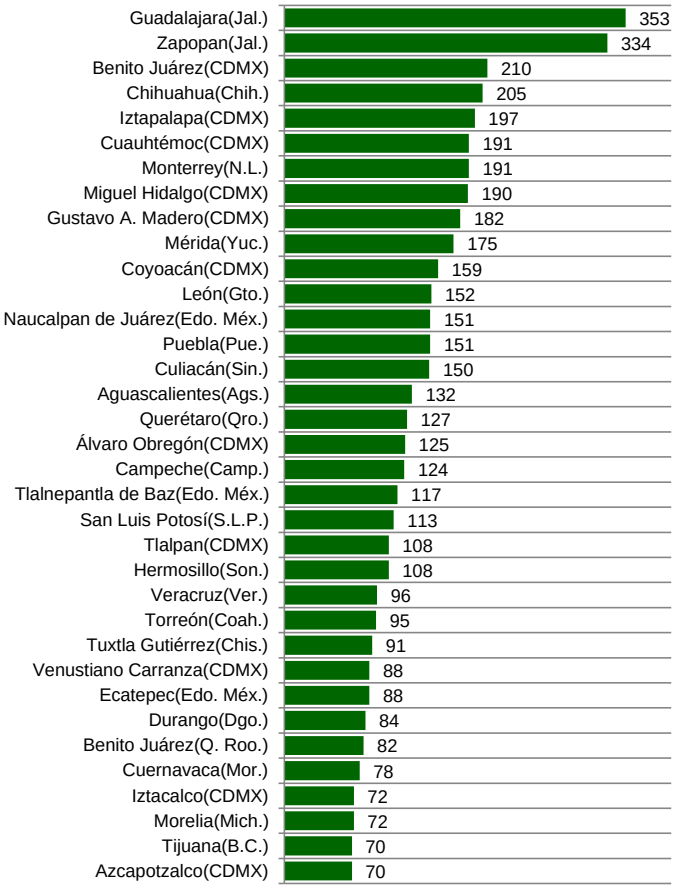


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 486 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banorte/Ixe, de éstos, 33 concentran el 61% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	712	9%
Entre 30 y 39 años	1,691	21%
Entre 40 y 49 años	1,811	23%
Entre 50 y 59 años	1,737	22%
Entre 60 y 69 años	1,277	16%
Entre 70 y 79 años	521	7%
Más de 80 años	123	2%
Total	**7,872**	**100%**

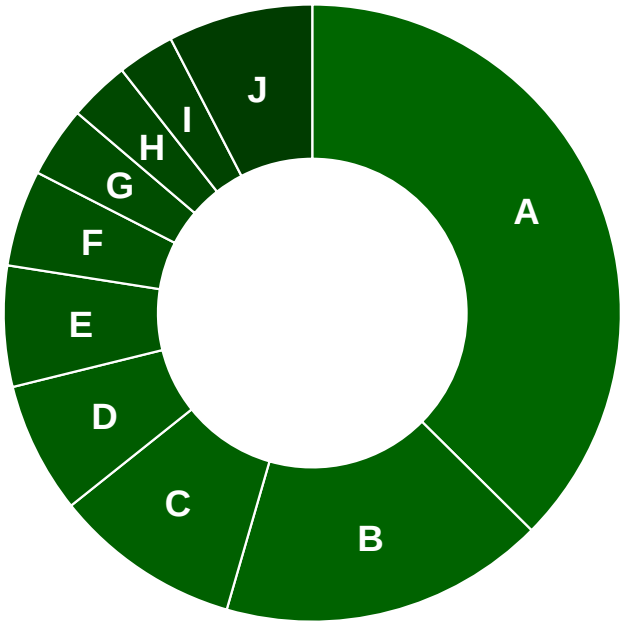
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANORTE/IXE

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**6,870**	**100.0**	**7,872**	**100.0**	**14.6**
Tarjeta de crédito	2,481	36.1	2,946	37.4	**18.7**
Tarjeta de débito	1,235	18.0	1,342	17.0	**8.7**
Cuenta de cheques	651	9.5	772	9.8	**18.6**
Cuenta de nómina	489	7.1	541	6.9	**10.6**
Crédito personal	353	5.1	498	6.3	**41.1**
Cuenta de ahorro	311	4.5	397	5.0	**27.7**
Crédito de nómina	238	3.5	292	3.7	**22.7**
Crédito hipotecario	277	4.0	251	3.2	**-9.4**
Crédito al auto	281	4.1	236	3.0	**-16.0**
Resto de productos 1/	554	8.1	597	7.7	**-**

1/Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito simple, Cajero automático, Valores e instrumentos de inversión, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), entre otros.



A	**37.4%**	**Tarjeta de crédito**
	35%	Consumos no reconocidos
	23%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	**17.0%**	**Tarjeta de débito**
	65%	Consumos no reconocidos
	10%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	6%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
C	**9.8%**	**Cuenta de cheques**
	67%	Cheque pagado no reconocido por el titular
	10%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	3%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
D	**6.9%**	**Cuenta de nómina**
E	**6.3%**	**Crédito personal**
F	**5.0%**	**Cuenta de ahorro**
G	**3.7%**	**Crédito de nómina**
H	**3.2%**	**Crédito hipotecario**
I	**3.0%**	**Crédito al auto**
J	**7.7%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	**Banco Mercantil del Norte, S.A.**	**7.87**	**7.87**	**6.80**	**7.55**
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 primer semestre de 2016, Banorte/IXE acumuló 14 vencimientos de 3,543 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 32% 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 primer semestre de 2016, Banorte/IXE solicitó 10 prórrogas, es decir, el 0.3% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 1.3% 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 106 casos Banorte/IXE 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, 45 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 854 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 136 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 1,494 asuntos atendidos en este proceso, 456 (31%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 13% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 78% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 124 asuntos (8%) 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 20% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 58 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, Banorte/IXE incumplió en 5 casos que significaron el 9% de sus convenios firmados y representaron el 12% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANORTE/IXE

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	10	4				14
Asuntos directos	1,786	1,757				3,543
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.56**	**0.23**			✓	**0.40**
% de participación respecto del Sector	**41.67**	**20.00**				**31.82**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	28,930	28,053				56,983
Asuntos directos	1,786	1,757				3,543
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**16.20**	**15.97**			✓	**16.08**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	16	10				26
Asuntos directos	1,786	1,757				3,543
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.90**	**0.57**			✓	**0.73**
% de participación respecto del Sector	**8.89**	**11.11**				**9.63**
Asuntos con prórroga	2	8				10
Asuntos concluidos	1,909	1,877				3,786
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.10**	**0.43**			✗	**0.26**
% de participación respecto del Sector	**0.45**	**2.27**				**1.26**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	2	8				10
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	50	231				281
Asuntos con prórroga	2	8				10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**25.00**	**28.88**			✗	**28.10**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	2	8				10
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	46	60				106
Asuntos de GE que pasaron a CO	437	523				960
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**10.53**	**11.47**			✗	**11.04**
% de participación respecto del Sector	**5.46**	**6.37**				**5.94**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	21	24				45
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	46	60				106
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**45.65**	**40.00**			✓	**42.45**
% de participación respecto del Sector	**8.47**	**9.52**				**9.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	59	77				136
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	391	463				854
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**15.09**	**16.63**			✗	**15.93**
% de participación respecto del Sector	**8.07**	**10.31**				**9.20**
Calificación del Proceso	**75.75**	**77.23**				**78.69**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.40**	**31.82**	9.96	1.00	**5.48**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**16.08**	**n/a**	1.82	n/a	**1.82**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.73**	**9.63**	4.71	3.80	**4.26**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.26**	**1.26**	9.97	9.74	**9.86**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**28.10**	**n/a**	1.99	n/a	**1.99**
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**	**11.04**	**5.94**	16.85	17.18	**17.02**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**42.45**	**9.00**	9.06	11.09	**10.07**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**15.93**	**9.20**	8.57	7.82	**8.19**
Total	**100**			**82.93**	**70.63**	**78.69**

El puntaje 78.69 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.69 / 10 = 7.87 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANORTE/IXE

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	2	4				6
Asuntos directos	75	46				121
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**2.67**	**8.70**			✗	**4.96**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**15.38**				**15.79**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,135	976				2,111
Asuntos directos	75	46				121
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**15.13**	**21.22**			✗	**17.45**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	75	46				121
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	3				5
Asuntos de GO que pasaron a CO	17	14				31
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**11.76**	**21.43**			✗	**16.13**
% de participación respecto del Sector	**10.00**	**10.00**				**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2				3
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	3				5
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.00**	**66.67**			✗	**60.00**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**22.22**				**20.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	1				1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	15	11				26
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**9.09**			✗	**3.85**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.45**				**2.17**
Calificación del Proceso	**80.09**	**75.33**				**78.65**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**4.96**	**15.79**	6.61	4.60	**5.60**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**17.45**	**n/a**	6.57	n/a	**6.57**
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**	**16.13**	**10.00**	16.94	13.67	**15.30**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**60.00**	**20.00**	6.60	6.60	**6.60**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**3.85**	**2.17**	9.65	9.50	**9.58**
Total	**100**			**81.37**	**59.37**	**78.65**

El puntaje 78.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.65 / 10 = 7.87 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANORTE/IXE

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	214	242				456
Asuntos concluidos	665	829				1,494
Índice de asuntos diferidos (%)	**32.18**	**29.19**			✓	**30.52**
% de participación respecto del Sector	**13.61**	**12.48**				**12.99**
Asuntos diferidos no conciliados	171	184				355
Asuntos diferidos	214	242				456
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**79.91**	**76.03**			✓	**77.85**
% de participación respecto del Sector	**16.54**	**14.83**				**15.60**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	122				124
Asuntos concluidos	665	829				1,494
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.30**	**14.72**			✗	**8.30**
% de participación respecto del Sector	**50.00**	**19.68**				**19.87**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	4				5
Asuntos con Convenio	20	38				58
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**5.00**	**10.53**			✗	**8.62**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**14.29**				**11.63**
Calificación del Proceso	**58.26**	**65.70**				**68.02**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**30.52**	**12.99**	14.20	11.71	**12.95**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**77.85**	**15.60**	5.21	9.64	**7.42**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**8.30**	**19.87**	16.85	9.29	**13.07**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**8.62**	**11.63**	36.64	32.50	**34.57**
Total	**100**			**72.89**	**63.14**	**68.02**

El puntaje 68.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.02 / 10 = 6.80 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**7.87**	**x**	**0.2**	**1.57**
• **Gestión Electrónica:**	**7.87**	**x**	**0.5**	**3.94**
• **Conciliación:**	**6.80**	**x**	**0.3**	**2.04**

IDATU ENERO-JUNIO = 7.55

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO SANTANDER

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banco Santander: 23,784 Part. 9.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO SANTANDER:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**14,562**	**15,394**	**5.7%**
RECLAMACIONES	**7,788**	**8,390**	**7.7%**
Controversias	**7,437**	**7,839**	**5.4%**
• Gestión Ordinaria	82	64	-22.0%
• Gestión Electrónica	4,028	3,798	-5.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	2,296	2,670	16.3%
• Conciliación	1,031	1,307	26.8%
Solicitud de Dictamen	**256**	**391**	**52.7%**
Solicitud de Defensoría	**53**	**87**	**64.2%**
Defensoría Legal Gratuita	**38**	**68**	**78.9%**
Asesorías Jurídicas Penales	**4**	**5**	25.0%
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**22,350**	**23,784**	**6.4%**

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

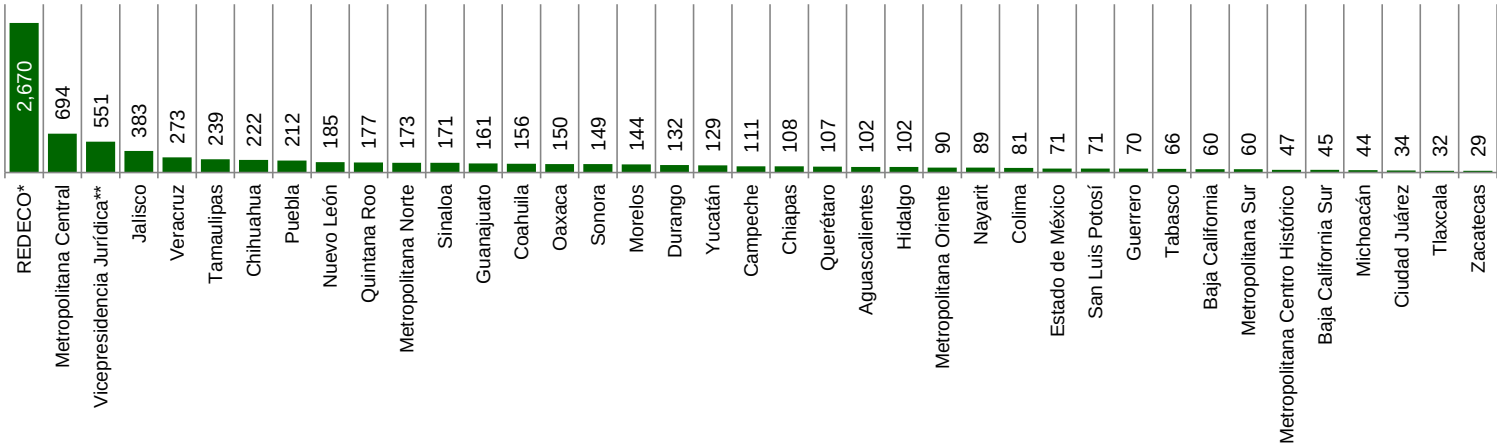
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

Incluye información de Santander Consumo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO SANTANDER

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 8,390

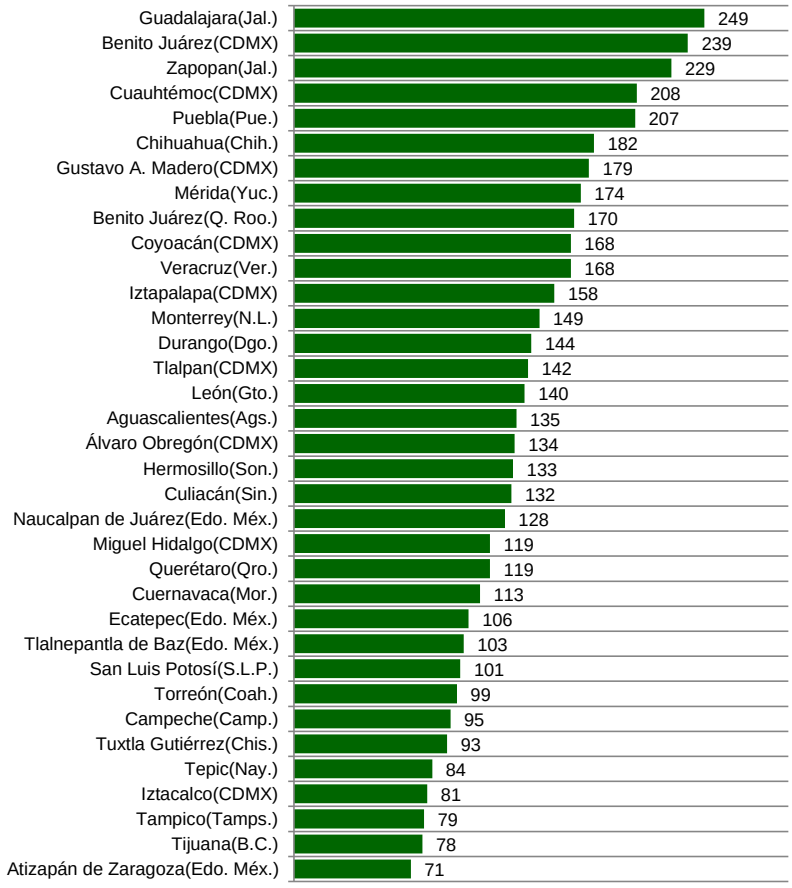


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 574 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Santander, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.



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

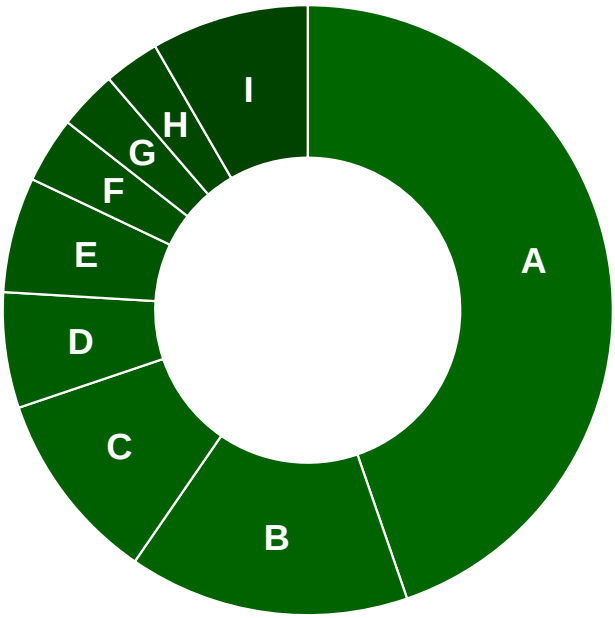
El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	772	9%
Entre 30 y 39 años	1,604	19%
Entre 40 y 49 años	1,776	21%
Entre 50 y 59 años	1,911	23%
Entre 60 y 69 años	1,588	19%
Entre 70 y 79 años	631	8%
Más de 80 años	108	1%
Total	**8,390**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**7,788**	**100.0**	**8,390**	**100.0**	**7.7**
Tarjeta de crédito	3,920	50.3	3,752	44.7	**-4.3**
Crédito personal	937	12.0	1,248	14.9	**33.2**
Tarjeta de débito	727	9.3	858	10.2	**18.0**
Cuenta de nómina	425	5.5	514	6.1	**20.9**
Cuenta de cheques	501	6.4	513	6.1	**2.4**
Crédito de nómina	208	2.7	294	3.5	**41.3**
Cuenta de ahorro	330	4.2	263	3.1	**-20.3**
Crédito simple	201	2.6	248	3.0	**23.4**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	113	1.5	246	2.9	**117.7**
Resto de productos 1/	426	5.5	454	5.5	**-**

1/Incluye: Crédito hipotecario, Valores e instrumentos de inversión, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), Crédito al auto, Cajero automático, entre otros.



A	**44.7%**	**Tarjeta de crédito**
	31%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	28%	Consumos no reconocidos
	8%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	**14.9%**	**Crédito personal**
	70%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	4%	Actualización de historial crediticio no realizada
	3%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	**10.2%**	**Tarjeta de débito**
	69%	Consumos no reconocidos
	4%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	3%	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
D	**6.1%**	**Cuenta de nómina**
E	**6.1%**	**Cuenta de cheques**
F	**3.5%**	**Crédito de nómina**
G	**3.1%**	**Cuenta de ahorro**
H	**3.0%**	**Crédito simple**
I	**8.4%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	**Banco Santander (México), S.A.**	**7.02**	**7.80**	**8.30**	**7.79**
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (33 de 47 Bancos 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 primer semestre de 2016, Santander acumuló 3 vencimientos de 3,851 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 7% 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 primer semestre de 2016, Santander solicitó 8 prórrogas, es decir, el 0.2% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 1% 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 223 casos Santander 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, 73 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 660 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 147 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 1,308 asuntos atendidos en este proceso, 364 (28%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 10% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 62% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 33 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 5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 80 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, Santander 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO SANTANDER

Santander

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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	3	0				3
Asuntos directos	1,951	1,900				3,851
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.15**	**0.00**			✓	**0.08**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**0.00**				**6.82**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	28,100	32,232				60,332
Asuntos directos	1,951	1,900				3,851
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**14.40**	**16.96**			✗	**15.67**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	18	8				26
Asuntos directos	1,951	1,900				3,851
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.92**	**0.42**			✓	**0.68**
% de participación respecto del Sector	**10.00**	**8.89**				**9.63**
Asuntos con prórroga	5	3				8
Asuntos concluidos	2,013	1,932				3,945
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.25**	**0.16**			✓	**0.20**
% de participación respecto del Sector	**1.13**	**0.85**				**1.01**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	5	3				8
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	131	88				219
Asuntos con prórroga	5	3				8
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**26.20**	**29.33**			✗	**27.38**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	5	3				8
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	96	127				223
Asuntos de GE que pasaron a CO	419	464				883
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**22.91**	**27.37**			✗	**25.25**
% de participación respecto del Sector	**11.39**	**13.48**				**12.49**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	33	40				73
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	96	127				223
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**34.38**	**31.50**			✓	**32.74**
% de participación respecto del Sector	**13.31**	**15.87**				**14.60**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	61	86				147
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	323	337				660
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**18.89**	**25.52**			✗	**22.27**
% de participación respecto del Sector	**8.34**	**11.51**				**9.95**
Calificación del Proceso	**76.65**	**75.61**				**77.96**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	0.08	6.82	9.99	8.07	9.03
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.67	n/a	1.91	n/a	1.91
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.68	9.63	4.73	3.80	4.27
Asuntos con prórroga	10	0.20	1.01	9.98	9.79	9.88
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	27.38	n/a	2.06	n/a	2.06
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	25.25	12.49	12.80	14.07	13.44
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	32.74	14.60	10.42	8.65	9.53
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	22.27	9.95	8.00	7.65	7.82
Total	100			79.90	72.04	77.96

El puntaje 77.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.96 / 10 = 7.80 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCO SANTANDER

Santander

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 ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	1				2
Asuntos directos	47	22				69
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**2.13**	**4.55**			✗	**2.90**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**3.85**				**5.26**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	864	809				1,673
Asuntos directos	47	22				69
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**18.38**	**36.77**			✗	**24.25**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	1	1				2
Asuntos concluidos	48	23				71
Índice de asuntos con prórroga (%)	**2.08**	**4.35**			✗	**2.82**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**25.00**				**12.50**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	1				2
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	28	314				342
Asuntos con prórroga	1	1				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**28.00**	**314.00**			✗	**171.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	3				5
Asuntos de GO que pasaron a CO	4	8				12
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**50.00**	**37.50**			✓	**41.67**
% de participación respecto del Sector	**10.00**	**10.00**				**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1				2
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	3				5
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.00**	**33.33**			✓	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**11.11**				**13.33**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	2				3
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	5				7
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**50.00**	**40.00**			✓	**42.86**
% de participación respecto del Sector	**5.88**	**6.90**				**6.52**
Calificación del Proceso	**70.60**	**66.27**				**70.24**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**2.90**	**5.26**	8.02	8.20	**8.11**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**24.25**	**n/a**	5.23	n/a	**5.23**
Asuntos con prórroga	**10**	**2.82**	**12.50**	9.75	8.36	**9.06**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**171.00**	**n/a**	3.25	n/a	**3.25**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**41.67**	**10.00**	12.08	13.67	**12.87**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**40.00**	**13.33**	9.40	9.40	**9.40**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**42.86**	**6.52**	6.14	8.50	**7.32**
Total	**100**			**68.87**	**63.13**	**70.24**

