SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

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

FICHA ESTADÍSTICA

ENERO - JUNIO 2016

Presidencia de Condusef

SOFOM E.R.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 12,459

Acciones de Defensa realizadas de Servicios Financieros Soriana: 773 Part. 6.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**641**	**355**	**-44.6%**
RECLAMACIONES	**640**	**418**	**-34.7%**
Controversias	**634**	**417**	**-34.2%**
• Gestión Ordinaria	444	313	-29.5%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	119	75	-37.0%
• Conciliación	71	29	-59.2%
Solicitud de Dictamen	**4**	**1**	**-75.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**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	**1,281**	**773**	**-39.7%**

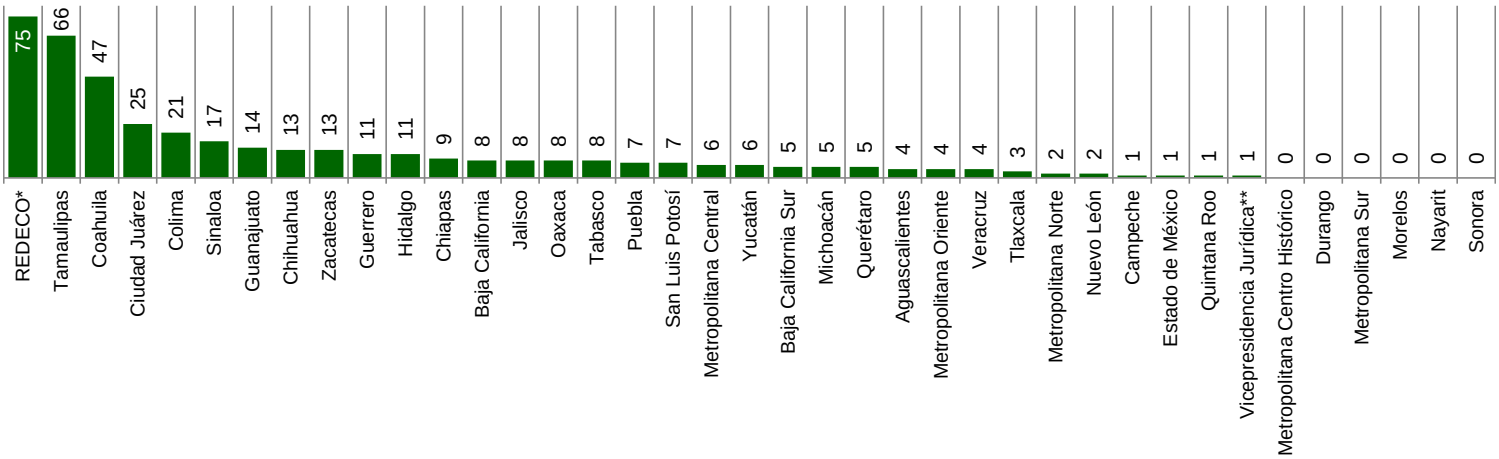
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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
SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 418

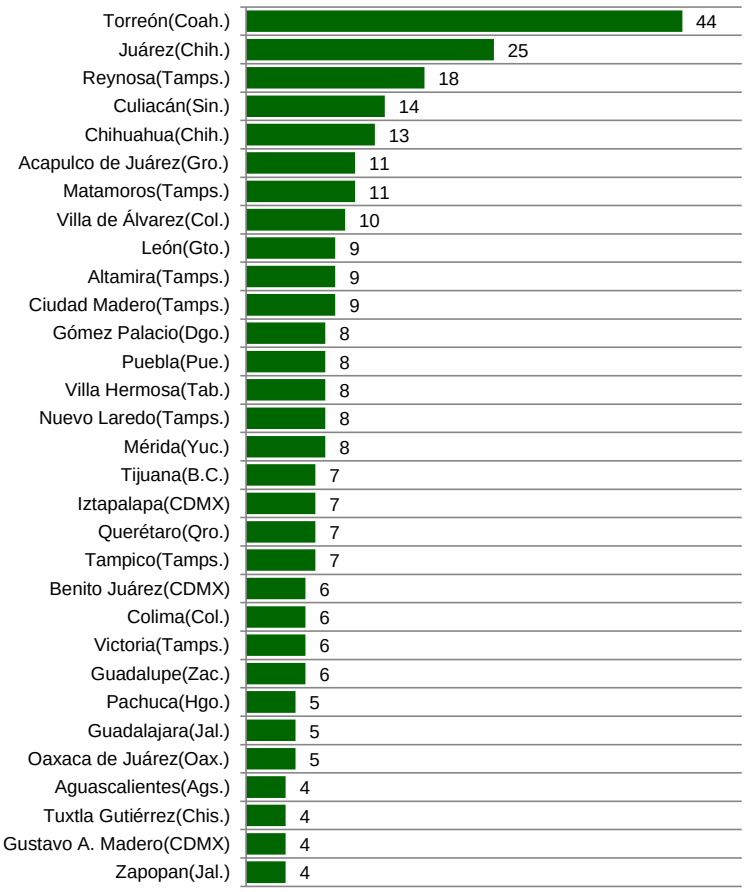


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 110 municipios del país se registra al menos una reclamación de Servicios Financieros Soriana, de éstos, 22 concentran el 61% de las quejas.