El puntaje 70.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.24 / 10 = 7.02 de calificación

(*) **Formula 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	152	212				364
Asuntos concluidos	599	709				1,308
Índice de asuntos diferidos (%)	**25.38**	**29.90**			✗	**27.83**
% de participación respecto del Sector	**9.67**	**10.93**				**10.37**
Asuntos diferidos no conciliados	104	120				224
Asuntos diferidos	152	212				364
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**68.42**	**56.60**			✓	**61.54**
% de participación respecto del Sector	**10.06**	**9.67**				**9.85**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	32				33
Asuntos concluidos	599	709				1,308
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.17**	**4.51**			✗	**2.52**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**5.16**				**5.29**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	27	53				80
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**74.45**	**82.73**				**83.03**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**27.83**	**10.37**	14.71	13.38	**14.05**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**61.54**	**9.85**	8.31	13.46	**10.89**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.52**	**5.29**	19.04	17.15	**18.10**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**82.06**	**83.99**	**83.03**

El puntaje 83.03 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.03 / 10 = 8.30 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**7.02 x**	**0.2**	**1.40**
• **Gestión Electrónica:**	**7.80 x**	**0.5**	**3.90**
• **Conciliación:**	**8.30 x**	**0.3**	**2.49**

IDATU ENERO-JUNIO = 7.79

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCOPPEL

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de BanCoppel: 6,855 Part. 2.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCOPPEL:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**3,686**	**5,182**	**40.6%**
RECLAMACIONES	**1,303**	**1,673**	**28.4%**
Controversias	**1,260**	**1,572**	**24.8%**
• Gestión Ordinaria	20	12	-40.0%
• Gestión Electrónica	930	1,221	31.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	77	112	45.5%
• Conciliación	233	227	-2.6%
Solicitud de Dictamen	**37**	**80**	**116.2%**
Solicitud de Defensoría	**3**	**10**	**233.3%**
Defensoría Legal Gratuita	**2**	**9**	**350.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**1**	**2**	**100.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,989**	**6,855**	**37.4%**

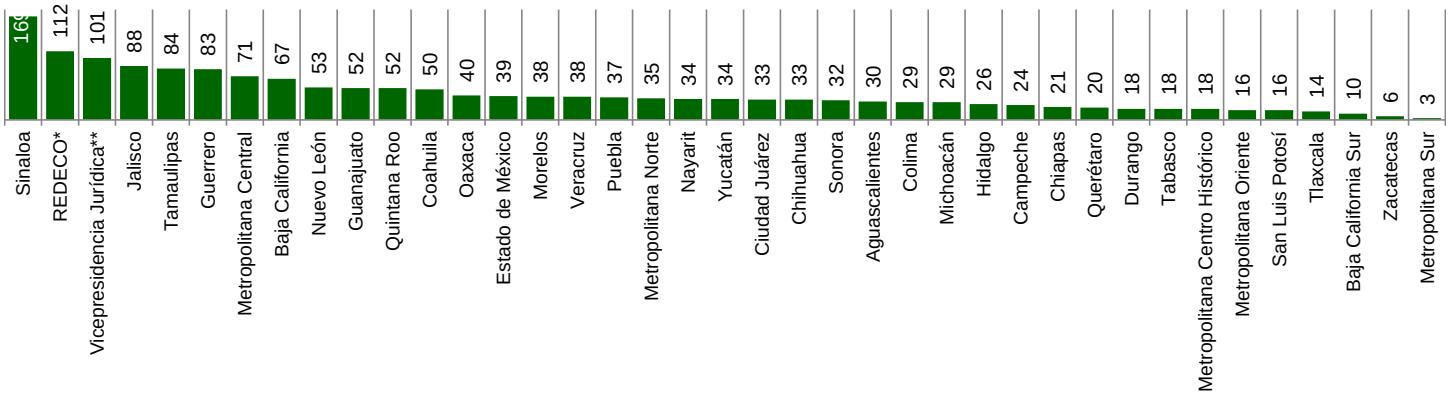
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCOPPEL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,673

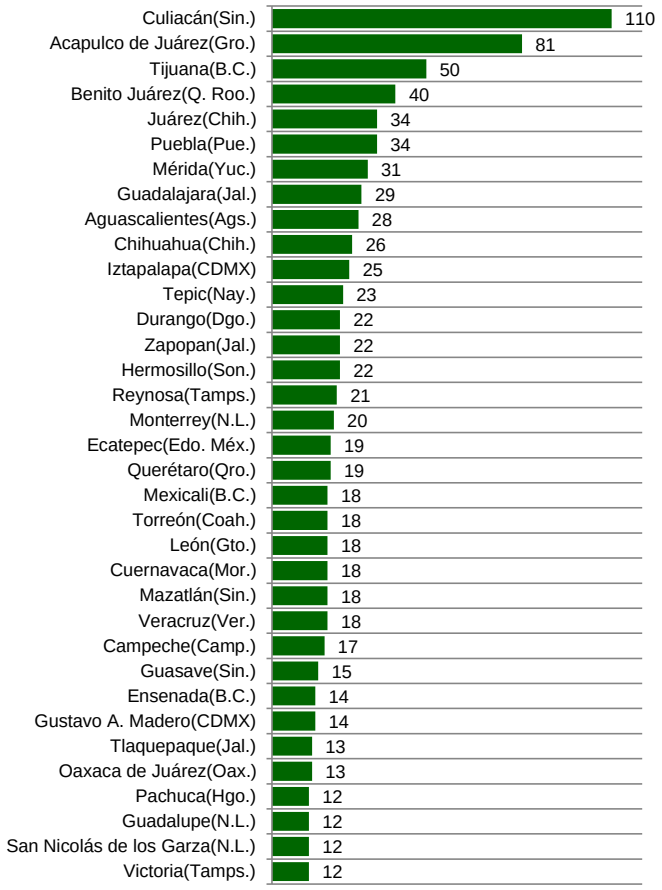


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 331 municipios del país se registra al menos una reclamación de BanCoppel, de éstos, 45 concentran el 60% de las quejas.



El 46% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 54% por mujeres.

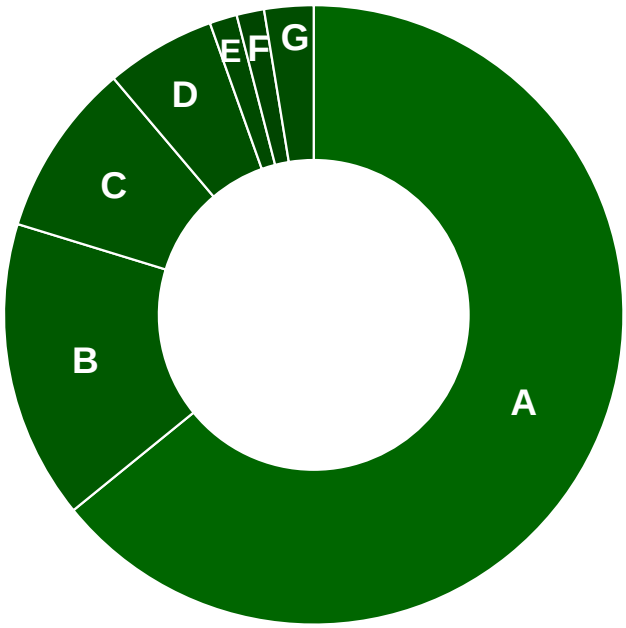
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	367	22%
Entre 30 y 39 años	378	23%
Entre 40 y 49 años	360	21%
Entre 50 y 59 años	300	18%
Entre 60 y 69 años	186	11%
Entre 70 y 79 años	73	4%
Más de 80 años	9	1%
Total	**1,673**	**100%**

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,303**	**100.0**	**1,673**	**100.0**	**28.4**
Tarjeta de crédito	836	64.1	1,073	64.1	**28.3**
Tarjeta de débito	160	12.3	261	15.6	**63.1**
Crédito personal	125	9.6	152	9.1	**21.6**
Cuenta de ahorro	105	8.1	96	5.7	**-8.6**
Crédito simple	12	0.9	24	1.4	**100.0**
Valores e instrumentos de inversión	14	1.1	24	1.4	**71.4**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	1	0.1	8	0.5	**700.0**
Cajero automático	6	0.5	8	0.5	**33.3**
Servicios en sucursal y/o UNE	1	0.1	6	0.4	**500.0**
Resto de productos 1/	43	3.2	21	1.3	**-**

1/Incluye: Cuenta de nómina, Cuenta de cheques, Crédito de nómina, Crédito hipotecario, entre otros.



A	**64.1%**	**Tarjeta de crédito**
	67%	Consumos no reconocidos
	5%	Actualización de historial crediticio no realizada
	5%	Consumos vía internet no reconocidos
B	**15.6%**	**Tarjeta de débito**
	64%	Consumos no reconocidos
	7%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	7%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
C	**9.1%**	**Crédito personal**
	40%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	16%	Actualización de historial crediticio no realizada
	8%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
D	**5.7%**	**Cuenta de ahorro**
E	**1.4%**	**Crédito simple**
F	**1.4%**	**Valores e instrumentos de inversión**
G	**2.7%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	**BanCoppel, S.A.**	**7.39**	**8.32**	**8.24**	**8.11**
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 Bancoppel no presentó problemática, ya que de los 857 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. Durante el primer semestre de 2016, Bancoppel solicitó 342 prórrogas, es decir, el 28% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 43% 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 19 casos Bancoppel 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, 11 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 183 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 11 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 232 asuntos atendidos en este proceso, 84 (36%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 86% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 34 asuntos (15%) 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 5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Bancoppel 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCOPPEL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	433	424				857
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,868	3,591				6,459
Asuntos directos	433	424				857
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.62**	**8.47**			✗	**7.54**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	2				5
Asuntos directos	433	424				857
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.69**	**0.47**			✓	**0.58**
% de participación respecto del Sector	**1.67**	**2.22**				**1.85**
Asuntos con prórroga	157	185				342
Asuntos concluidos	604	619				1,223
Índice de asuntos con prórroga (%)	**25.99**	**29.89**			✗	**27.96**
% de participación respecto del Sector	**35.52**	**52.56**				**43.07**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	157	185				342
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	4,176	5,069				9,245
Asuntos con prórroga	157	185				342
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**26.60**	**27.40**			✗	**27.03**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	157	185				342
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	13				19
Asuntos de GE que pasaron a CO	84	118				202
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**7.14**	**11.02**			✗	**9.41**
% de participación respecto del Sector	**0.71**	**1.38**				**1.06**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	10				11
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	13				19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**16.67**	**76.92**			✗	**57.89**
% de participación respecto del Sector	**0.40**	**3.97**				**2.20**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	4				11
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	78	105				183
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**8.97**	**3.81**			✓	**6.01**
% de participación respecto del Sector	**0.96**	**0.54**				**0.74**
Calificación del Proceso	**85.41**	**79.67**				**83.15**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**7.54**	**n/a**	3.62	n/a	**3.62**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.58**	**1.85**	4.77	4.77	**4.77**
Asuntos con prórroga	**10**	**27.96**	**43.07**	7.27	1.00	**4.13**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**27.03**	**n/a**	2.10	n/a	**2.10**
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**	**9.41**	**1.06**	17.32	19.50	**18.41**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**57.89**	**2.20**	6.89	14.04	**10.47**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**6.01**	**0.74**	9.46	9.82	**9.64**
Total	**100**			**81.43**	**79.13**	**83.15**

El puntaje 83.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.15 / 10 = 8.32 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCOPPEL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	4	8				12
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	27	99				126
Asuntos directos	4	8				12
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.75**	**12.38**			✗	**10.50**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	1	0				1
Asuntos concluidos	5	8				13
Índice de asuntos con prórroga (%)	**20.00**	**0.00**			✓	**7.69**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**0.00**				**6.25**
Asuntos con prórroga vencidos	1	0				1
Asuntos con prórroga	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**100.00**	**0.00**			✓	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**0.00**				**33.33**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	228	0				228
Asuntos con prórroga	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**228.00**	**0.00**			✓	**228.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	3				3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**33.33**			✗	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.33**				**2.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	2				2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**72.79**	**93.80**				**73.88**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**10.50**	**n/a**	7.93	n/a	**7.93**
Asuntos con prórroga	**10**	**7.69**	**6.25**	9.31	9.18	**9.24**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**100.00**	**33.33**	1.00	8.00	**4.50**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**228.00**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**33.33**	**2.00**	13.67	18.73	**16.20**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**67.91**	**70.92**	**73.88**

El puntaje 73.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

73.88 / 10 = 7.39 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCOPPEL

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	36	48				84
Asuntos concluidos	96	136				232
Índice de asuntos diferidos (%)	**37.50**	**35.29**			✓	**36.21**
% de participación respecto del Sector	**2.29**	**2.48**				**2.39**
Asuntos diferidos no conciliados	29	43				72
Asuntos diferidos	36	48				84
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**80.56**	**89.58**			✗	**85.71**
% de participación respecto del Sector	**2.80**	**3.46**				**3.16**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	34				34
Asuntos concluidos	96	136				232
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**25.00**			✗	**14.66**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.48**				**5.45**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	1				1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**84.53**	**79.97**				**82.35**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**36.21**	**2.39**	13.12	18.47	**15.80**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**85.71**	**3.16**	3.71	17.90	**10.81**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**14.66**	**5.45**	14.43	17.06	**15.75**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**71.27**	**93.43**	**82.35**

El puntaje 82.35 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.35 / 10 = 8.24 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**7.39**	**x**	**0.2**	**1.48**
• **Gestión Electrónica:**	**8.32**	**x**	**0.5**	**4.16**
• **Conciliación:**	**8.24**	**x**	**0.3**	**2.47**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.11

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO AZTECA

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banco Azteca: 12,546 Part. 5.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AZTECA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**9,286**	**8,267**	**-11.0%**
RECLAMACIONES	**4,955**	**4,279**	**-13.6%**
Controversias	**4,600**	**4,027**	**-12.5%**
• Gestión Ordinaria	20	7	-65.0%
• Gestión Electrónica	3,156	2,263	-28.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	625	1,141	82.6%
• Conciliación	799	616	-22.9%
Solicitud de Dictamen	**213**	**148**	**-30.5%**
Solicitud de Defensoría	**80**	**48**	**-40.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**54**	**46**	**-14.8%**
Asesorías Jurídicas Penales	**8**	**10**	**25.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**14,241**	**12,546**	**-11.9%**

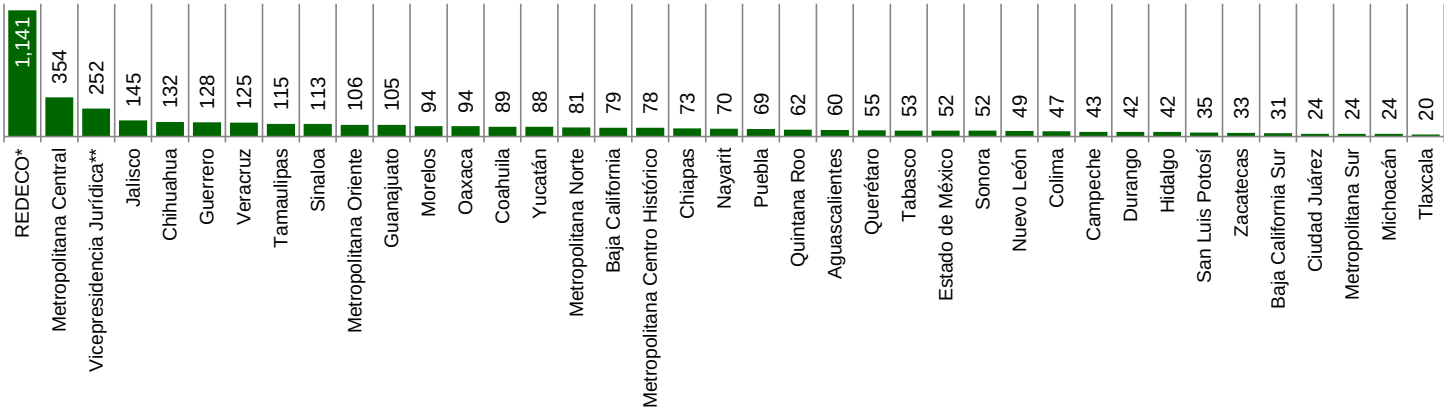
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO AZTECA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 4,279

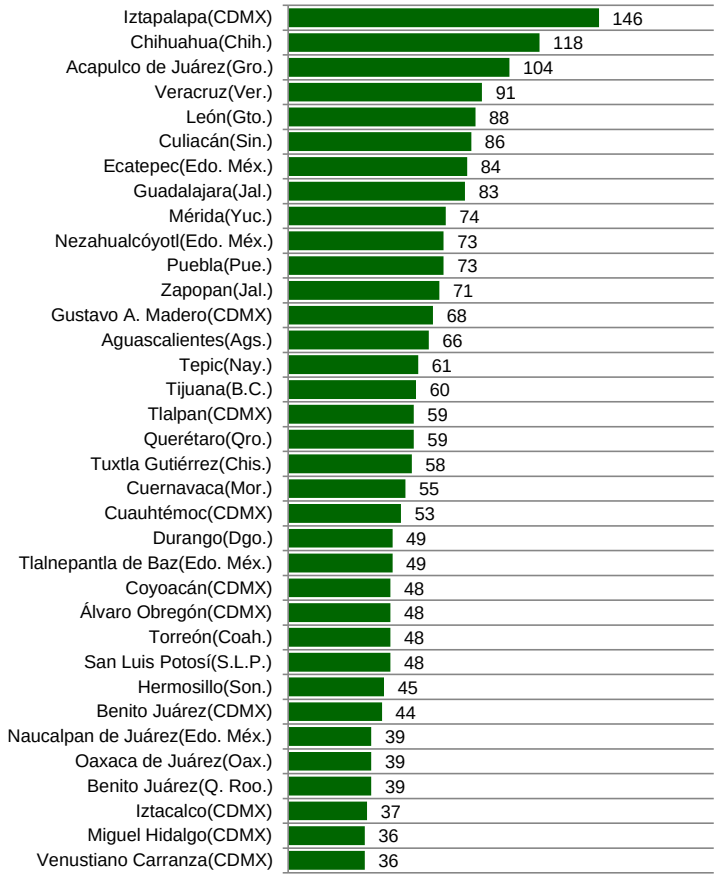


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 502 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Azteca, de éstos, 46 concentran el 60% de las quejas.



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

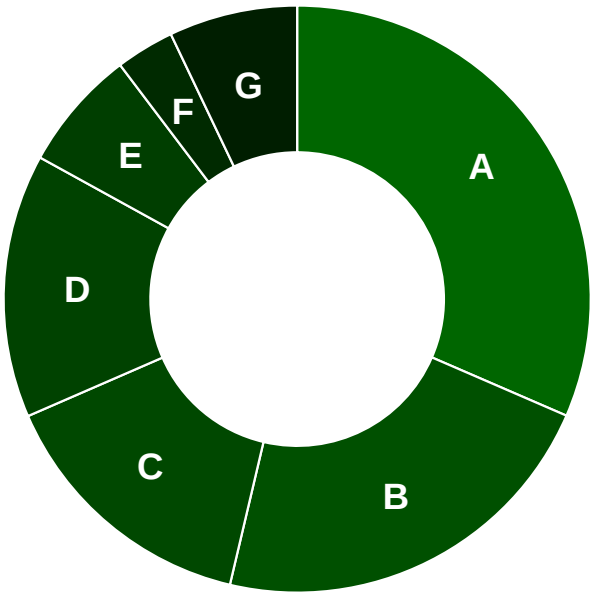
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	528	12%
Entre 30 y 39 años	732	17%
Entre 40 y 49 años	997	24%
Entre 50 y 59 años	913	21%
Entre 60 y 69 años	695	16%
Entre 70 y 79 años	343	8%
Más de 80 años	71	2%
Total	**4,279**	**100%**

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**4,955**	**100.0**	**4,279**	**100.0**	**-13.6**
Crédito personal	1,562	31.5	1,348	31.5	**-13.7**
Tarjeta de crédito	1,508	30.4	949	22.2	**-37.1**
Tarjeta de débito	560	11.3	633	14.8	**13.0**
Cuenta de ahorro	630	12.7	622	14.5	**-1.3**
Crédito simple	318	6.4	286	6.7	**-10.1**
Valores e instrumentos de inversión	96	1.9	138	3.2	**43.8**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	53	1.2	**-**
Cuenta de nómina	29	0.6	41	1.0	**41.4**
Cajero automático	19	0.4	36	0.8	**89.5**
Resto de productos 1/	233	4.8	173	4.1	**-**

1/Incluye: Cuenta de cheques, Crédito hipotecario, Créditos y préstamos refaccionarios, Servicios en sucursal y/o UNE, Crédito al auto, entre otros.



A	**31.5%**	**Crédito personal**
	54%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	7%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	6%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**22.2%**	**Tarjeta de crédito**
	50%	Consumos no reconocidos
	19%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	7%	Consumos vía internet no reconocidos
C	**14.8%**	**Tarjeta de débito**
	63%	Consumos no reconocidos
	11%	Consumos vía internet no reconocidos
	9%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
D	**14.5%**	**Cuenta de ahorro**
E	**6.7%**	**Crédito simple**
F	**3.2%**	**Valores e instrumentos de inversión**
G	**7.1%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	**Banco Azteca, S.A.**	**8.09**	**8.05**	**8.54**	**8.21**
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 Banco Azteca no presentó problemática, ya que de los 1,915 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. Durante el primer semestre de 2016, Banco Azteca solicitó 123 prórrogas, es decir, el 5% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 15% 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 65 casos Banco Azteca 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, 26 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 421 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 133 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 592 asuntos atendidos en este proceso, 179 (30%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 57% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 28 asuntos (5%) 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 4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 53 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, Banco Azteca incumplió en 1 caso que significó el 2% de sus convenios firmados y representaron el 2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO AZTECA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	983	932				1,915
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6,560	8,201				14,761
Asuntos directos	983	932				1,915
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**6.67**	**8.80**			✗	**7.71**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	7	4				11
Asuntos directos	983	932				1,915
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.71**	**0.43**			✓	**0.57**
% de participación respecto del Sector	**3.89**	**4.44**				**4.07**
Asuntos con prórroga	44	79				123
Asuntos concluidos	1,126	1,127				2,253
Índice de asuntos con prórroga (%)	**3.91**	**7.01**			✗	**5.46**
% de participación respecto del Sector	**9.95**	**22.44**				**15.49**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	44	79				123
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	1,030	1,967				2,997
Asuntos con prórroga	44	79				123
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**23.41**	**24.90**			✗	**24.37**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos con prórroga	44	79				123
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.27**	**0.00**			✓	**0.81**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**0.00**				**33.33**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	29	36				65
Asuntos de GE que pasaron a CO	230	256				486
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**12.61**	**14.06**			✗	**13.37**
% de participación respecto del Sector	**3.44**	**3.82**				**3.64**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	13	13				26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	29	36				65
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**44.83**	**36.11**			✓	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**5.24**	**5.16**				**5.20**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	57	76				133
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	201	220				421
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**28.36**	**34.55**			✗	**31.59**
% de participación respecto del Sector	**7.80**	**10.17**				**9.00**
Calificación del Proceso	**77.24**	**82.62**				**80.54**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**7.71**	**n/a**	3.59	n/a	**3.59**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.57**	**4.07**	4.77	4.49	**4.63**
Asuntos con prórroga	**10**	**5.46**	**15.49**	9.47	6.76	**8.11**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**24.37**	**n/a**	2.39	n/a	**2.39**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.81**	**33.33**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**13.37**	**3.64**	16.19	18.27	**17.23**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**40.00**	**5.20**	9.40	12.74	**11.07**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**31.59**	**9.00**	7.16	7.87	**7.51**
Total	**100**			**78.96**	**76.14**	**80.54**

El puntaje 80.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.54 / 10 = 8.05 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCO AZTECA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	2	6				8
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	28	338				366
Asuntos directos	2	6				8
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**14.00**	**56.33**			✗	**45.75**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	2	6				8
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**100.00**	**0.00**			✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**5.00**	**0.00**				**2.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	1				1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**100.00**			✗	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.45**				**2.17**
Calificación del Proceso	**83.52**	**86.12**				**80.87**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**45.75**	**n/a**	1.00	n/a	**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	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**50.00**	**2.00**	10.50	18.73	**14.62**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**100.00**	**2.17**	1.00	9.50	**5.25**
Total	**100**			**72.50**	**78.23**	**80.87**

El puntaje 80.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.87 / 10 = 8.09 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCO AZTECA

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	67	112				179
Asuntos concluidos	268	324				592
Índice de asuntos diferidos (%)	**25.00**	**34.57**			✗	**30.24**
% de participación respecto del Sector	**4.26**	**5.78**				**5.10**
Asuntos diferidos no conciliados	47	55				102
Asuntos diferidos	67	112				179
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**70.15**	**49.11**			✓	**56.98**
% de participación respecto del Sector	**4.55**	**4.43**				**4.48**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	28				28
Asuntos concluidos	268	324				592
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**8.64**			✗	**4.73**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.52**				**4.49**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1				1
Asuntos con Convenio	14	39				53
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**2.56**			✗	**1.89**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.57**				**2.33**
Calificación del Proceso	**86.46**	**84.01**				**85.37**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**30.24**	**5.10**	14.26	16.75	**15.50**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**56.98**	**4.48**	9.17	17.02	**13.10**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**4.73**	**4.49**	18.20	17.58	**17.89**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**1.89**	**2.33**	39.26	38.50	**38.88**
Total	**100**			**80.90**	**89.85**	**85.37**

El puntaje 85.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.37 / 10 = 8.54 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.09**	**x**	**0.2**	**1.62**
• **Gestión Electrónica:**	**8.05**	**x**	**0.5**	**4.03**
• **Conciliación:**	**8.54**	**x**	**0.3**	**2.56**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.21

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SCOTIABANK INVERLAT

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Scotiabank Inverlat: 7,483 Part. 3.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SCOTIABANK INVERLAT:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**4,496**	**5,268**	**17.2%**
RECLAMACIONES	**2,372**	**2,215**	**-6.6%**
Controversias	**2,174**	**1,980**	**-8.9%**
• Gestión Ordinaria	24	13	-45.8%
• Gestión Electrónica	1,024	1,094	6.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	745	430	-42.3%
• Conciliación	381	443	16.3%
Solicitud de Dictamen	**132**	**141**	**6.8%**
Solicitud de Defensoría	**37**	**47**	**27.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**26**	**47**	**80.8%**
Asesorías Jurídicas Penales	**3**	**0**	**-100.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**6,868**	**7,483**	**9.0%**

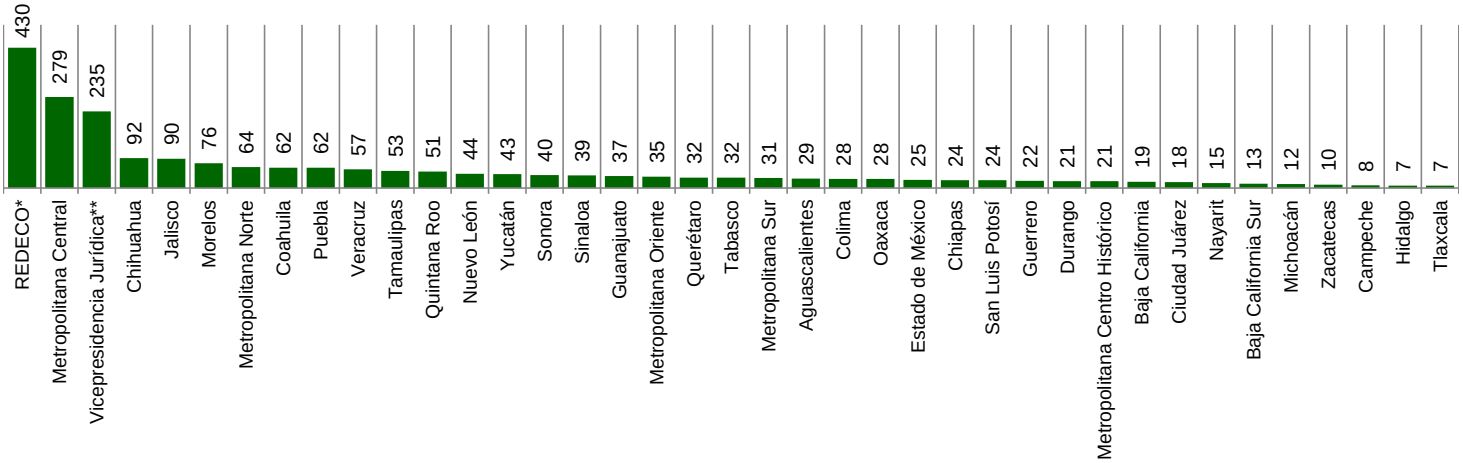
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SCOTIABANK INVERLAT

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,215

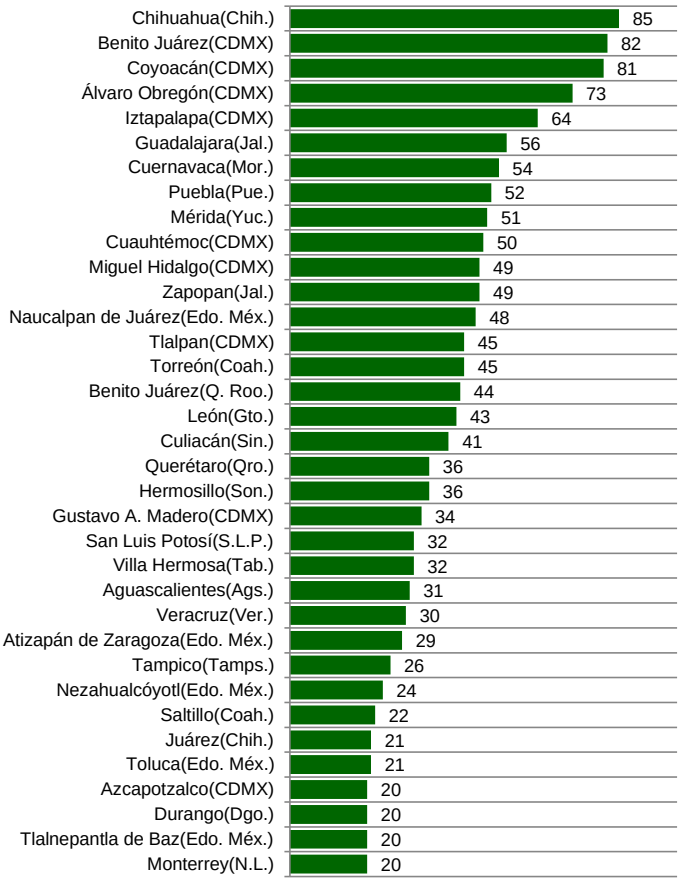


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 246 municipios del país se registra al menos una reclamación de Scotiabank Inverlat, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



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

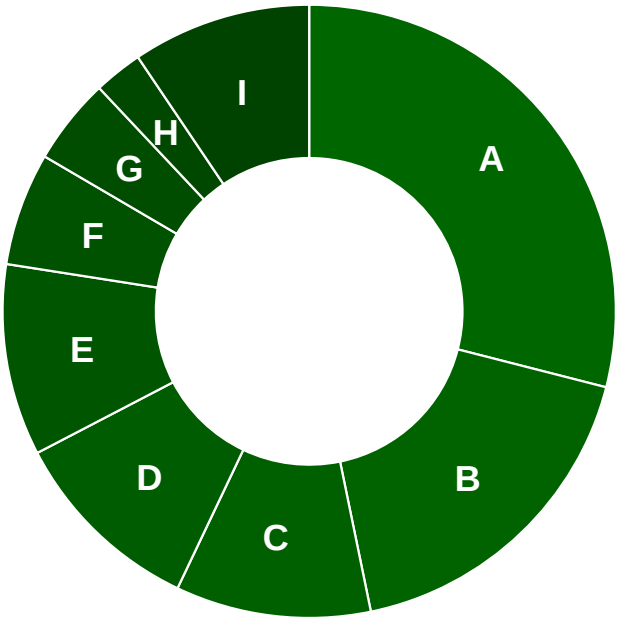
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	107	5%
Entre 30 y 39 años	465	21%
Entre 40 y 49 años	502	23%
Entre 50 y 59 años	520	23%
Entre 60 y 69 años	381	17%
Entre 70 y 79 años	182	8%
Más de 80 años	58	3%
Total	**2,215**	**100%**

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**2,372**	**100.0**	**2,215**	**100.0**	**-6.6**
Tarjeta de crédito	875	36.9	642	29.0	**-26.6**
Tarjeta de débito	377	15.9	394	17.8	**4.5**
Cuenta de cheques	208	8.8	228	10.3	**9.6**
Crédito personal	266	11.2	228	10.3	**-14.3**
Crédito al auto	183	7.7	224	10.1	**22.4**
Crédito hipotecario	148	6.2	132	6.0	**-10.8**
Cuenta de ahorro	118	5.0	101	4.6	**-14.4**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	41	1.7	57	2.6	**39.0**
Cuenta de nómina	26	1.1	44	2.0	**69.2**
Resto de productos 1/	130	5.5	165	7.3	**-**

1/Incluye: Crédito simple, Valores e instrumentos de inversión, Cajero automático, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



A	**29.0%**	**Tarjeta de crédito**
	29%	Consumos no reconocidos
	24%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**17.8%**	**Tarjeta de débito**
	75%	Consumos no reconocidos
	6%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	3%	Depósito no aplicado total o parcialmente
C	**10.3%**	**Cuenta de cheques**
	47%	Cheque pagado no reconocido por el titular
	14%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	6%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
D	**10.3%**	**Crédito personal**
E	**10.1%**	**Crédito al auto**
F	**6.0%**	**Crédito hipotecario**
G	**4.6%**	**Cuenta de ahorro**
H	**2.6%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
I	**9.3%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	**Scotiabank Inverlat, S.A.**	**9.20**	**8.20**	**8.82**	**8.59**
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 Scotiabank no presentó problemática, ya que de los 810 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. Durante el primer semestre de 2016, Scotiabank solicitó 159 prórrogas, es decir, el 14% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 20% 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 25 casos Scotiabank 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, 10 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 182 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 29 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 373 asuntos atendidos en este proceso, 72 (19%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 53% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 9 asuntos (2%) 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 1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 28 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, Scotiabank incumplió en 2 casos que significaron el 7% de sus convenios firmados y representaron el 5% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SCOTIABANK INVERLAT

Scotiabank

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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	371	439				810
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,121	5,641				8,762
Asuntos directos	371	439				810
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.41**	**12.85**			✗	**10.82**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	4				10
Asuntos directos	371	439				810
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.62**	**0.91**			✓	**1.23**
% de participación respecto del Sector	**3.33**	**4.44**				**3.70**
Asuntos con prórroga	95	64				159
Asuntos concluidos	553	576				1,129
Índice de asuntos con prórroga (%)	**17.18**	**11.11**			✓	**14.08**
% de participación respecto del Sector	**21.49**	**18.18**				**20.03**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	95	64				159
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	2,454	1,820				4,274
Asuntos con prórroga	95	64				159
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**25.83**	**28.44**			✗	**26.88**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos con prórroga	95	64				159
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.05**	**0.00**			✓	**0.63**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**0.00**				**33.33**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	12	13				25
Asuntos de GE que pasaron a CO	114	93				207
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**10.53**	**13.98**			✗	**12.08**
% de participación respecto del Sector	**1.42**	**1.38**				**1.40**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	7				10
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	12	13				25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**25.00**	**53.85**			✗	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**1.21**	**2.78**				**2.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	14	15				29
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	102	80				182
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**13.73**	**18.75**			✗	**15.93**
% de participación respecto del Sector	**1.92**	**2.01**				**1.96**
Calificación del Proceso	**81.24**	**83.13**				**82.01**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**10.82**	**n/a**	2.93	n/a	**2.93**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.23**	**3.70**	4.51	4.54	**4.52**
Asuntos con prórroga	**10**	**14.08**	**20.03**	8.62	5.82	**7.22**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**26.88**	**n/a**	2.12	n/a	**2.12**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.63**	**33.33**	1.91	1.00	**1.45**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**20**	**12.08**	**1.40**	16.56	19.34	**17.95**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**40.00**	**2.00**	9.40	14.13	**11.77**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**15.93**	**1.96**	8.57	9.54	**9.05**
Total	**100**			**79.61**	**79.36**	**82.01**

El puntaje 82.01 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.01 / 10 = 8.20 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
SCOTIABANK INVERLAT

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Scotiabank

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	5	9				14
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	59	39				98
Asuntos directos	5	9				14
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.80**	**4.33**			✓	**7.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	5	9				14
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Asuntos de GO que pasaron a CO	4	1				5
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**100.00**			✗	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.33**				**2.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	3	0				3
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	4	0				4
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**75.00**	**0.00**			✓	**75.00**
% de participación respecto del Sector	**17.65**	**0.00**				**6.52**
Calificación del Proceso	**88.51**	**88.75**				**91.96**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**7.00**	**n/a**	8.62	n/a	**8.62**
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	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**20.00**	**2.00**	16.20	18.73	**17.47**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**75.00**	**6.52**	3.25	8.50	**5.87**
Total	**100**			**88.07**	**77.23**	**91.96**

El puntaje 91.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.96 / 10 = 9.20 de calificación

(*) **Formula 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	21	51				72
Asuntos concluidos	173	200				373
Índice de asuntos diferidos (%)	**12.14**	**25.50**			✗	**19.30**
% de participación respecto del Sector	**1.34**	**2.63**				**2.05**
Asuntos diferidos no conciliados	16	22				38
Asuntos diferidos	21	51				72
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**76.19**	**43.14**			✓	**52.78**
% de participación respecto del Sector	**1.55**	**1.77**				**1.67**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	9				9
Asuntos concluidos	173	200				373
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**4.50**			✗	**2.41**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.45**				**1.44**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	1				2
Asuntos con Convenio	8	20				28
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**12.50**	**5.00**			✓	**7.14**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**3.57**				**4.65**
Calificación del Proceso	**85.64**	**88.50**				**88.20**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**19.30**	**2.05**	16.33	18.69	**17.51**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**52.78**	**1.67**	9.97	18.89	**14.43**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.41**	**1.44**	19.08	19.22	**19.15**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**7.14**	**4.65**	37.21	37.00	**37.11**
Total	**100**			**82.60**	**93.80**	**88.20**

El puntaje 88.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.20 / 10 = 8.82 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.20**	**x**	**0.2**	**1.84**
• **Gestión Electrónica:**	**8.20**	**x**	**0.5**	**4.10**
• **Conciliación:**	**8.82**	**x**	**0.3**	**2.65**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.59

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANREGIO

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banregio: 356 Part. 0.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANREGIO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**252**	**223**	**-11.5%**
RECLAMACIONES	**102**	**133**	**30.4%**
Controversias	**101**	**129**	**27.7%**
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	65	77	18.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	6	16	166.7%
• Conciliación	30	35	16.7%
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	**354**	**356**	**0.6%**

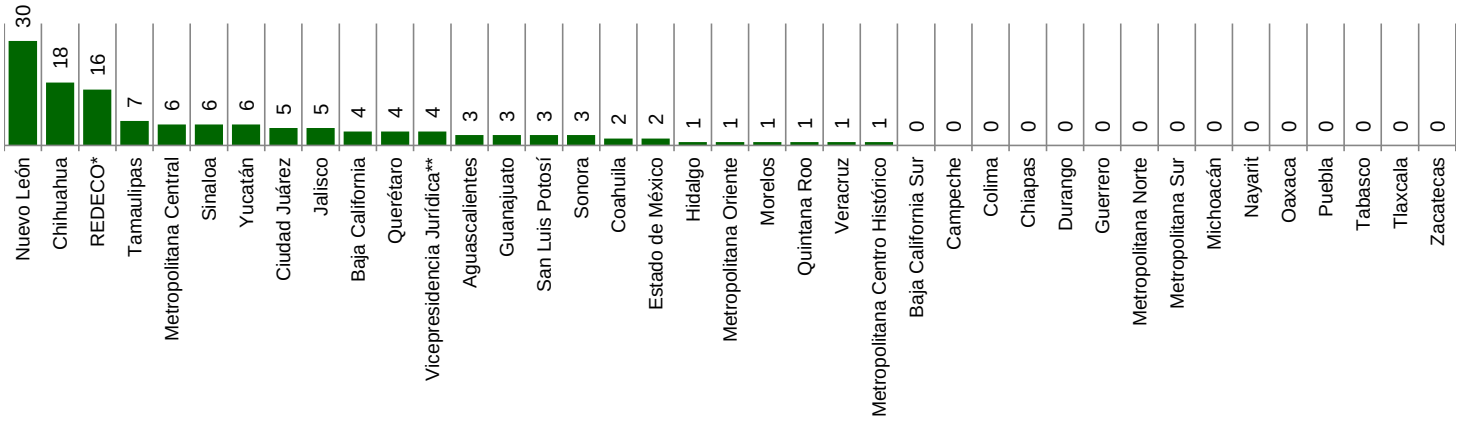
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANREGIO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 133

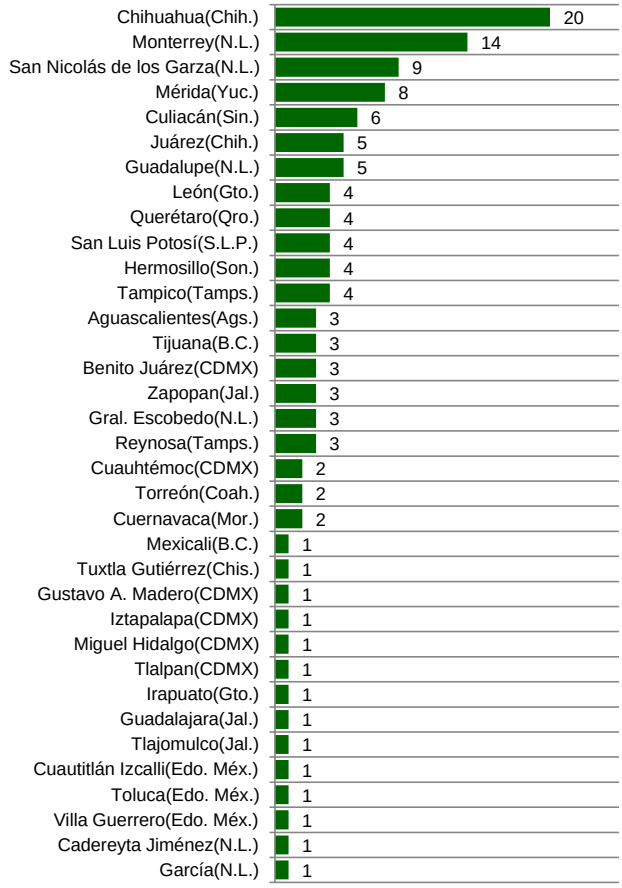


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 43 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banregio, de éstos, 12 concentran el 65% de las quejas.



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

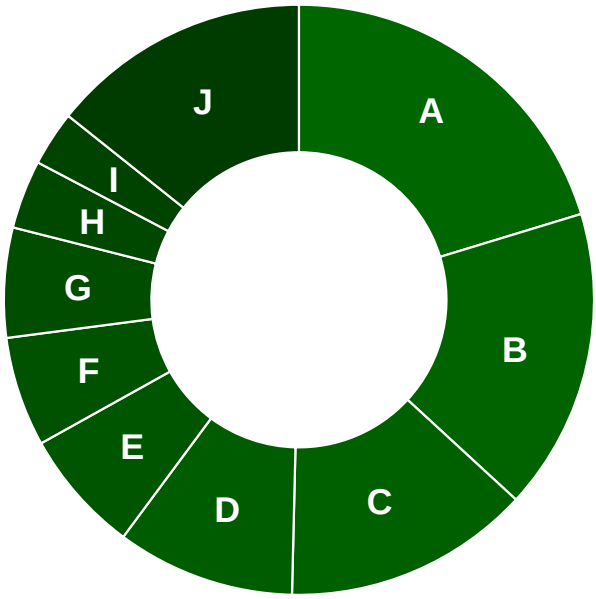
El 63% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 37% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	12	9%
Entre 30 y 39 años	30	23%
Entre 40 y 49 años	37	28%
Entre 50 y 59 años	37	28%
Entre 60 y 69 años	15	11%
Entre 70 y 79 años	2	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	133	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**102**	**100.0**	**133**	**100.0**	**30.4**
Tarjeta de crédito	24	23.5	27	20.3	**12.5**
Cuenta de cheques	15	14.7	22	16.5	**46.7**
Crédito personal	2	2.0	18	13.5	**800.0**
Tarjeta de débito	21	20.5	13	9.8	**-38.1**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	1	1.0	9	6.8	**800.0**
Crédito al auto	12	11.8	8	6.0	**-33.3**
Crédito simple	2	2.0	8	6.0	**300.0**
Cuenta de ahorro	1	1.0	5	3.8	**400.0**
Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia)	2	2.0	4	3.0	**100.0**
Resto de productos 1/	22	21.5	19	14.3	**-**

1/Incluye: Valores e instrumentos de inversión, Crédito hipotecario, Cuenta de nómina, Cajero automático, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



A	**20.3%**	**Tarjeta de crédito**
	41%	Consumos no reconocidos
	11%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
	11%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
B	**16.5%**	**Cuenta de cheques**
	27%	Cheque pagado no reconocido por el titular
	23%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	14%	Depósito no aplicado total o parcialmente
C	**13.5%**	**Crédito personal**
	33%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	17%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	17%	Incumplimiento con los términos del contrato
D	**9.8%**	**Tarjeta de débito**
E	**6.8%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
F	**6.0%**	**Crédito al auto**
G	**6.0%**	**Crédito simple**
H	**3.8%**	**Cuenta de ahorro**
I	**3.0%**	**Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia)**
J	**14.3%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	**Banco Regional de Monterrey, S.A.**	**9.44**	**9.18**	**7.21**	**8.64**
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 Banregio no presentó problemática, ya que de los 66 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. Durante el primer semestre de 2016, Banregio solicitó 7 prórrogas, es decir, el 9% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 1% 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 Banregio 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. En esta materia Banregio continuó dando una respuesta favorable en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 16 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 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 35 asuntos atendidos en este proceso, 8 (23%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banregio incumplió en 1 caso que significó el 100% de sus convenios firmados y representaron el 2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANREGIO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	31	35				66
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	253	372				625
Asuntos directos	31	35				66
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.16**	**10.63**			✗	**9.47**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	31	35				66
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga	5	2				7
Asuntos concluidos	40	38				78
Índice de asuntos con prórroga (%)	**12.50**	**5.26**			✓	**8.97**
% de participación respecto del Sector	**1.13**	**0.57**				**0.88**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	5	2				7
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	117	61				178
Asuntos con prórroga	5	2				7
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**23.40**	**30.50**			✗	**25.43**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	5	2				7
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	0				3
Asuntos de GE que pasaron a CO	12	7				19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**25.00**	**0.00**			✓	**15.79**
% de participación respecto del Sector	**0.36**	**0.00**				**0.17**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	0				3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	7				16
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**22.22**	**14.29**			✓	**18.75**
% de participación respecto del Sector	**0.27**	**0.13**				**0.20**
Calificación del Proceso	**90.62**	**93.60**				**91.80**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**9.47**	**n/a**	3.22	n/a	**3.22**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**8.97**	**0.88**	9.12	9.82	**9.47**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**25.43**	**n/a**	2.27	n/a	**2.27**
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**	**15.79**	**0.17**	15.50	19.92	**17.71**
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**	**18.75**	**0.20**	8.31	9.95	**9.13**
Total	**100**			**88.43**	**89.69**	**91.80**

El puntaje 91.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.80 / 10 = 9.18 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANREGIO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	1				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1				1
Asuntos directos	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**1.00**			✗	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	1				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**100.00**			✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.33**				**2.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**89.28**				**94.42**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	9.80	n/a	**9.80**
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**	**50.00**	**2.00**	10.50	18.73	**14.62**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**90.30**	**78.73**	**94.42**

El puntaje 94.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.42 / 10 = 9.44 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANREGIO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	5	3				8
Asuntos concluidos	19	16				35
Índice de asuntos diferidos (%)	**26.32**	**18.75**			✓	**22.86**
% de participación respecto del Sector	**0.32**	**0.15**				**0.23**
Asuntos diferidos no conciliados	3	1				4
Asuntos diferidos	5	3				8
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**60.00**	**33.33**			✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.29**	**0.08**				**0.18**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	19	16				35
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**6.25**			✗	**2.86**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.16**				**0.16**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0				1
Asuntos con Convenio	1	0				1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**100.00**	**0.00**			✓	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**6.67**	**0.00**				**2.33**
Calificación del Proceso	**68.47**	**93.74**				**72.11**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**22.86**	**0.23**	15.66	19.85	**17.76**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**50.00**	**0.18**	10.50	19.88	**15.19**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.86**	**0.16**	18.91	19.91	**19.41**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**100.00**	**2.33**	1.00	38.50	**19.75**
Total	**100**			**46.07**	**98.15**	**72.11**

El puntaje 72.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

72.11 / 10 = 7.21 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.44**	**x**	**0.2**	**1.89**
• **Gestión Electrónica:**	**9.18**	**x**	**0.5**	**4.59**
• **Conciliación:**	**7.21**	**x**	**0.3**	**2.16**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.64

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
AMERICAN EXPRESS

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de American Express: 2,091 Part. 0.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AMERICAN EXPRESS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,476**	**1,511**	**2.4%**
RECLAMACIONES	**592**	**580**	**-2.0%**
Controversias	**580**	**575**	**-0.9%**
• Gestión Ordinaria	243	20	-91.8%
• Gestión Electrónica	0	225	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	290	263	-9.3%
• Conciliación	47	67	42.6%
Solicitud de Dictamen	**9**	**5**	**-44.4%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**0**	**-100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,068**	**2,091**	**1.1%**

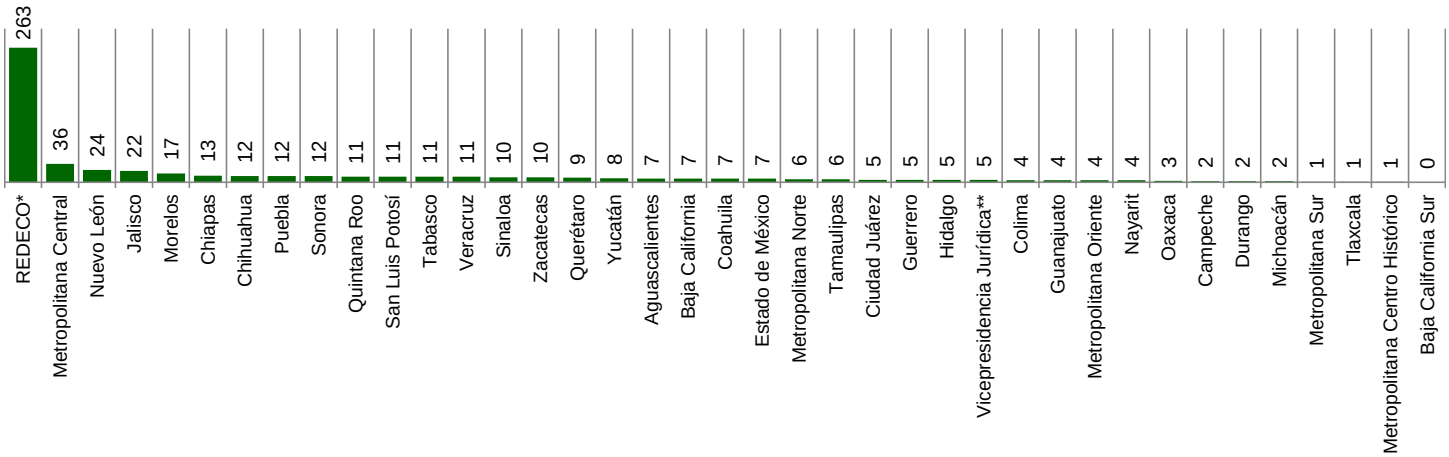
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
AMERICAN EXPRESS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 580

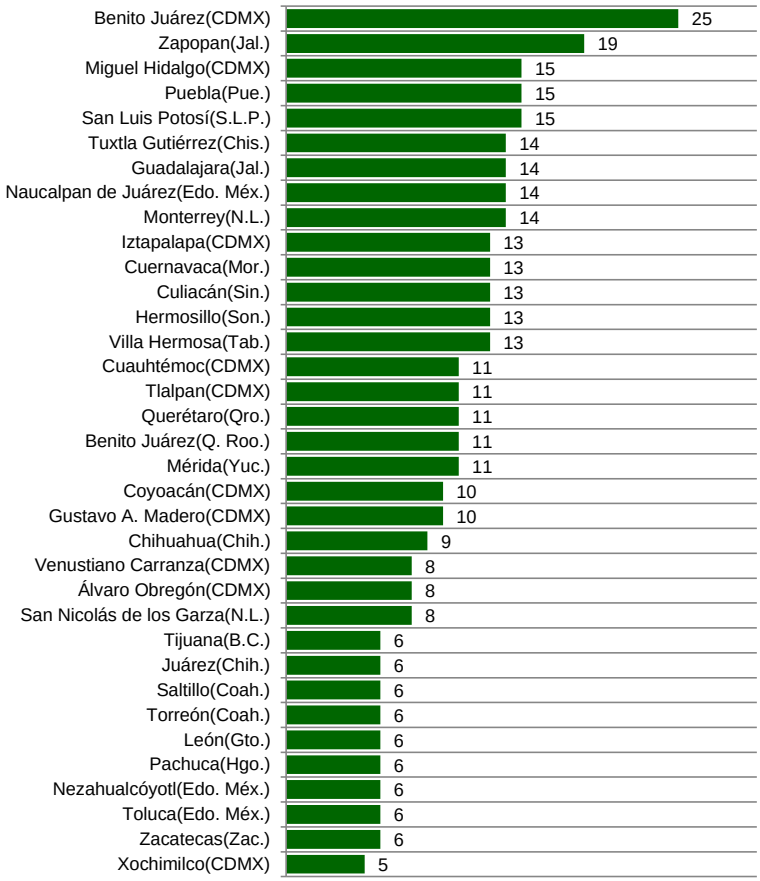


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 146 municipios del país se registra al menos una reclamación de American Express, de éstos, 34 concentran el 64% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	50	9%
Entre 30 y 39 años	94	16%
Entre 40 y 49 años	167	29%
Entre 50 y 59 años	139	24%
Entre 60 y 69 años	78	13%
Entre 70 y 79 años	45	8%
Más de 80 años	7	1%
Total	**580**	**100%**

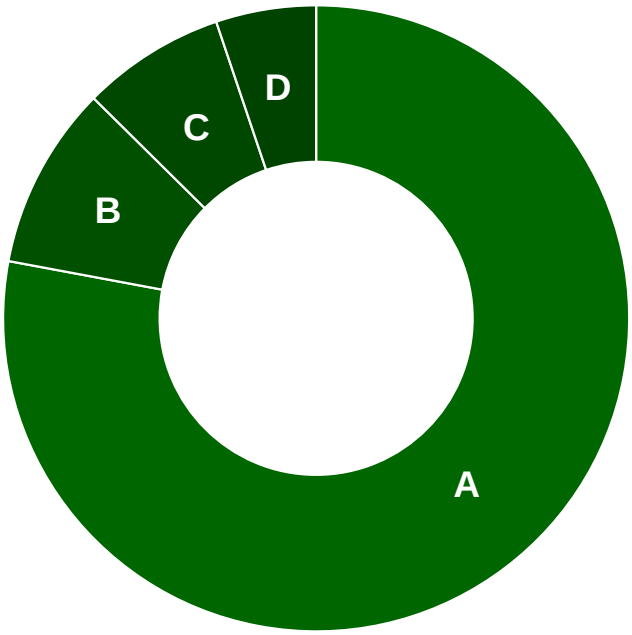
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
AMERICAN EXPRESS

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**592**	**100.0**	**580**	**100.0**	**-2.0**
Tarjeta de crédito	485	81.9	452	77.9	**-6.8**
Crédito personal	21	3.5	55	9.5	**161.9**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	49	8.3	43	7.4	**-12.2**
Resto de productos 1/	37	6.3	30	5.2	**-**

1/Incluye: Banca móvil, Tarjeta de débito, Cuenta de cheques, Valores e instrumentos de inversión, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



A	**77.9%**	**Tarjeta de crédito**
	34%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	15%	Consumos no reconocidos
	14%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	**9.5%**	**Crédito personal**
	91%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	4%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	2%	Actualización de historial crediticio no realizada
C	**7.4%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**5.2%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	**American Express Bank (México), S.A.**	**6.83**	**9.04**	**9.25**	**8.66**
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 American Express no presentó problemática, ya que de los 186 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, American Express no presentó problemática, ya que de los 213 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 6 casos American Express 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. En esta materia American Express continuó dando una respuesta favorable en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 11 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 4 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 58 asuntos atendidos en este proceso, 10 (17%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 60% 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.), American Express no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 4 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, American Express 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
AMERICAN EXPRESS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	88	98				186
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	972	1,488				2,460
Asuntos directos	88	98				186
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.05**	**15.18**			✗	**13.23**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0				2
Asuntos directos	88	98				186
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.27**	**0.00**			✓	**1.08**
% de participación respecto del Sector	**1.11**	**0.00**				**0.74**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	106	107				213
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	3				6
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	13				17
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**75.00**	**23.08**			✓	**35.29**
% de participación respecto del Sector	**0.36**	**0.32**				**0.34**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	3				6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	4				4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	10				11
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**40.00**			✗	**36.36**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.54**				**0.27**
Calificación del Proceso	**88.94**	**90.68**				**90.39**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**13.23**	**n/a**	2.43	n/a	**2.43**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.08**	**0.74**	4.57	4.91	**4.74**
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**	**35.29**	**0.34**	9.94	19.84	**14.89**
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**	**0.27**	6.73	9.94	**8.33**
Total	**100**			**83.66**	**89.68**	**90.39**

El puntaje 90.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.39 / 10 = 9.04 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
AMERICAN EXPRESS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	16	10				26
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**6.25**	**0.00**			✓	**3.85**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**0.00**				**2.63**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	241	541				782
Asuntos directos	16	10				26
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**15.06**	**54.10**			✗	**30.08**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	16	10				26
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	4	4				8
Asuntos de GO que pasaron a CO	12	8				20
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**33.33**	**50.00**			✗	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**13.33**				**16.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	2	3				5
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	4	4				8
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.00**	**75.00**			✗	**62.50**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**33.33**				**33.33**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	3	3				6
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	8	4				12
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**37.50**	**75.00**			✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**17.65**	**10.34**				**13.04**
Calificación del Proceso	**67.47**	**63.88**				**68.33**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**3.85**	**2.63**	7.37	9.10	**8.23**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**30.08**	**n/a**	4.08	n/a	**4.08**
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**	**40.00**	**16.00**	12.40	9.87	**11.13**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**62.50**	**33.33**	6.25	1.00	**3.62**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**50.00**	**13.04**	5.50	7.00	**6.25**
Total	**100**			**70.60**	**51.97**	**68.33**

El puntaje 68.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.33 / 10 = 6.83 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
AMERICAN EXPRESS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	7				10
Asuntos concluidos	21	37				58
Índice de asuntos diferidos (%)	**14.29**	**18.92**			✗	**17.24**
% de participación respecto del Sector	**0.19**	**0.36**				**0.28**
Asuntos diferidos no conciliados	2	4				6
Asuntos diferidos	3	7				10
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**66.67**	**57.14**			✓	**60.00**
% de participación respecto del Sector	**0.19**	**0.32**				**0.26**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	21	37				58
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	3				4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**91.17**	**92.55**				**92.48**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**17.24**	**0.28**	16.72	19.82	**18.27**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**60.00**	**0.26**	8.60	19.82	**14.21**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**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**			**85.32**	**99.64**	**92.48**

El puntaje 92.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.48 / 10 = 9.25 de calificación

PODERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**6.83**	**x**	**0.2**	**1.37**
• **Gestión Electrónica:**	**9.04**	**x**	**0.5**	**4.52**
• **Conciliación:**	**9.25**	**x**	**0.3**	**2.77**

IDATU ENERO-JUNIO = **8.66**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCA AFIRME

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banca Afirme: 1,003 Part. 0.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA AFIRME:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**580**	**721**	**24.3%**
RECLAMACIONES	**283**	**282**	**-0.4%**
Controversias	**279**	**276**	**-1.1%**
• Gestión Ordinaria	4	2	-50.0%
• Gestión Electrónica	137	155	13.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	60	62	3.3%
• Conciliación	78	57	-26.9%
Solicitud de Dictamen	**3**	**6**	**100.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**0**	**-100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**863**	**1,003**	**16.2%**

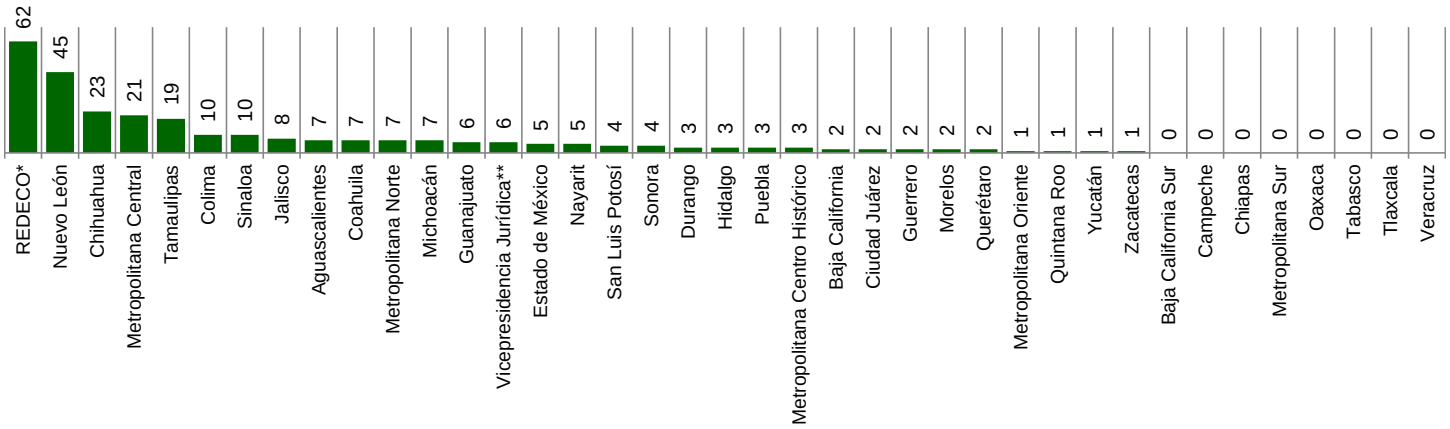
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCA AFIRME

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 282

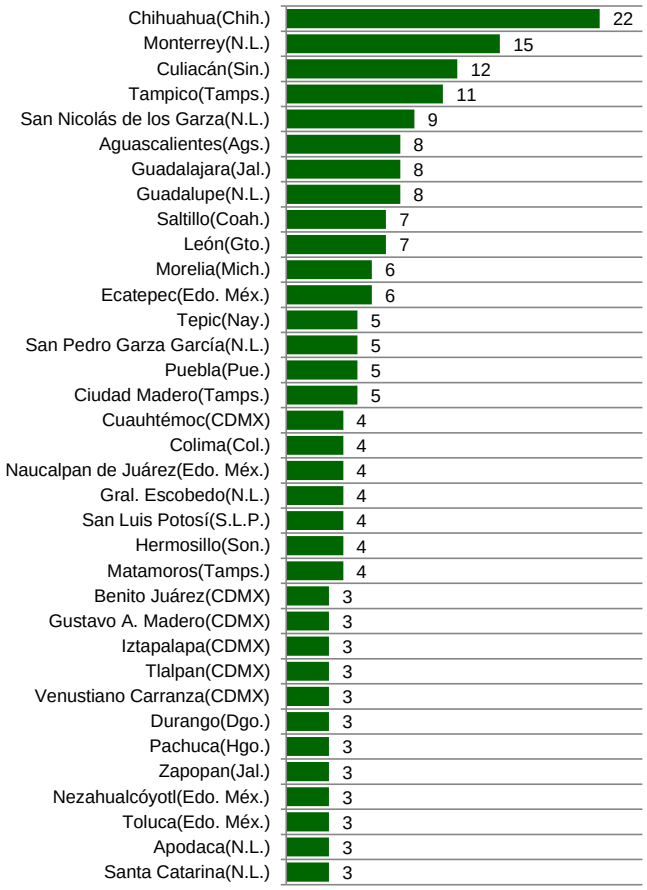


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 94 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banca Afirme, de éstos, 36 concentran el 73% de las quejas.



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

El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.

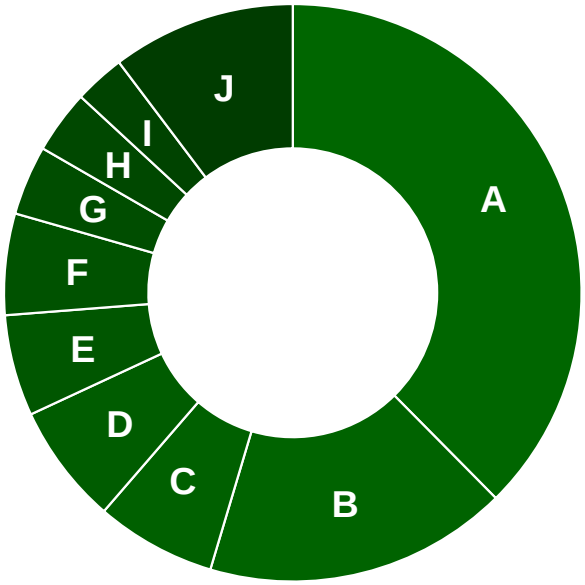
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	29	10%
Entre 30 y 39 años	96	34%
Entre 40 y 49 años	40	14%
Entre 50 y 59 años	56	20%
Entre 60 y 69 años	49	17%
Entre 70 y 79 años	7	3%
Más de 80 años	5	2%
Total	**282**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCA AFIRME

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**283**	**100.0**	**282**	**100.0**	**-0.4**
Crédito personal	115	40.6	106	37.6	**-7.8**
Tarjeta de crédito	58	20.5	48	17.0	**-17.2**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	5	1.8	19	6.7	**280.0**
Tarjeta de débito	19	6.7	19	6.7	**0.0**
Cuenta de nómina	9	3.2	16	5.7	**77.8**
Crédito simple	11	3.9	16	5.7	**45.5**
Cuenta de ahorro	12	4.2	11	3.9	**-8.3**
Crédito al auto	13	4.6	10	3.5	**-23.1**
Crédito de nómina	13	4.6	8	2.8	**-38.5**
Resto de productos 1/	28	9.9	29	10.4	**-**

1/Incluye: Cuenta de cheques, Cajero automático, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), Valores e instrumentos de inversión, Crédito hipotecario, entre otros.



A	**37.6%**	**Crédito personal**
	29%	Actualización de historial crediticio no realizada
	23%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	7%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
B	**17.0%**	**Tarjeta de crédito**
	27%	Consumos no reconocidos
	10%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	10%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
C	**6.7%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**6.7%**	**Tarjeta de débito**
E	**5.7%**	**Cuenta de nómina**
F	**5.7%**	**Crédito simple**
G	**3.9%**	**Cuenta de ahorro**
H	**3.5%**	**Crédito al auto**
I	**2.8%**	**Crédito de nómina**
J	**10.4%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	**Banca Afirme, S.A.**	**9.98**	**8.83**	**8.00**	**8.81**
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 primer semestre de 2016, Banca Afirme acumuló 5 vencimientos de 146 asuntos directos, lo que implicó que en el 3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 11% 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. En esta materia, Banca Afirme no presentó problemática, ya que de los 146 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 7 casos Banca Afirme 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 28 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 12 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 53 asuntos atendidos en este proceso, 9 (17%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 56% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (11%) 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 1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banca Afirme incumplió en 1 caso que significó el 50% de sus convenios firmados y representaron el 2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCA AFIRME

AFIRME El Banco de Hoy

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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	3	2				5
Asuntos directos	56	90				146
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**5.36**	**2.22**			✓	**3.42**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**10.00**				**11.36**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,023	1,658				2,681
Asuntos directos	56	90				146
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**18.27**	**18.42**			✗	**18.36**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1				2
Asuntos directos	56	90				146
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.79**	**1.11**			✓	**1.37**
% de participación respecto del Sector	**0.56**	**1.11**				**0.74**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	56	90				146
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	3				7
Asuntos de GE que pasaron a CO	19	16				35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**21.05**	**18.75**			✓	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**0.47**	**0.32**				**0.39**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	3				7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**33.33**			✗	**14.29**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.40**				**0.20**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	5				12
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	15	13				28
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**46.67**	**38.46**			✓	**42.86**
% de participación respecto del Sector	**0.96**	**0.67**				**0.81**
Calificación del Proceso	**86.71**	**85.86**				**88.25**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**3.42**	**11.36**	9.69	6.79	**8.24**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**18.36**	**n/a**	1.34	n/a	**1.34**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.37**	**0.74**	4.45	4.91	**4.68**
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**	**20.00**	**0.39**	14.30	19.81	**17.06**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**14.29**	**0.20**	13.00	14.91	**13.96**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**42.86**	**0.81**	6.14	9.81	**7.98**
Total	**100**			**83.93**	**86.23**	**88.25**

El puntaje 88.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.25 / 10 = 8.83 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCA AFIRME

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	1				2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	1				2
Asuntos directos	1	1				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**1.00**				**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	1				2
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**99.60**	**99.84**				**99.80**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	9.80	n/a	**9.80**
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**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**99.80**	**80.00**	**99.80**

El puntaje 99.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.80 / 10 = 9.98 de calificación

(*) **Formula 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	6				9
Asuntos concluidos	25	28				53
Índice de asuntos diferidos (%)	**12.00**	**21.43**			✗	**16.98**
% de participación respecto del Sector	**0.19**	**0.31**				**0.26**
Asuntos diferidos no conciliados	2	3				5
Asuntos diferidos	3	6				9
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**66.67**	**50.00**			✓	**55.56**
% de participación respecto del Sector	**0.19**	**0.24**				**0.22**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	6				6
Asuntos concluidos	25	28				53
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**21.43**			✗	**11.32**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.97**				**0.96**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1				1
Asuntos con Convenio	1	1				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**100.00**			✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.57**				**2.33**
Calificación del Proceso	**91.55**	**67.90**				**80.04**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**16.98**	**0.26**	16.77	19.84	**18.30**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**55.56**	**0.22**	9.44	19.85	**14.65**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**11.32**	**0.96**	15.70	19.48	**17.59**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**50.00**	**2.33**	20.50	38.50	**29.50**
Total	**100**			**62.42**	**97.67**	**80.04**

El puntaje 80.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.04 / 10 = 8.00 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.98**	**x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**8.83**	**x**	**0.5**	**4.41**
• **Conciliación:**	**8.00**	**x**	**0.3**	**2.40**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.81

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO INVEX

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banco Invex: 7,137 Part. 2.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INVEX:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**2,279**	**5,883**	**158.1%**
RECLAMACIONES	**739**	**1,254**	**69.7%**
Controversias	**725**	**1,219**	**68.1%**
• Gestión Ordinaria	42	48	14.3%
• Gestión Electrónica	476	808	69.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	127	168	32.3%
• Conciliación	80	195	143.8%
Solicitud de Dictamen	**11**	**32**	**190.9%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**2**	**100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**2**	**1**	**-50.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**3,018**	**7,137**	**136.5%**

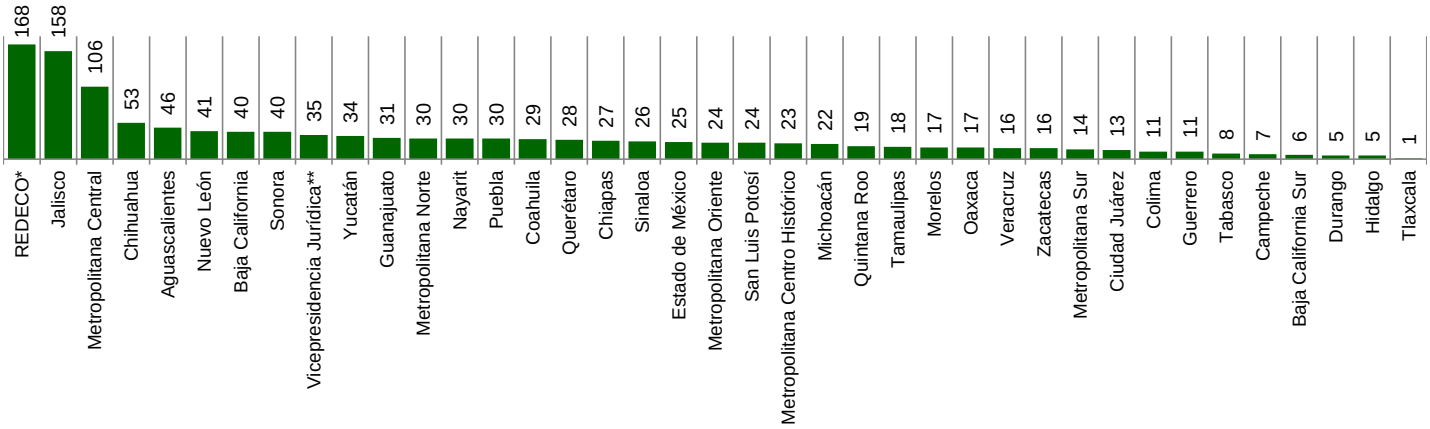
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO INVEX

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,254

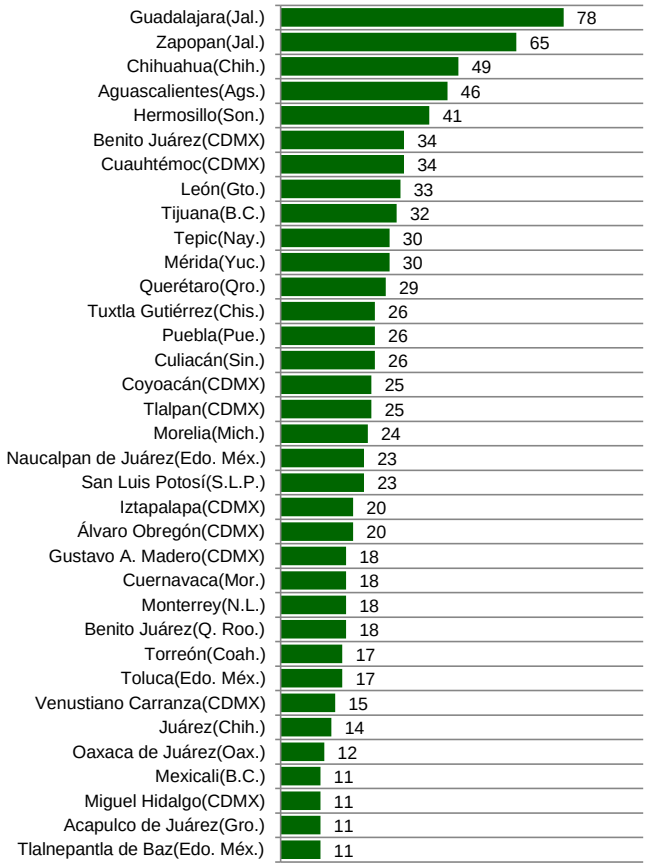


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 141 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Invex, de éstos, 26 concentran el 65% de las quejas.



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

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

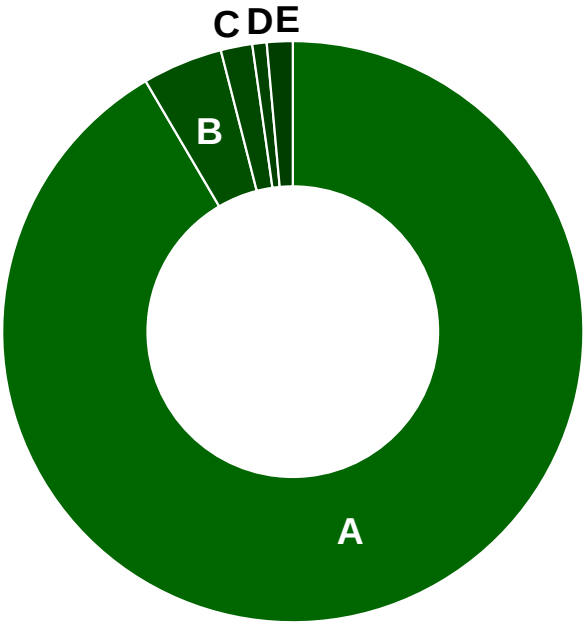
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	61	4.9%
Entre 30 y 39 años	175	13.9%
Entre 40 y 49 años	214	17.1%
Entre 50 y 59 años	365	29.1%
Entre 60 y 69 años	375	29.9%
Entre 70 y 79 años	61	4.9%
Más de 80 años	3	0.2%
Total	**1,254**	**100.0%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO INVEX

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**739**	**100.0**	**1,254**	**100.0**	**69.7**
Tarjeta de crédito	675	91.4	1,148	91.5	**70.1**
Crédito personal	22	3.0	56	4.5	**154.5**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	21	2.8	22	1.8	**4.8**
Crédito simple	6	0.8	10	0.8	**66.7**
Crédito hipotecario	1	0.1	5	0.4	**400.0**
Valores e instrumentos de inversión	1	0.1	3	0.2	**200.0**
Cuenta de ahorro	2	0.3	2	0.2	**0.0**
Cuenta de cheques	0	0.0	2	0.2	**0.0**
Tarjeta de débito	3	0.4	1	0.1	**-66.7**
Resto de productos 1/	8	1.1	5	0.3	**-**

1/Incluye: Crédito de nómina, Fideicomisos, Créditos y préstamos refaccionarios,Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



A	**91.5%**	**Tarjeta de crédito**
	36%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	17%	Consumos no reconocidos
	9%	Gestión de Cobranza (REDECO)
B	**4.5%**	**Crédito personal**
	45%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	21%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	5%	Solicitud de estados de cuenta no atendida
C	**1.8%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**0.8%**	**Crédito simple**
E	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	**Banco Invex, S.A.**	**7.96**	**9.14**	**9.04**	**8.87**
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 Banco Invex no presentó problemática, ya que de los 739 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, Banco Invex no presentó problemática, ya que de los 741 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 16 casos Banco Invex 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 118 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 22 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 162 asuntos atendidos en este proceso, 44 (27%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 55% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asunto (4%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 8 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, Banco Invex 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO INVEX

invex Banco

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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	325	414				739
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5,140	8,002				13,142
Asuntos directos	325	414				739
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**15.82**	**19.33**			✗	**17.78**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	5				5
Asuntos directos	325	414				739
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**1.21**			✗	**0.68**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**5.56**				**1.85**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	325	416				741
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	8				16
Asuntos de GE que pasaron a CO	62	72				134
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**12.90**	**11.11**			✓	**11.94**
% de participación respecto del Sector	**0.95**	**0.85**				**0.90**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	2				4
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	8				16
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**25.00**	**25.00**				**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.81**	**0.79**				**0.80**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	14				22
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	54	64				118
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**14.81**	**21.88**			✗	**18.64**
% de participación respecto del Sector	**1.09**	**1.87**				**1.49**
Calificación del Proceso	**90.23**	**90.08**				**91.36**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**17.78**	**n/a**	1.47	n/a	**1.47**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.68**	**1.85**	4.73	4.77	**4.75**
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**	**11.94**	**0.90**	16.60	19.57	**18.09**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**25.00**	**0.80**	11.50	14.65	**13.08**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**18.64**	**1.49**	8.32	9.65	**8.98**
Total	**100**			**87.62**	**88.64**	**91.36**

El puntaje 91.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.36 / 10 = 9.14 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCO INVEX

invex Banco

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	4	1				5
Asuntos directos	25	23				48
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**16.00**	**4.35**			✓	**10.42**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**3.85**				**13.16**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	238	236				474
Asuntos directos	25	23				48
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**9.52**	**10.26**			✗	**9.88**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	25	23				48
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Asuntos de GO que pasaron a CO	5	6				11
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**20.00**	**0.00**			✓	**9.09**
% de participación respecto del Sector	**5.00**	**0.00**				**2.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0				1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**100.00**	**0.00**			✓	**100.00**
% de participación respecto del Sector	**16.67**	**0.00**				**6.67**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	3				4
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	4	6				10
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**25.00**	**50.00**			✗	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**5.88**	**10.34**				**8.70**
Calificación del Proceso	**71.17**	**93.35**				**79.55**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**10.42**	**13.16**	2.87	5.50	**4.19**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**9.88**	**n/a**	8.06	n/a	**8.06**
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**	**9.09**	**2.00**	18.27	18.73	**18.50**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**100.00**	**6.67**	1.00	12.20	**6.60**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**40.00**	**8.70**	6.40	8.00	**7.20**
Total	**100**			**71.61**	**69.43**	**79.55**

El puntaje 79.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.55 / 10 = 9.04 de calificación

(*) **Formula 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	23	21				44
Asuntos concluidos	73	89				162
Índice de asuntos diferidos (%)	**31.51**	**23.60**			✓	**27.16**
% de participación respecto del Sector	**1.46**	**1.08**				**1.25**
Asuntos diferidos no conciliados	15	9				24
Asuntos diferidos	23	21				44
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**65.22**	**42.86**			✓	**54.55**
% de participación respecto del Sector	**1.45**	**0.73**				**1.05**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	7				7
Asuntos concluidos	73	89				162
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**7.87**			✗	**4.32**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.13**				**1.12**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	5	3				8
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**87.67**	**91.29**				**90.36**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**27.16**	**1.25**	14.84	19.20	**17.02**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**54.55**	**1.05**	9.64	19.30	**14.47**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**4.32**	**1.12**	18.36	19.40	**18.88**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**82.83**	**97.89**	**90.36**

El puntaje 90.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.36 / 10 = 9.04 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**7.96**	**x**	**0.2**	**1.59**
• **Gestión Electrónica:**	**9.14**	**x**	**0.5**	**4.57**
• **Conciliación:**	**9.04**	**x**	**0.3**	**2.71**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.87

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
HSBC

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de HSBC: 14,087 Part. 5.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**7,843**	**10,492**	**33.8%**
RECLAMACIONES	**3,548**	**3,595**	**1.3%**
Controversias	**3,342**	**3,374**	**1.0%**
• Gestión Ordinaria	36	39	8.3%
• Gestión Electrónica	2,134	1,993	-6.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	675	726	7.6%
• Conciliación	497	616	23.9%
Solicitud de Dictamen	**148**	**155**	**4.7%**
Solicitud de Defensoría	**31**	**36**	**16.1%**
Defensoría Legal Gratuita	**21**	**25**	**19.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**6**	**5**	**-16.7%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**11,391**	**14,087**	**23.7%**

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.

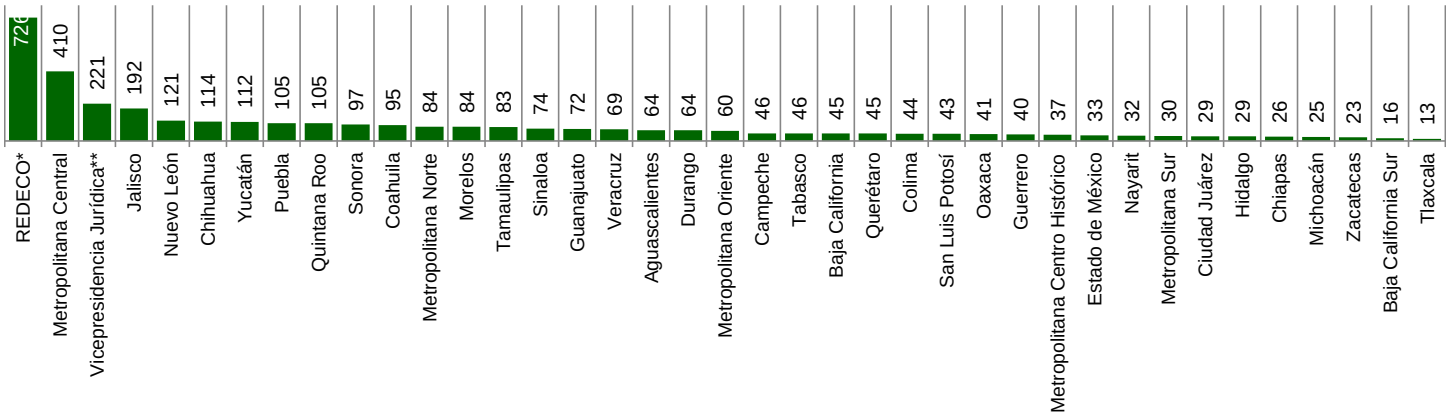
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

HSBC

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 3,595

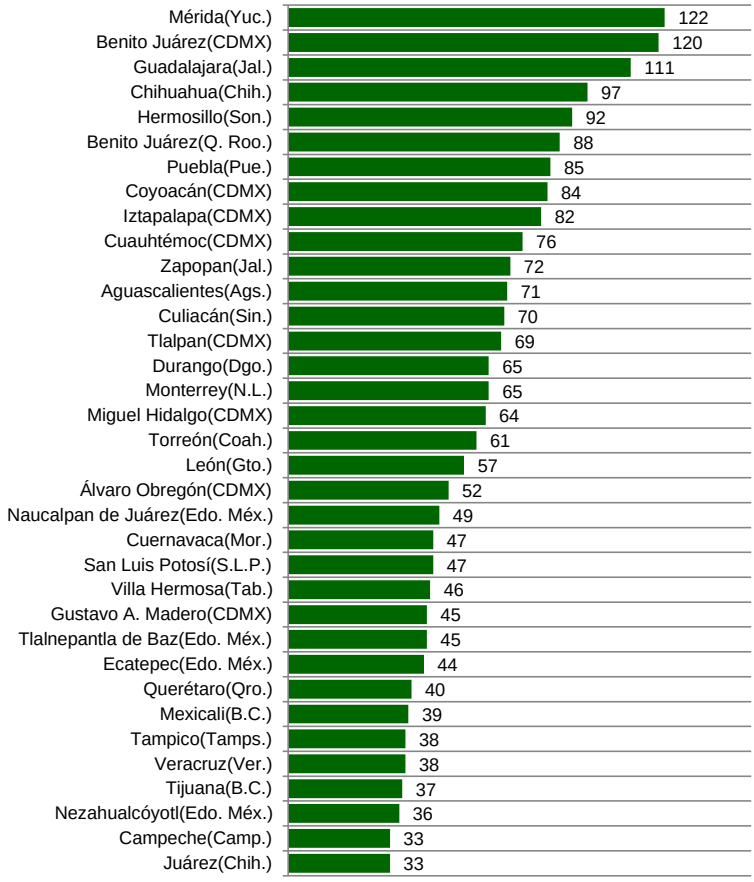


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 351 municipios del país se registra al menos una reclamación de HSBC, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.

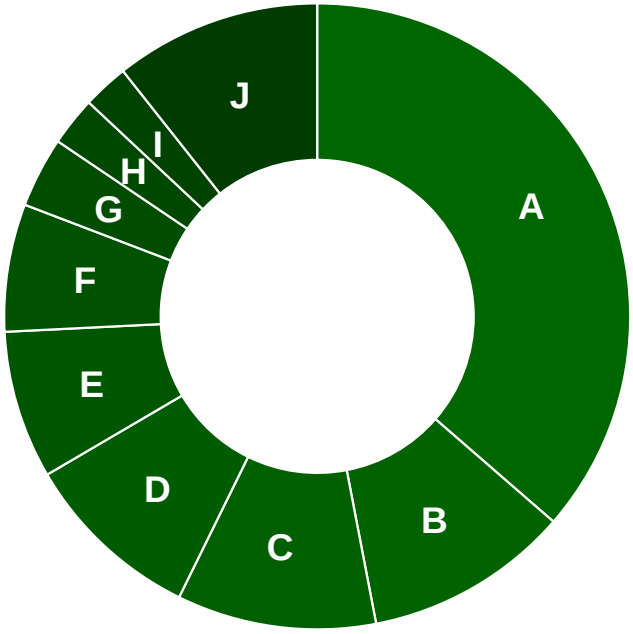
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	236	7%
Entre 30 y 39 años	716	20%
Entre 40 y 49 años	799	22%
Entre 50 y 59 años	802	22%
Entre 60 y 69 años	652	18%
Entre 70 y 79 años	295	8%
Más de 80 años	95	3%
Total	**3,595**	**100%**

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**3,548**	**100.0**	**3,595**	**100.0**	**1.3**
Tarjeta de crédito	1,359	38.3	1,308	36.4	**-3.8**
Crédito personal	329	9.3	381	10.6	**15.8**
Tarjeta de débito	286	8.1	370	10.3	**29.4**
Cuenta de cheques	451	12.7	334	9.3	**-25.9**
Cuenta de ahorro	365	10.3	275	7.6	**-24.7**
Cuenta de nómina	183	5.2	237	6.6	**29.5**
Crédito hipotecario	127	3.6	131	3.6	**3.1**
Valores e instrumentos de inversión	67	1.9	91	2.5	**35.8**
Crédito al auto	87	2.4	85	2.4	**-2.3**
Resto de productos 1/	294	8.2	383	10.7	**-**

1/Incluye: Crédito simple, Crédito de nómina, Producto en materia de Cobranza (REDECO), Cajero automático, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



A	**36.4%**	**Tarjeta de crédito**
	24%	Consumos no reconocidos
	24%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	**10.6%**	**Crédito personal**
	59%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	5%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	5%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	**10.3%**	**Tarjeta de débito**
	53%	Consumos no reconocidos
	9%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	4%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
D	**9.3%**	**Cuenta de cheques**
E	**7.6%**	**Cuenta de ahorro**
F	**6.6%**	**Cuenta de nómina**
G	**3.6%**	**Crédito hipotecario**
H	**2.5%**	**Valores e instrumentos de inversión**
I	**2.4%**	**Crédito al auto**
J	**10.7%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	**HSBC México, S.A.**	**8.80**	**8.94**	**8.82**	**8.88**
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 HSBC no presentó problemática, ya que de los 1,835 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, HSBC no presentó problemática, ya que de los 2,053 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 65 casos HSBC 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, 21 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 307 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 70 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 559 asuntos atendidos en este proceso, 132 (24%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 61% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 18 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 3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 77 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, HSBC 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

HSBC

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	869	966				1,835
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8,387	10,678				19,065
Asuntos directos	869	966				1,835
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**9.65**	**11.05**			✗	**10.39**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	11				16
Asuntos directos	869	966				1,835
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.58**	**1.14**			✗	**0.87**
% de participación respecto del Sector	**2.78**	**12.22**				**5.93**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	967	1,086				2,053
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	34	31				65
Asuntos de GE que pasaron a CO	182	190				372
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**18.68**	**16.32**			✓	**17.47**
% de participación respecto del Sector	**4.03**	**3.29**				**3.64**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	10	11				21
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	34	31				65
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**29.41**	**35.48**			✗	**32.31**
% de participación respecto del Sector	**4.03**	**4.37**				**4.20**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	35	35				70
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	148	159				307
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**23.65**	**22.01**			✓	**22.80**
% de participación respecto del Sector	**4.79**	**4.69**				**4.74**
Calificación del Proceso	**87.19**	**87.82**				**89.37**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**10.39**	**n/a**	3.02	n/a	**3.02**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.87**	**5.93**	4.65	4.26	**4.46**
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**	**17.47**	**3.64**	15.02	18.27	**16.65**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**32.31**	**4.20**	10.48	13.17	**11.83**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**22.80**	**4.74**	7.95	8.88	**8.41**
Total	**100**			**86.12**	**84.59**	**89.37**

El puntaje 89.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.37 / 10 = 8.94 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016

HSBC

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	4				5
Asuntos directos	16	22				38
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**6.25**	**18.18**			✗	**13.16**
% de participación respecto del Sector	**8.33**	**15.38**				**13.16**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	90	587				677
Asuntos directos	16	22				38
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.63**	**26.68**			✗	**17.82**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	16	22				38
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	1				3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0				1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	1				3
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**50.00**	**0.00**			✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**5.88**	**0.00**				**2.17**
Calificación del Proceso	**91.11**	**88.99**				**88.00**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**13.16**	**13.16**	1.00	5.50	**3.25**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**17.82**	**n/a**	6.50	n/a	**6.50**
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**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**33.33**	**2.17**	7.00	9.50	**8.25**
Total	**100**			**84.50**	**75.00**	**88.00**

El puntaje 88.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.00 / 10 = 8.80 de calificación

(*) **Formula 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	53	79				132
Asuntos concluidos	252	307				559
Índice de asuntos diferidos (%)	**21.03**	**25.73**			✗	**23.61**
% de participación respecto del Sector	**3.37**	**4.07**				**3.76**
Asuntos diferidos no conciliados	31	49				80
Asuntos diferidos	53	79				132
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**58.49**	**62.03**			✗	**60.61**
% de participación respecto del Sector	**3.00**	**3.95**				**3.52**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	17				18
Asuntos concluidos	252	307				559
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.40**	**5.54**			✗	**3.22**
% de participación respecto del Sector	**25.00**	**2.74**				**2.88**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	30	47				77
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**74.74**	**87.23**				**88.24**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**23.61**	**3.76**	15.51	17.60	**16.56**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**60.61**	**3.52**	8.48	17.67	**13.07**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**3.22**	**2.88**	18.78	18.45	**18.61**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**82.77**	**93.71**	**88.24**

El puntaje 88.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.24 / 10 = 8.82 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**8.80**	**x**	**0.2**	**1.76**
• **Gestión Electrónica:**	**8.94**	**x**	**0.5**	**4.47**
• **Conciliación:**	**8.82**	**x**	**0.3**	**2.65**

IDATU ENERO-JUNIO = 8.88

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO AHORRO FAMSA

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banco Ahorro Famsa: 2,514 Part. 1.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AHORRO FAMSA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,959**	**1,636**	**-16.5%**
RECLAMACIONES	**986**	**878**	**-11.0%**
Controversias	**970**	**854**	**-12.0%**
• Gestión Ordinaria	6	3	-50.0%
• Gestión Electrónica	482	360	-25.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	389	396	1.8%
• Conciliación	93	95	2.2%
Solicitud de Dictamen	**15**	**18**	**20.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**5**	**400.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**1**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,945**	**2,514**	**-14.6%**

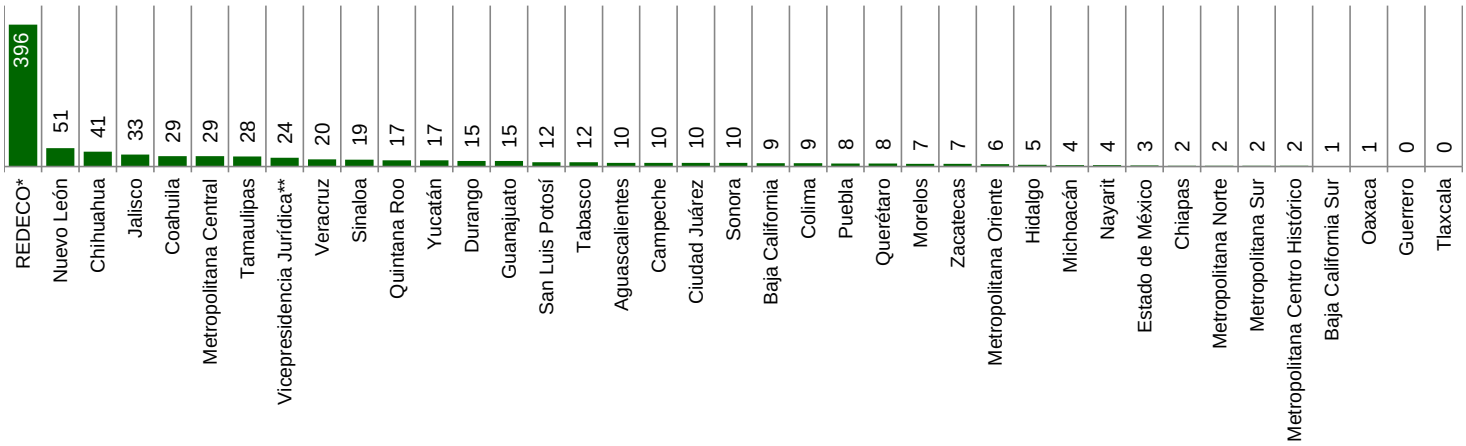
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO AHORRO FAMSA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 878

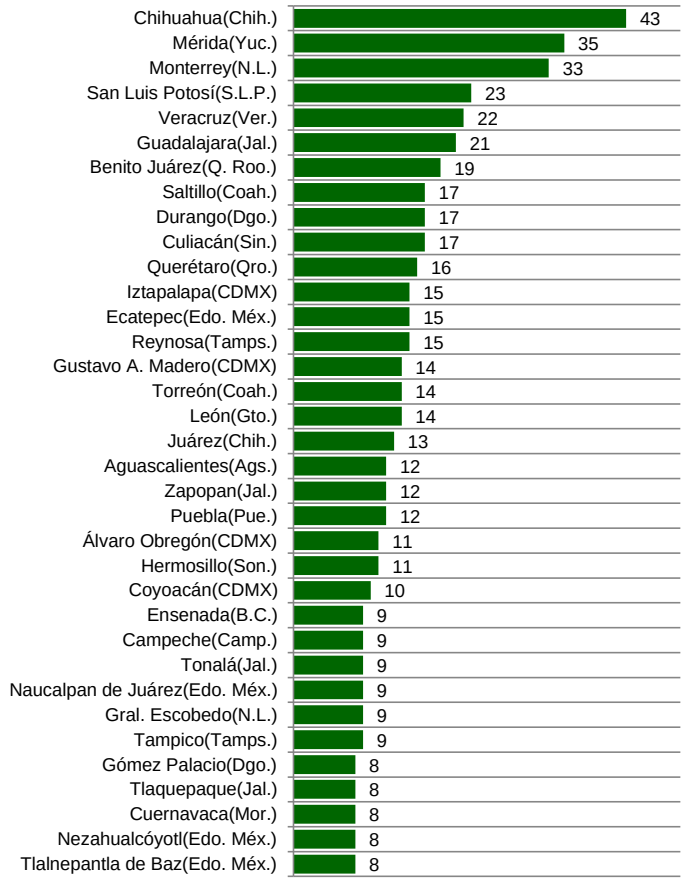


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 181 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Ahorro Famsa, de éstos, 38 concentran el 63% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	107	12.2%
Entre 30 y 39 años	200	22.8%
Entre 40 y 49 años	209	23.8%
Entre 50 y 59 años	179	20.4%
Entre 60 y 69 años	123	14.0%
Entre 70 y 79 años	58	6.6%
Más de 80 años	2	0.2%
Total	**878**	**100.0%**

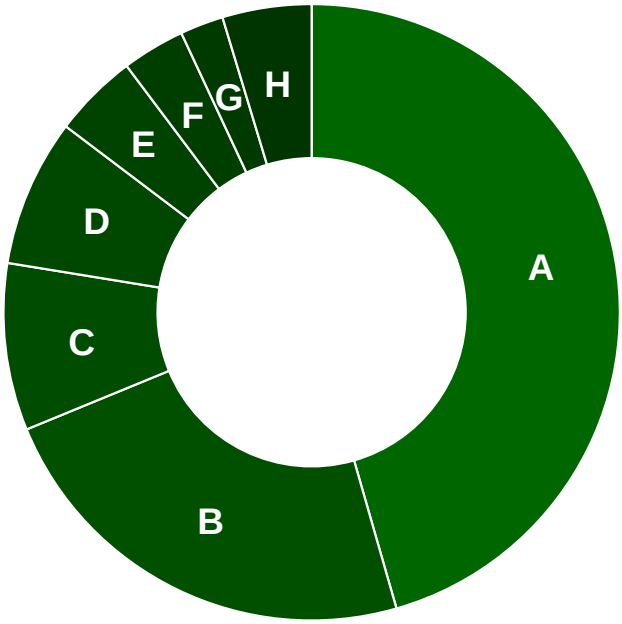
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO AHORRO FAMSA

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**986**	**100.0**	**878**	**100.0**	**-11.0**
Crédito personal	403	40.9	400	45.6	**-0.7**
Tarjeta de crédito	294	29.8	204	23.2	**-30.6**
Crédito simple	139	14.1	77	8.8	**-44.6**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	37	3.8	68	7.7	**83.8**
Cuenta de ahorro	40	4.1	39	4.4	**-2.5**
Valores e instrumentos de inversión	11	1.1	29	3.3	**163.6**
Tarjeta de débito	17	1.7	20	2.3	**17.6**
Cuenta de cheques	9	0.9	12	1.4	**33.3**
Crédito de nómina	6	0.6	7	0.8	**16.7**
Resto de productos 1/	30	3.0	22	2.5	**-**

1/Incluye: Créditos y préstamos refaccionarios, Crédito al auto, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), Servicios en sucursal y/o UNE, Cajero automático, entre otros.



A	**45.6%**	**Crédito personal**
	60%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	6%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**23.2%**	**Tarjeta de crédito**
	24%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	16%	Consumos no reconocidos
	10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	**8.8%**	**Crédito simple**
	47%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	16%	Actualización de historial crediticio no realizada
	8%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
D	**7.7%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
E	**4.4%**	**Cuenta de ahorro**
F	**3.3%**	**Valores e instrumentos de inversión**
G	**2.3%**	**Tarjeta de débito**
H	**4.7%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	**Banco Ahorro Famsa, S.A.**	**9.98**	**8.88**	**8.55**	**9.00**
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos que se encuentran en operación.

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

- **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 ID.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	**100 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 Banco Ahorro Famsa no presentó problemática, ya que de los 362 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 Banco Ahorro Famsa no presentó problemática, únicamente solicitó 2 prórrogas, es decir, el 0.5% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 0.3% 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 13 casos Banco Ahorro Famsa 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 60 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 7 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 95 asuntos atendidos en este proceso, 35 (37%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 77% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 12 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 2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 4 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, Banco Ahorro Famsa 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO AHORRO FAMSA

Banco Ahorro Famsa

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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	181	181				362
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,097	2,414				4,511
Asuntos directos	181	181				362
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.59**	**13.34**			✗	**12.46**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	181	181				362
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.55**	**0.00**			✓	**0.28**
% de participación respecto del Sector	**0.56**	**0.00**				**0.37**
Asuntos con prórroga	0	2				2
Asuntos concluidos	181	183				364
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**1.09**			✗	**0.55**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.57**				**0.25**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	2				2
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	57				57
Asuntos con prórroga	0	2				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**28.50**			✗	**28.50**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	2				2
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	8				13
Asuntos de GE que pasaron a CO	32	41				73
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**15.63**	**19.51**			✗	**17.81**
% de participación respecto del Sector	**0.59**	**0.85**				**0.73**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	2				4
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	8				13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**40.00**	**25.00**			✓	**30.77**
% de participación respecto del Sector	**0.81**	**0.79**				**0.80**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	2				7
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	27	33				60
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**18.52**	**6.06**			✓	**11.67**
% de participación respecto del Sector	**0.68**	**0.27**				**0.47**
Calificación del Proceso	**88.09**	**88.04**				**88.78**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**12.46**	**n/a**	2.59	n/a	**2.59**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.28**	**0.37**	4.89	4.95	**4.92**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.55**	**0.25**	9.95	9.95	**9.95**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**28.50**	**n/a**	1.94	n/a	**1.94**
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**	**17.81**	**0.73**	14.92	19.65	**17.29**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**30.77**	**0.80**	10.69	14.65	**12.67**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**11.67**	**0.47**	8.95	9.89	**9.42**
Total	**100**			**83.93**	**89.10**	**88.78**

El puntaje 88.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.78 / 10 = 8.88 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCO AHORRO FAMSA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	2	1				3
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2	1				3
Asuntos directos	2	1				3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**1.00**				**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	2	1				3
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**99.60**	**99.84**				**99.80**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.00	n/a	9.80	n/a	9.80
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.80	80.00	99.80

El puntaje 99.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.80 / 10 = 9.98 de calificación

(*) **Formula 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	17	18				35
Asuntos concluidos	36	59				95
Índice de asuntos diferidos (%)	**47.22**	**30.51**			✓	**36.84**
% de participación respecto del Sector	**1.08**	**0.93**				**1.00**
Asuntos diferidos no conciliados	14	13				27
Asuntos diferidos	17	18				35
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**82.35**	**72.22**			✓	**77.14**
% de participación respecto del Sector	**1.35**	**1.05**				**1.19**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	12				12
Asuntos concluidos	36	59				95
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**20.34**			✗	**12.63**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.94**				**1.92**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	4				4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**83.57**	**85.21**				**85.54**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**36.84**	**1.00**	13.00	19.36	**16.18**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**77.14**	**1.19**	5.34	19.21	**12.28**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**12.63**	**1.92**	15.20	18.96	**17.08**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**73.54**	**97.54**	**85.54**

El puntaje 85.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.54 / 10 = 8.55 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.98**	**x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**8.88**	**x**	**0.5**	**4.44**
• **Conciliación:**	**8.55**	**x**	**0.3**	**2.57**

IDATU ENERO-JUNIO = 9.00

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO INBURSA

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banco Inbursa: 9,359 Part. 3.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INBURSA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**4,473**	**7,345**	**64.2%**
RECLAMACIONES	**1,671**	**2,014**	**20.5%**
Controversias	**1,574**	**1,932**	**22.7%**
• Gestión Ordinaria	7	37	428.6%
• Gestión Electrónica	826	1,094	32.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	549	379	-31.0%
• Conciliación	192	422	119.8%
Solicitud de Dictamen	**60**	**48**	**-20.0%**
Solicitud de Defensoría	**21**	**17**	**-19.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**15**	**17**	**13.3%**
Asesorías Jurídicas Penales	**1**	**0**	**-100.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**6,144**	**9,359**	**52.3%**

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.

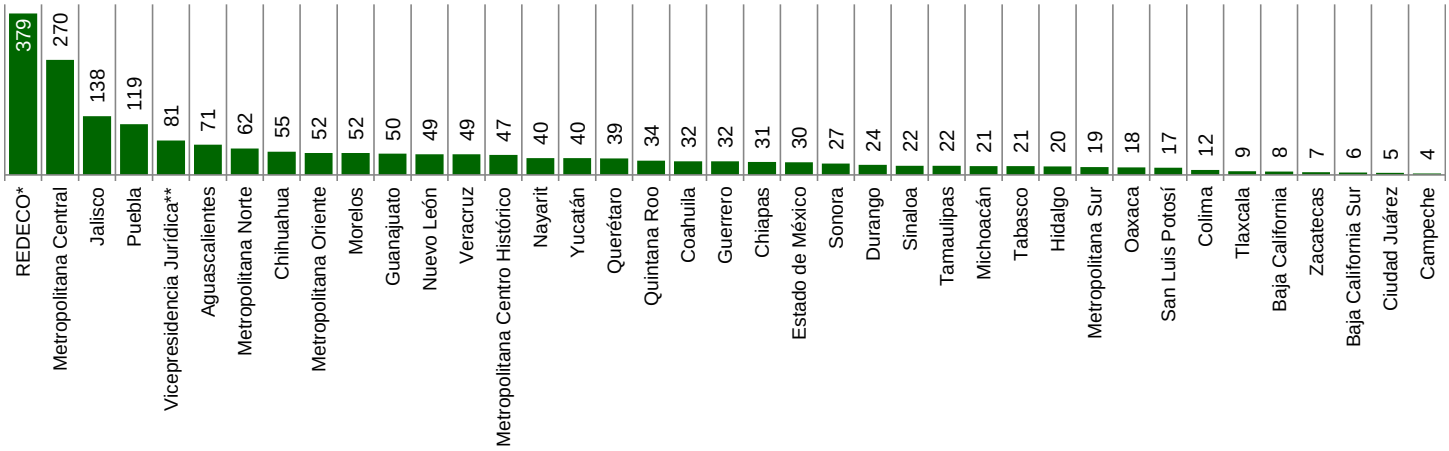
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

Incluye información de Sociedad Financiera Inbursa, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO INBURSA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,014

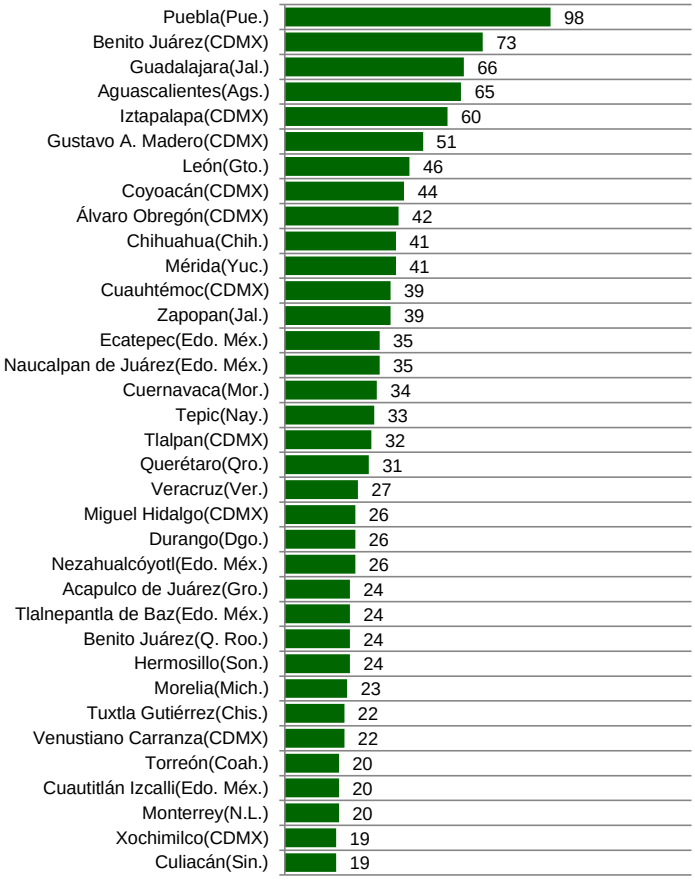


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 262 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Inbursa, de éstos, 33 concentran el 61% de las quejas.



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

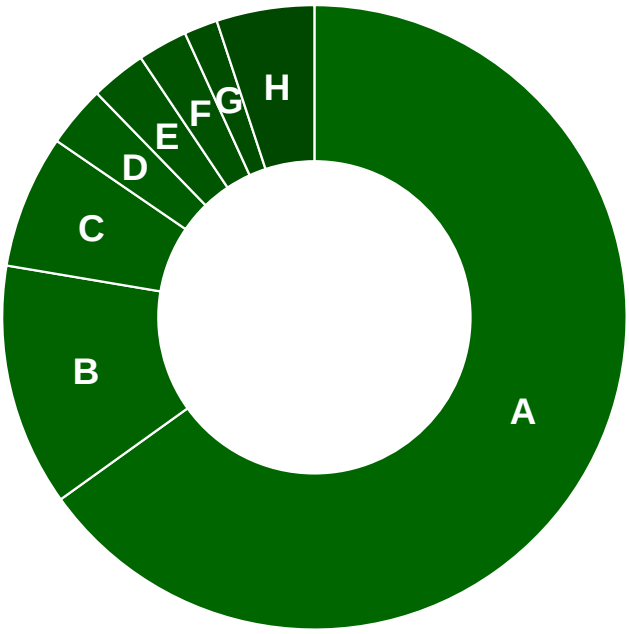
El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	141	7%
Entre 30 y 39 años	462	23%
Entre 40 y 49 años	507	25%
Entre 50 y 59 años	447	22%
Entre 60 y 69 años	348	17%
Entre 70 y 79 años	90	5%
Más de 80 años	19	1%
Total	**2,014**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**1,671**	**100.0**	**2,014**	**100.0**	**20.5**
Tarjeta de crédito	1,155	69.1	1,311	65.1	**13.5**
Crédito personal	175	10.5	253	12.6	**44.6**
Tarjeta de débito	68	4.1	139	6.9	**104.4**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	48	2.9	64	3.2	**33.3**
Cuenta de ahorro	30	1.8	58	2.9	**93.3**
Crédito simple	35	2.1	52	2.6	**48.6**
Cuenta de cheques	28	1.7	35	1.7	**25.0**
Crédito al auto	31	1.8	20	1.0	**-35.5**
Valores e instrumentos de inversión	8	0.5	17	0.8	**112.5**
Resto de productos 1/	93	5.5	65	3.2	**-**

1/Incluye: Crédito de nómina, Cuenta de nómina, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), Crédito hipotecario, Cajero automático, entre otros.



A	**65.1%**	**Tarjeta de crédito**
	30%	Consumos no reconocidos
	13%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	**12.6%**	**Crédito personal**
	43%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	15%	Actualización de historial crediticio no realizada
	6%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	**6.9%**	**Tarjeta de débito**
	41%	Consumos no reconocidos
	14%	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
	8%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
D	**3.2%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
E	**2.9%**	**Cuenta de ahorro**
F	**2.6%**	**Crédito simple**
G	**1.7%**	**Cuenta de cheques**
H	**5.0%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	**Banco Inbursa, S. A.**	**9.53**	**8.88**	**9.14**	**9.09**
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 primer semestre de 2016, Banco Inbursa acumuló 4 vencimientos de 1,059 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 9% 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. En esta materia, Banco Inbursa no presentó problemática, ya que de los 1,125 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 44 casos Banco Inbursa 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, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 126 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 50 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 341 asuntos atendidos en este proceso, 56 (16%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 45% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (0.9%) 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 0.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 22 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, Banco Inbursa incumplió en 1 caso que significó el 5% de sus convenios firmados y representaron el 2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO INBURSA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	3	1				4
Asuntos directos	462	597				1,059
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.65**	**0.17**			✓	**0.38**
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**5.00**				**9.09**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5,085	5,619				10,704
Asuntos directos	462	597				1,059
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**11.01**	**9.41**			✓	**10.11**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	3				8
Asuntos directos	462	597				1,059
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.08**	**0.50**			✓	**0.76**
% de participación respecto del Sector	**2.78**	**3.33**				**2.96**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	494	631				1,125
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	16	28				44
Asuntos de GE que pasaron a CO	68	102				170
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**23.53**	**27.45**			✗	**25.88**
% de participación respecto del Sector	**1.90**	**2.97**				**2.46**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	4				6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	16	28				44
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**12.50**	**14.29**			✗	**13.64**
% de participación respecto del Sector	**0.81**	**1.59**				**1.20**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	18	32				50
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	52	74				126
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**34.62**	**43.24**			✗	**39.68**
% de participación respecto del Sector	**2.46**	**4.28**				**3.38**
Calificación del Proceso	**87.39**	**86.95**				**88.77**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.38**	**9.09**	9.97	7.43	**8.70**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**10.11**	**n/a**	3.08	n/a	**3.08**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.76**	**2.96**	4.70	4.63	**4.67**
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**	**25.88**	**2.46**	12.62	18.83	**15.73**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**13.64**	**1.20**	13.09	14.48	**13.78**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**39.68**	**3.38**	6.43	9.20	**7.81**
Total	**100**			**84.89**	**84.57**	**88.77**

El puntaje 88.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.77 / 10 = 8.88 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCO INBURSA

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	22	16				38
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**6.25**			✗	**2.63**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.85**				**2.63**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	127	68				195
Asuntos directos	22	16				38
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**5.77**	**4.25**			✓	**5.13**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	22	16				38
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	3				5
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	2				2
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	3				5
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**66.67**			✗	**40.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**6.90**				**4.35**
Calificación del Proceso	**97.68**	**93.46**				**95.34**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**2.63**	**2.63**	8.20	9.10	**8.65**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**5.13**	**n/a**	8.99	n/a	**8.99**
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**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**40.00**	**4.35**	6.40	9.00	**7.70**
Total	**100**			**93.59**	**78.10**	**95.34**

El puntaje 95.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.34 / 10 = 9.53 de calificación

(*) **Formula 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	20	36				56
Asuntos concluidos	105	236				341
Índice de asuntos diferidos (%)	**19.05**	**15.25**			✓	**16.42**
% de participación respecto del Sector	**1.27**	**1.86**				**1.59**
Asuntos diferidos no conciliados	10	15				25
Asuntos diferidos	20	36				56
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**50.00**	**41.67**			✓	**44.64**
% de participación respecto del Sector	**0.97**	**1.21**				**1.10**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	3				3
Asuntos concluidos	105	236				341
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**1.27**			✗	**0.88**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.48**				**0.48**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1				1
Asuntos con Convenio	7	15				22
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**6.67**			✗	**4.55**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.57**				**2.33**
Calificación del Proceso	**91.40**	**90.60**				**91.39**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**16.42**	**1.59**	16.88	18.98	**17.93**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**44.64**	**1.10**	11.52	19.27	**15.39**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**0.88**	**0.48**	19.67	19.74	**19.70**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**4.55**	**2.33**	38.23	38.50	**38.36**
Total	**100**			**86.29**	**96.49**	**91.39**

El puntaje 91.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.39 / 10 = 9.14 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.53**	**x**	**0.2**	**1.91**
• **Gestión Electrónica:**	**8.88**	**x**	**0.5**	**4.44**
• **Conciliación:**	**9.14**	**x**	**0.3**	**2.74**

IDATU ENERO-JUNIO = 9.09

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
VOLKSWAGEN

Volkswagen Bank

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Volkswagen: 344 Part. 0.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE VOLKSWAGEN:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**207**	**203**	**-1.9%**
RECLAMACIONES	**150**	**141**	**-6.0%**
Controversias	**150**	**139**	**-7.3%**
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	54	42	-22.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	85	71	-16.5%
• Conciliación	11	25	127.3%
Solicitud de Dictamen	**0**	**2**	**-**
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	**357**	**344**	**-3.6%**

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

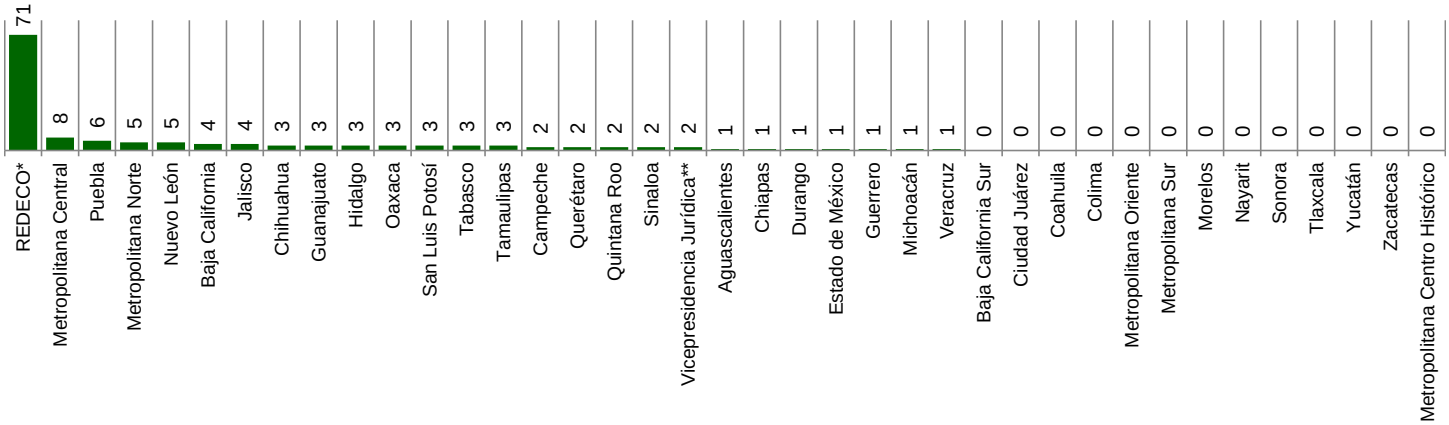
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
VOLKSWAGEN

Volkswagen Bank

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 141

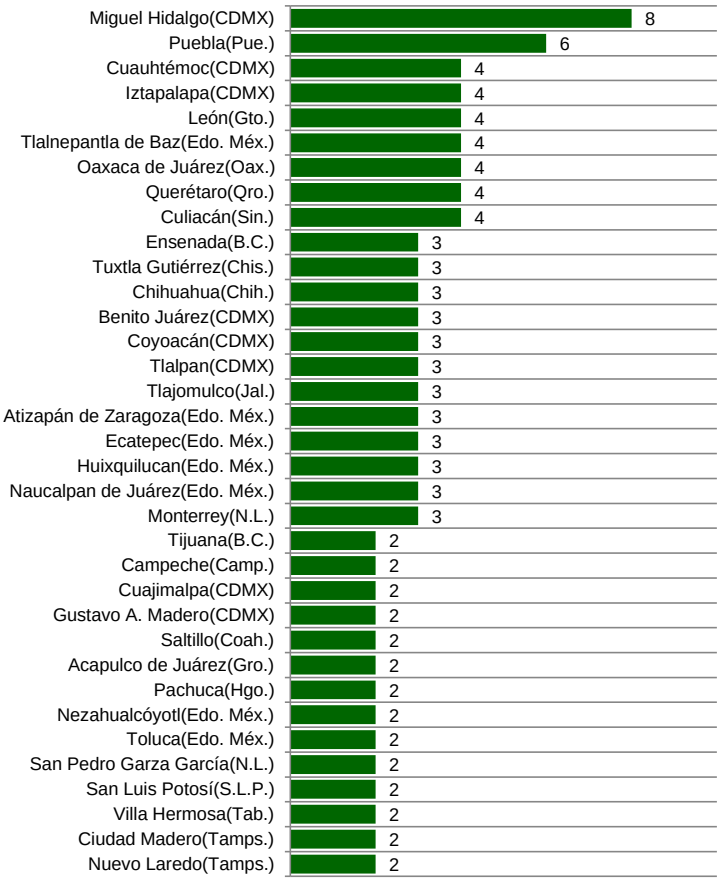


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 70 municipios del país se registra al menos una reclamación de Volkswagen, de éstos, 24 concentran el 60% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	10	7%
Entre 30 y 39 años	50	36%
Entre 40 y 49 años	43	30%
Entre 50 y 59 años	20	14%
Entre 60 y 69 años	13	9%
Entre 70 y 79 años	5	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	**141**	**100%**

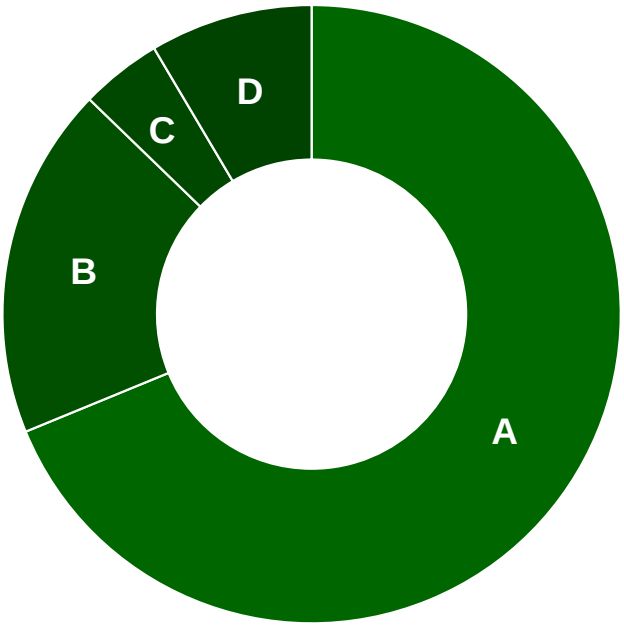
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
VOLKSWAGEN

Volkswagen Bank

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**150**	**100.0**	**141**	**100.0**	**-6.0**
Crédito al auto	94	62.7	97	68.8	**3.2**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	43	28.7	26	18.4	**-39.5**
Crédito personal	3	2.0	6	4.3	**100.0**
Cuenta de cheques	0	0.0	1	0.7	**-**
Resto de productos	10	6.6	11	7.8	**-**



A	**68.8%**	**Crédito al auto**
	40%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	7%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	7%	Beneficios no aplicados al crédito
B	**18.4%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**4.3%**	**Crédito personal**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**8.5%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	**Volkswagen Bank, S.A.**	**9.98**	**8.81**	**9.18**	**9.16**
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 Volkswagen Bank no presentó problemática, ya que de los 46 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, Volkswagen Bank no presentó problemática, ya que de los 46 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 Volkswagen Bank 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 5 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, En esta materia Volkswagen Bank continuó dando una respuesta desfavorable en el procedimiento conciliatorio.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 20 asuntos atendidos en este proceso, 5 (25%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 60% 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.), Volkswagen Bank no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 2 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, Volkswagen Bank 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
VOLKSWAGEN

Volkswagen Bank

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	26	20				46
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	450	400				850
Asuntos directos	26	20				46
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.31**	**20.00**			✗	**18.48**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	26	20				46
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	26	20				46
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	3				4
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	8				9
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**100.00**	**37.50**			✓	**44.44**
% de participación respecto del Sector	**0.12**	**0.32**				**0.22**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	3				4
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**33.33**			✗	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.40**				**0.20**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	5				5
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**87.04**	**86.37**				**88.14**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**18.48**	**n/a**	1.32	n/a	**1.32**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
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**	**44.44**	**0.22**	7.33	19.89	**13.61**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**25.00**	**0.20**	11.50	14.91	**13.21**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**80.15**	**89.81**	**88.14**

El puntaje 88.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.14 / 10 = 8.81 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
VOLKSWAGEN

Volkswagen Bank

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	0				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	0				1
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**0.00**			✓	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**99.60**	**N/A**				**99.80**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	9.80	n/a	**9.80**
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**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**99.80**	**80.00**	**99.80**

El puntaje 99.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.80 / 10 = 9.98 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
VOLKSWAGEN

Volkswagen Bank

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	4				5
Asuntos concluidos	3	17				20
Índice de asuntos diferidos (%)	**33.33**	**23.53**			✓	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.06**	**0.21**				**0.14**
Asuntos diferidos no conciliados	1	2				3
Asuntos diferidos	1	4				5
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**50.00**			✓	**60.00**
% de participación respecto del Sector	**0.10**	**0.16**				**0.13**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	3	17				20
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	2				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**84.91**	**92.89**				**91.84**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**25.00**	**0.14**	15.25	19.91	**17.58**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**60.00**	**0.13**	8.60	19.91	**14.26**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**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**			**83.85**	**99.82**	**91.84**

El puntaje 91.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.84 / 10 = 9.18 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.98**	**x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**8.81**	**x**	**0.5**	**4.41**
• **Conciliación:**	**9.18**	**x**	**0.3**	**2.75**

IDATU ENERO-JUNIO = 9.16

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
ABC CAPITAL

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de ABC Capital: 312 Part. 0.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ABC CAPITAL:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**308**	**191**	**-38.0%**
RECLAMACIONES	**205**	**121**	**-41.0%**
Controversias	**202**	**119**	**-41.1%**
• Gestión Ordinaria	2	1	-50.0%
• Gestión Electrónica	141	74	-47.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	33	27	-18.2%
• Conciliación	26	17	-34.6%
Solicitud de Dictamen	**3**	**2**	**-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	**513**	**312**	**-39.2%**

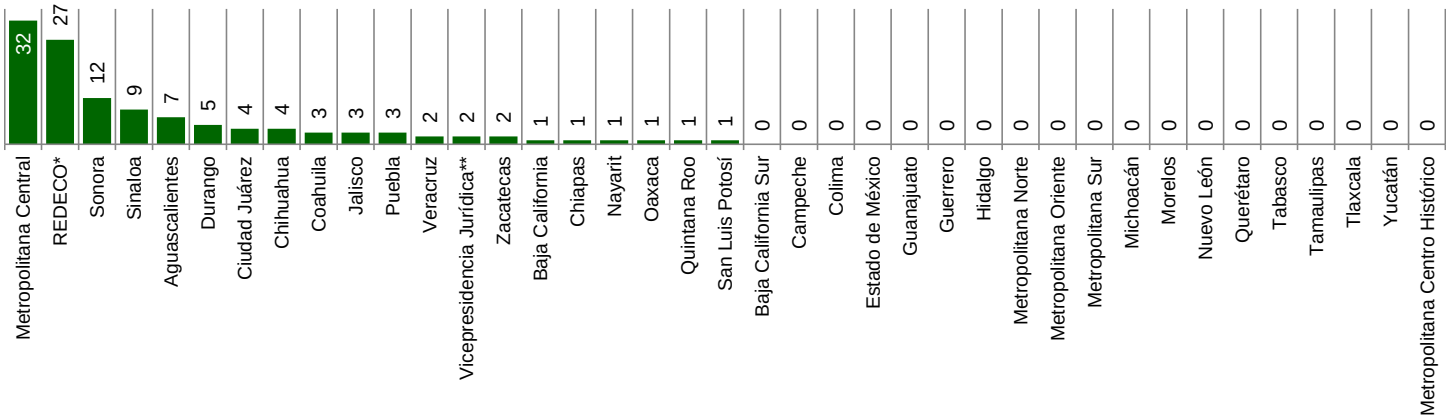
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
ABC CAPITAL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 121

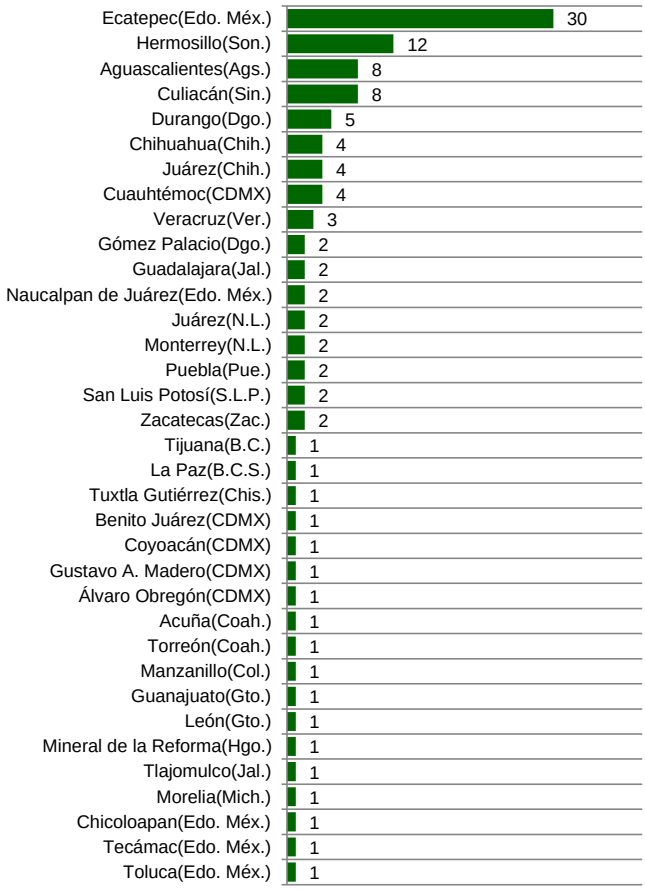


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 44 municipios del país se registra al menos una reclamación de ABC Capital, de éstos, 8 concentran el 62% de las quejas.



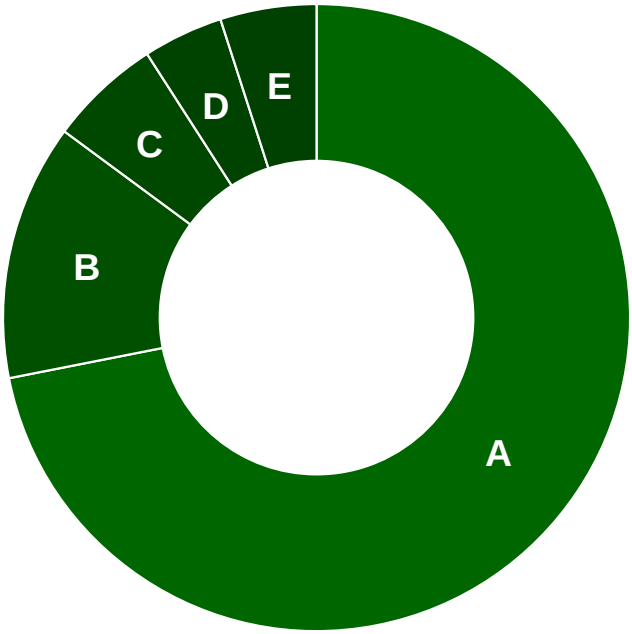
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	11	9%
Entre 30 y 39 años	17	14%
Entre 40 y 49 años	49	41%
Entre 50 y 59 años	29	24%
Entre 60 y 69 años	12	10%
Entre 70 y 79 años	3	2%
Más de 80 años	0	0%
Total	**121**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**205**	**100.0**	**121**	**100.0**	**-41.0**
Crédito hipotecario	141	68.8	87	71.9	**-38.3**
Crédito personal	30	14.6	16	13.2	**-46.7**
Crédito simple	4	2.0	7	5.8	**75.0**
Tarjeta de crédito	10	4.9	5	4.1	**-50.0**
Crédito de nómina	5	2.4	2	1.7	**-60.0**
Crédito al auto	1	0.5	1	0.8	**0.0**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	6	2.9	1	0.8	**-83.3**
Resto de productos	8	3.9	2	1.7	**-**



A	**71.9%**	**Crédito hipotecario**
	31%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	13%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	13%	Gestión de Cobranza (REDECO)
B	**13.2%**	**Crédito personal**
	44%	Actualización de historial crediticio no realizada
	38%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	18%	Eliminación de historial crediticio no realizada
C	**5.8%**	**Crédito simple**
	43%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	29%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
	14%	Beneficios no aplicados al crédito
D	**4.1%**	**Tarjeta de crédito**
E	**5.0%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	**ABC Capital, S.A.**	**9.82**	**9.08**	**8.90**	**9.17**
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (33 de 47 Bancos 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 ABC Capital no presentó problemática, ya que de los 75 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, ABC Capital no presentó problemática, ya que de los 75 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 3 casos ABC Capital 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 16 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 6 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 22 asuntos atendidos en este proceso, 11 (50%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 64% 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.), ABC Capital no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 2 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, ABC Capital 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
ABC CAPITAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	37	38				75
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	323	651				974
Asuntos directos	37	38				75
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.73**	**17.13**			✗	**12.99**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	37	38				75
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**2.70**	**0.00**			✓	**1.33**
% de participación respecto del Sector	**0.56**	**0.00**				**0.37**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	37	38				75
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	1				3
Asuntos de GE que pasaron a CO	12	7				19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**16.67**	**14.29**			✓	**15.79**
% de participación respecto del Sector	**0.24**	**0.11**				**0.17**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	1				3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.00**	**0.00**			✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.40**	**0.00**				**0.20**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	3				6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	10	6				16
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**30.00**	**50.00**			✗	**37.50**
% de participación respecto del Sector	**0.41**	**0.40**				**0.41**
Calificación del Proceso	**84.69**	**91.56**				**90.78**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**12.99**	**n/a**	2.48	n/a	**2.48**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.33**	**0.37**	4.47	4.95	**4.71**
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**	**15.79**	**0.17**	15.50	19.92	**17.71**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**33.33**	**0.20**	10.33	14.91	**12.62**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**37.50**	**0.41**	6.63	9.90	**8.26**
Total	**100**			**84.40**	**89.69**	**90.78**

El puntaje 90.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.78 / 10 = 9.08 de calificación

(*) **Formula 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:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	0				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9	0				9
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**9.00**	**0.00**			✓	**9.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**96.38**	**N/A**				**98.23**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**9.00**	**n/a**	8.23	n/a	**8.23**
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**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**98.23**	**80.00**	**98.23**

El puntaje 98.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.23 / 10 = 9.82 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
ABC CAPITAL

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	8	3				11
Asuntos concluidos	14	8				22
Índice de asuntos diferidos (%)	**57.14**	**37.50**			✓	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.51**	**0.15**				**0.31**
Asuntos diferidos no conciliados	5	2				7
Asuntos diferidos	8	3				11
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**62.50**	**66.67**			✗	**63.64**
% de participación respecto del Sector	**0.48**	**0.16**				**0.31**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	14	8				22
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	1				2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**84.26**	**90.00**				**89.00**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**50.00**	**0.31**	10.50	19.80	**15.15**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**63.64**	**0.31**	7.91	19.80	**13.85**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**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**			**78.41**	**99.60**	**89.00**

El puntaje 89.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.00 / 10 = 8.90 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.82**	**x**	**0.2**	**1.96**
• **Gestión Electrónica:**	**9.08**	**x**	**0.5**	**4.54**
• **Conciliación:**	**8.90**	**x**	**0.3**	**2.67**

IDATU ENERO-JUNIO = 9.17

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO DEL BAJÍO

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banco del Bajío: 724 Part. 0.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BAJÍO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**382**	**491**	**28.5%**
RECLAMACIONES	**169**	**233**	**37.9%**
Controversias	**150**	**216**	**44.0%**
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	98	129	31.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	16	41	156.3%
• Conciliación	35	45	28.6%
Solicitud de Dictamen	**15**	**16**	**6.7%**
Solicitud de Defensoría	**3**	**1**	**-66.7%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**551**	**724**	**31.4%**

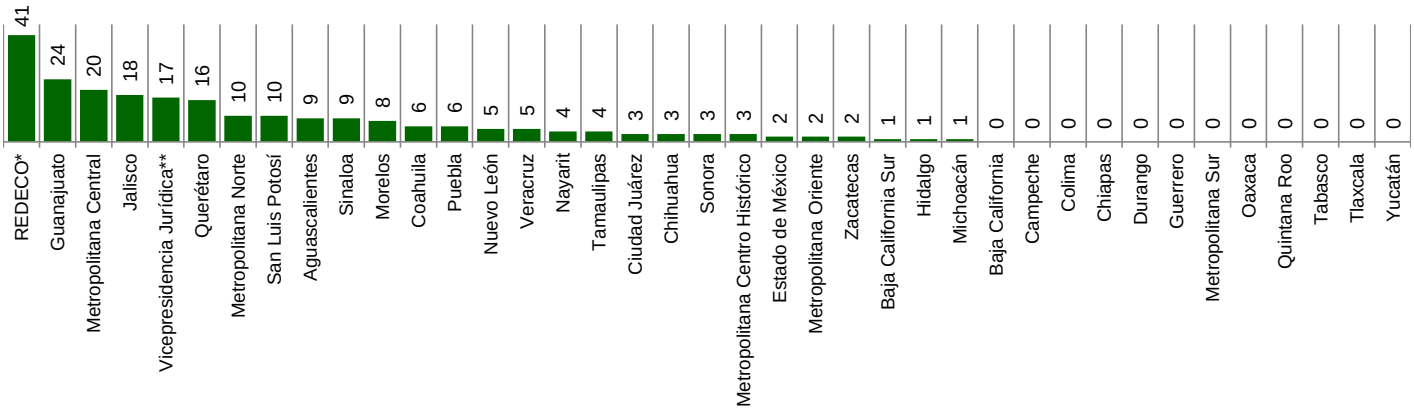
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO DEL BAJÍO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 233

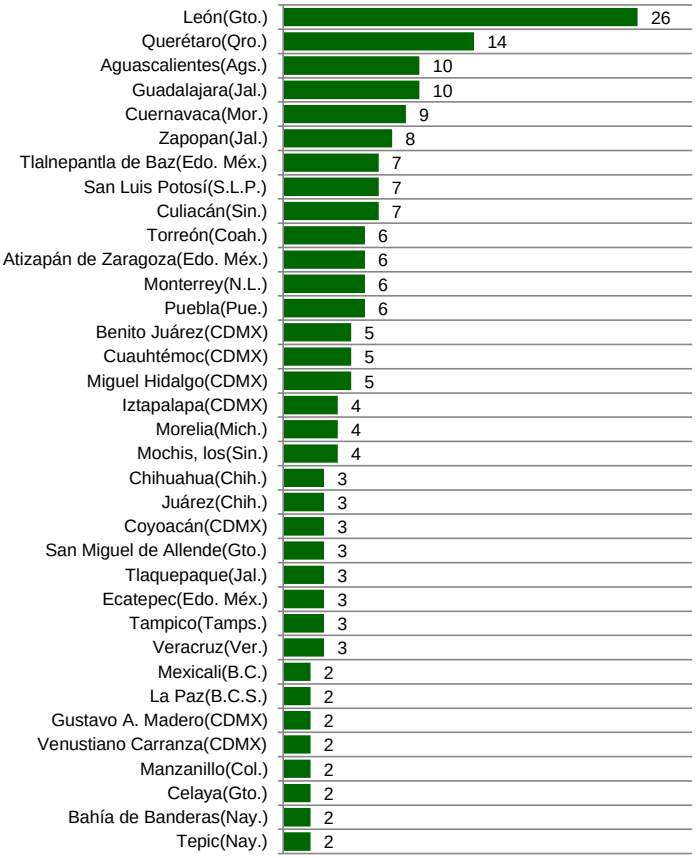


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 74 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco del Bajío, de éstos, 19 concentran el 64% de las quejas.



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

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

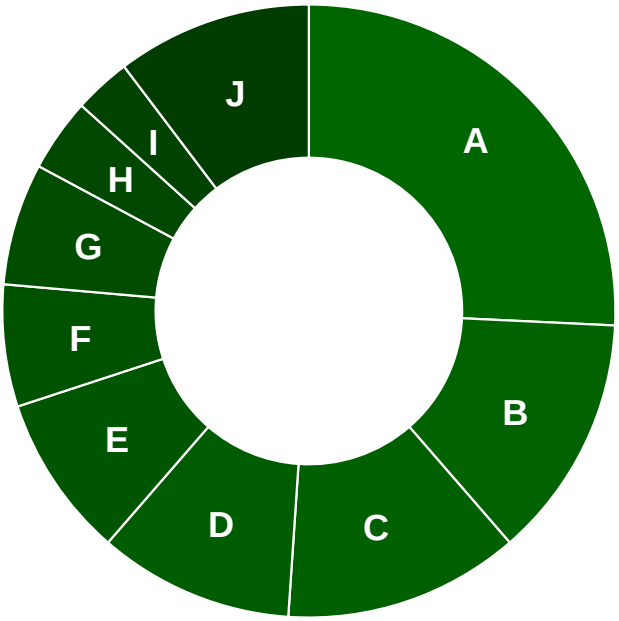
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	17	7%
Entre 30 y 39 años	56	24%
Entre 40 y 49 años	73	31%
Entre 50 y 59 años	48	21%
Entre 60 y 69 años	27	12%
Entre 70 y 79 años	10	4%
Más de 80 años	2	1%
Total	**233**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO DEL BAJÍO

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**169**	**100.0**	**233**	**100.0**	**37.9**
Tarjeta de débito	44	26.1	60	25.8	**36.4**
Cuenta de cheques	34	20.1	30	12.9	**-11.8**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	9	5.3	29	12.4	**222.2**
Crédito hipotecario	20	11.8	24	10.3	**20.0**
Tarjeta de crédito	22	13.0	20	8.6	**-9.1**
Crédito personal	2	1.2	15	6.4	**650.0**
Cuenta de nómina	11	6.5	15	6.4	**36.4**
Cuenta de ahorro	11	6.5	9	3.9	**-18.2**
Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia)	1	0.6	7	3.0	**600.0**
Resto de productos 1/	15	8.9	24	10.3	**-**

1/Incluye: Crédito al auto, Cajero automático, Valores e instrumentos de inversión, Servicios en sucursal y/o UNE, Crédito simple, entre otros.



A	**25.8%**	**Tarjeta de débito**
	77%	Consumos no reconocidos
	10%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	3%	Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
B	**12.9%**	**Cuenta de cheques**
	27%	Cheque pagado no reconocido por el titular
	13%	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
	10%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
C	**12.4%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**10.3%**	**Crédito hipotecario**
E	**8.6%**	**Tarjeta de crédito**
F	**6.4%**	**Crédito personal**
G	**6.4%**	**Cuenta de nómina**
H	**3.9%**	**Cuenta de ahorro**
I	**3.0%**	**Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia)**
J	**10.3%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Banco Compartamos, S.A.	N/A	9.38	9.09	9.26
2	**Banco del Bajío, S.A.**	**9.98**	**8.99**	**9.12**	**9.22**
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 primer semestre de 2016, Banco del Bajío acumuló 4 vencimientos de 105 asuntos directos, lo que implicó que en el 4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 9% 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. En esta materia, Banco del Bajío no presentó problemática, ya que de los 112 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 2 casos Banco del Bajío 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, 1 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 23 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 36 asuntos atendidos en este proceso, 4 (11%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 75% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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, Banco del Bajío 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 ENE-JUN 2016
BANCO DEL BAJÍO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	4				4
Asuntos directos	44	61				105
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**6.56**			✗	**3.81**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**20.00**				**9.09**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	646	1,126				1,772
Asuntos directos	44	61				105
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**14.68**	**18.46**			✗	**16.88**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	44	61				105
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**1.64**			✗	**0.95**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**1.11**				**0.37**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	48	64				112
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1				2
Asuntos de GE que pasaron a CO	16	9				25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**6.25**	**11.11**			✗	**8.00**
% de participación respecto del Sector	**0.12**	**0.11**				**0.11**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**100.00**			✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.40**				**0.20**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	15	8				23
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**6.67**	**12.50**			✗	**8.70**
% de participación respecto del Sector	**0.14**	**0.13**				**0.14**
Calificación del Proceso	**95.84**	**81.41**				**89.87**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**3.81**	**9.09**	9.66	7.43	**8.54**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**16.88**	**n/a**	1.66	n/a	**1.66**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.95**	**0.37**	4.62	4.95	**4.79**
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**	**8.00**	**0.11**	17.72	19.95	**18.83**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**50.00**	**0.20**	8.00	14.91	**11.46**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**8.70**	**0.14**	9.22	9.97	**9.59**
Total	**100**			**85.87**	**87.21**	**89.87**

El puntaje 89.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.87 / 10 = 8.99 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCO DEL BAJÍO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	1				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1				1
Asuntos directos	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**1.00**			✗	**1.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	1				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**N/A**	**99.84**				**99.80**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	9.80	n/a	**9.80**
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**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**99.80**	**80.00**	**99.80**

El puntaje 99.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.80 / 10 = 9.98 de calificación

(*) **Formula 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 ENE-JUN 2016
BANCO DEL BAJÍO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	2	2				4
Asuntos concluidos	20	16				36
Índice de asuntos diferidos (%)	**10.00**	**12.50**			✗	**11.11**
% de participación respecto del Sector	**0.13**	**0.10**				**0.11**
Asuntos diferidos no conciliados	2	1				3
Asuntos diferidos	2	2				4
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**50.00**			✓	**75.00**
% de participación respecto del Sector	**0.19**	**0.08**				**0.13**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	20	16				36
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**6.25**			✗	**2.78**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.16**				**0.16**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**88.74**	**92.77**				**91.17**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**11.11**	**0.11**	17.89	19.93	**18.91**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**75.00**	**0.13**	5.75	19.91	**12.83**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**2.78**	**0.16**	18.94	19.91	**19.43**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**82.58**	**99.75**	**91.17**

El puntaje 91.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.17 / 10 = 9.12 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.98**	**x**	**0.2**	**2.00**
• **Gestión Electrónica:**	**8.99**	**x**	**0.5**	**4.49**
• **Conciliación:**	**9.12**	**x**	**0.3**	**2.73**

IDATU ENERO-JUNIO = 9.22

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO COMPARTAMOS

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 Banca Múltiple: 248,385

Acciones de Defensa realizadas de Banco Compartamos: 1,645 Part. 0.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO COMPARTAMOS:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**1,150**	**1,311**	**14.0%**
RECLAMACIONES	**343**	**334**	**-2.6%**
Controversias	**343**	**333**	**-2.9%**
• Gestión Ordinaria	3	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	180	147	-18.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	136	163	19.9%
• Conciliación	24	23	-4.2%
Solicitud de Dictamen	**0**	**1**	**-**
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	**1,493**	**1,645**	**10.2%**

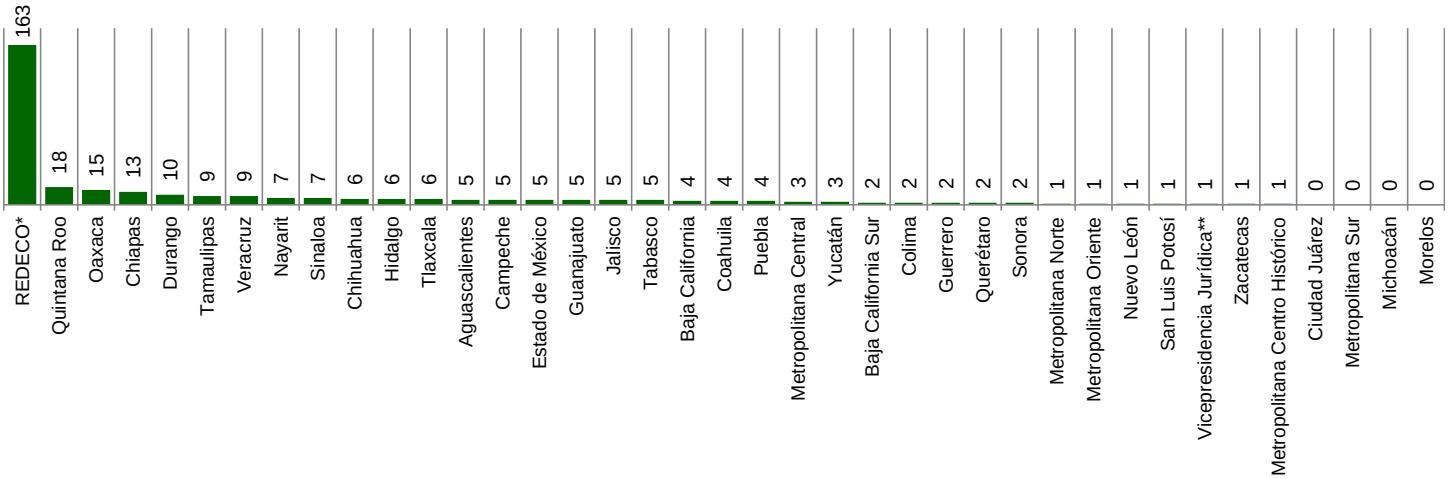
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO COMPARTAMOS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 334

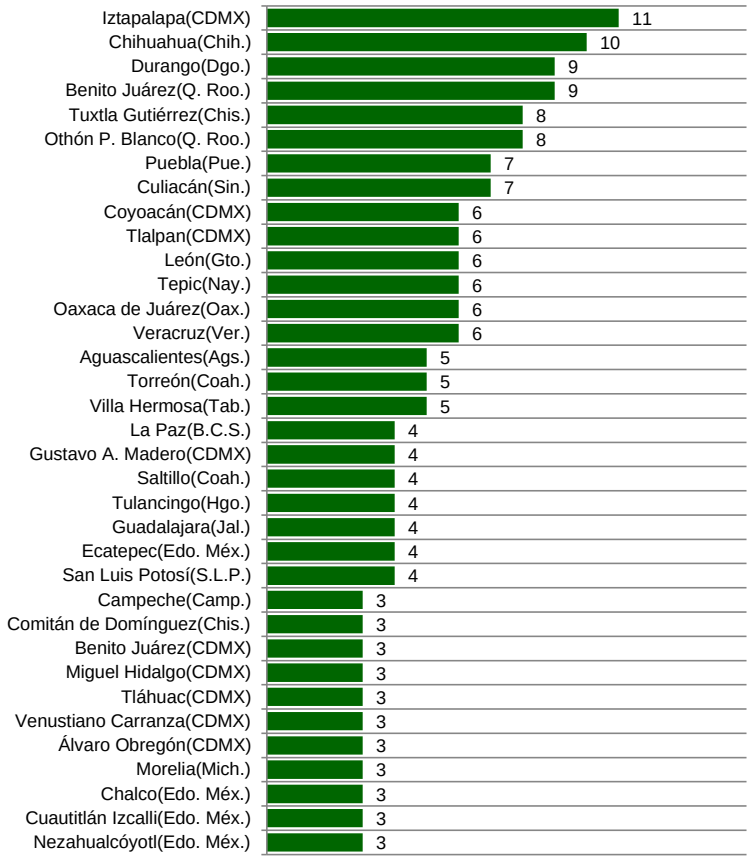


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 158 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Compartamos, de éstos, 62 concentran el 71% de las quejas.



El 21% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 79% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	59	18%
Entre 30 y 39 años	76	23%
Entre 40 y 49 años	81	24%
Entre 50 y 59 años	85	25%
Entre 60 y 69 años	24	7%
Entre 70 y 79 años	7	2%
Más de 80 años	2	1%
Total	**334**	**100%**

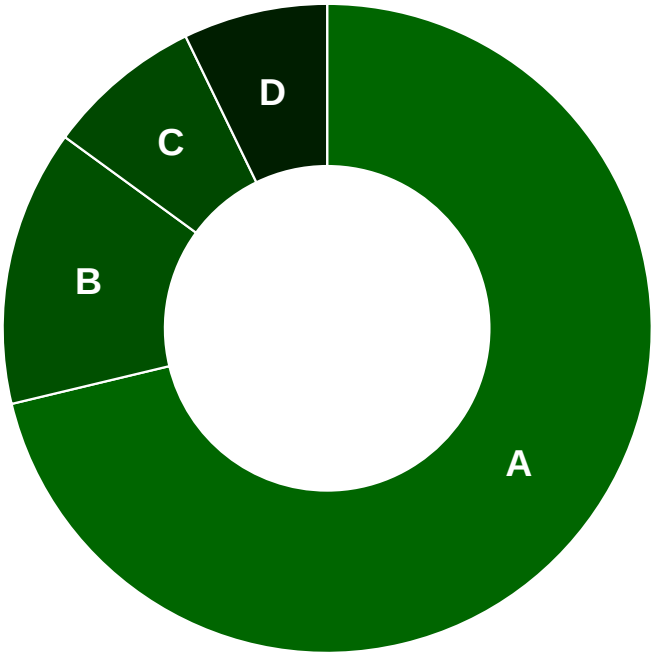
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO COMPARTAMOS

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**343**	**100.0**	**334**	**100.0**	**-2.6**
Crédito personal	243	70.8	238	71.3	**-2.1**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	27	7.9	46	13.8	**70.4**
Crédito simple	40	11.7	26	7.8	**-35.0**
Resto de productos 1/	33	9.6	24	7.1	**-**

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



A	**71.3%**	**Crédito personal**
	42%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	19%	Actualización de historial crediticio no realizada
	9%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**13.8%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**7.8%**	**Crédito simple**
	42%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	19%	Actualización de historial crediticio no realizada
	8%	Incumplimiento con los términos del contrato
D	**7.1%**	**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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	**Banco Compartamos, S.A.**	**N/A**	**9.38**	**9.09**	**9.26**
2	Banco del Bajío, S.A.	9.98	8.99	9.12	9.22
3	ABC Capital, S.A.	9.82	9.08	8.90	9.17
4	Volkswagen Bank, S.A.	9.98	8.81	9.18	9.16
5	Banco Inbursa, S. A.	9.53	8.88	9.14	9.09
6	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.98	8.88	8.55	9.00
7	HSBC México, S.A.	8.80	8.94	8.82	8.88
8	Banco Invex, S.A.	7.96	9.14	9.04	8.87
9	Banca Afirme, S.A.	9.98	8.83	8.00	8.81
10	American Express Bank (México), S.A.	6.83	9.04	9.25	8.66
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.44	9.18	7.21	8.64
12	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.20	8.20	8.82	8.59
13	Banco Azteca, S.A.	8.09	8.05	8.54	8.21
14	BanCoppel, S.A.	7.39	8.32	8.24	8.11
15	Banco Santander (México), S.A.	7.02	7.80	8.30	7.79
16	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.87	7.87	6.80	7.55
17	BBVA Bancomer, S.A.	6.80	7.50	6.16	6.96
18	Banco Nacional de México, S. A.	5.06	6.87	4.19	5.70
	Índice del Sector	**8.92**	**5.97**	**8.65**	**7.96**

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 99% del sector.
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos 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 Puntos**
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 Puntos**
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 Puntos**
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 Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(33 de 47 Bancos 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 Banco Compartamos no presentó problemática, ya que de los 127 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 Banco Compartamos no presentó problemática, únicamente solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.6% de los asuntos en su contra, la cual representó el 0.1% 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 2 casos Banco Compartamos 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. En esta materia Banco Compartamos continuó dando una respuesta favorable en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 12 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 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 18 asuntos atendidos en este proceso, 6 (33%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asuntos (6%) 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 0.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banco Compartamos 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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
BANCO COMPARTAMOS

Compartamos Banco
Tu especialista en microfinanzas

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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	69	58				127
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	292	393				685
Asuntos directos	69	58				127
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**4.23**	**6.78**			✗	**5.39**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	69	58				127
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos con prórroga	1	0				1
Asuntos concluidos	87	74				161
Índice de asuntos con prórroga (%)	**1.15**	**0.00**			✓	**0.62**
% de participación respecto del Sector	**0.23**	**0.00**				**0.13**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	19	0				19
Asuntos con prórroga	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**19.00**	**0.00**			✓	**19.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1				2
Asuntos de GE que pasaron a CO	8	6				14
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**12.50**	**16.67**			✗	**14.29**
% de participación respecto del Sector	**0.12**	**0.11**				**0.11**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	7	5				12
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**28.57**	**20.00**			✓	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.27**	**0.13**				**0.20**
Calificación del Proceso	**93.20**	**94.67**				**93.78**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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	5.39	n/a	4.08	n/a	4.08
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.62	0.13	9.94	9.97	9.96
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	19.00	n/a	2.96	n/a	2.96
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	14.29	0.11	15.93	19.95	17.94
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	25.00	0.20	7.75	9.95	8.85
Total	100			90.66	89.87	93.78

El puntaje 93.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.78 / 10 = 9.38 de calificación

(*) **Formula 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	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	5				6
Asuntos concluidos	8	10				18
Índice de asuntos diferidos (%)	**12.50**	**50.00**			✗	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**0.06**	**0.26**				**0.17**
Asuntos diferidos no conciliados	0	3				3
Asuntos diferidos	1	5				6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**60.00**			✗	**50.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.24**				**0.13**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	8	10				18
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**10.00**			✗	**5.56**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.16**				**0.16**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	0				1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**				**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**				**0.00**
Calificación del Proceso	**97.90**	**87.44**				**90.89**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-junio 2016)

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 diferidos	**20**	**33.33**	**0.17**	13.67	19.89	**16.78**
Asuntos diferidos no conciliados	**20**	**50.00**	**0.13**	10.50	19.91	**15.21**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**20**	**5.56**	**0.16**	17.89	19.91	**18.90**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**82.06**	**99.72**	**90.89**

El puntaje 90.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.89 / 10 = 9.09 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**9.38**	**x**	**0.6**	**5.62**
• **Conciliación:**	**9.09**	**x**	**0.4**	**3.64**

IDATU ENERO-JUNIO = 9.26