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

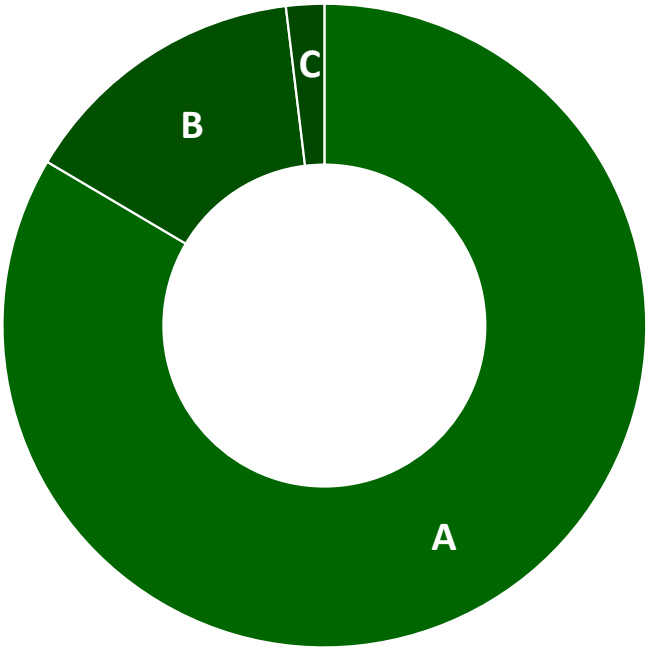
El 44% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 56% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	23	5%
Entre 30 y 39 años	28	7%
Entre 40 y 49 años	99	24%
Entre 50 y 59 años	117	28%
Entre 60 y 69 años	120	29%
Entre 70 y 79 años	31	7%
Más de 80 años	0	0%
Total	**418**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2015		2016		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**640**	**100.0**	**418**	**100.0**	**-34.7**
Tarjeta de crédito	545	85.2	349	83.5	**-36.0**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	87	13.6	61	14.6	**-29.9**
Resto de productos 1/	8	1.2	8	1.9	**-**

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



A	**83.5%**	**Tarjeta de crédito**
	52%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	13%	Consumos no reconocidos
	4%	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, Bancos, etc.)
B	**14.6%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**1.9%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	GM Financial de México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.00	8.53
2	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	9.85	7.55	9.04	8.46
3	Consupago, S.A. de C.V.	7.71	6.23	7.82	7.00
4	NR Finance México, S.A. de C.V.	9.10	5.88	6.88	6.82
5	**Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.**	**5.62**	**0.00**	**8.71**	**3.74**
	Índice del Sector	**8.88**	**3.79**	**8.49**	**7.43**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 56% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 55 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(29 de 55 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre de 2016, Servicios Financieros Soriana acumuló 6 vencimientos de 313 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 46.2% 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 2016, Servicios Financieros Soriana solicitó 3 prórrogas, es decir, el 0.9% de los 319 asuntos concluidos en su contra, las cuales representaron el 75.0% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 14 casos Servicios Financieros Soriana emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 19 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 13 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 46 asuntos atendidos en este proceso, 13 (28.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 9.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 23.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (2.2%) 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 3.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

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

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

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	3	3				6
Asuntos directos	188	125				313
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**1.60**	**2.40**			✗	**1.92**
% de participación respecto del Sector	**60.00**	**37.50**				**46.15**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,719	1,356				3,075
Asuntos directos	188	125				313
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**9.14**	**10.85**			✗	**9.82**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	2	1				3
Asuntos concluidos	193	126				319
Índice de asuntos con prórroga (%)	**1.04**	**0.79**			✓	**0.94**
% de participación respecto del Sector	**66.67**	**100.00**				**75.00**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	2	1				3
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.)	59	20				79
Asuntos con prórroga	2	1				3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**29.50**	**20.00**			✓	**26.33**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	8	6				14
Asuntos de GO que pasaron a CO	20	13				33
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**40.00**	**46.15**			✗	**42.42**
% de participación respecto del Sector	**72.73**	**66.67**				**70.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	8	6				14
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**16.67**			✗	**7.14**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**33.33**				**20.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	7	6				13
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	12	7				19
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**58.33**	**85.71**			✗	**68.42**
% de participación respecto del Sector	**77.78**	**75.00**				**76.47**
Calificación del Proceso	**59.56**	**45.87**				**56.23**

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**	**1.92**	**46.15**	9.57	1.00	**5.28**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**9.82**	**n/a**	9.64	n/a	**9.64**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.94**	**75.00**	9.83	1.00	**5.42**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**26.33**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**42.42**	**70.00**	11.94	1.00	**6.47**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**7.14**	**20.00**	14.00	8.00	**11.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**68.42**	**76.47**	3.84	1.00	**2.42**
Total	**100**			**74.82**	**27.00**	**56.23**

El puntaje 56.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

56.23 / 10 = 5.62 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

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	5				13
Asuntos concluidos	26	20				46
Índice de asuntos diferidos (%)	**30.77**	**25.00**			✓	**28.26**
% de participación respecto del Sector	**17.02**	**5.68**				**9.63**
Asuntos diferidos no conciliados	3	0				3
Asuntos diferidos	8	5				13
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**37.50**	**0.00**			✓	**23.08**
% de participación respecto del Sector	**11.54**	**0.00**				**4.11**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	26	20				46
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**5.00**			✗	**2.17**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**3.85**				**3.85**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	4	2				6
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	**76.89**	**93.27**				**87.11**

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 con Diferimiento	**20**	**28.26**	**9.63**	14.63	12.03	**13.33**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**23.08**	**4.11**	15.62	15.93	**15.77**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**2.17**	**3.85**	19.17	16.83	**18.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**89.42**	**84.79**	**87.11**

El puntaje 87.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.11 / 10 = 8.71 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**5.62**	**x**	**0.2**	**1.13**
• **Gestión Electrónica:**	**0.00**	**x**	**0.5**	**0.00**
• **Conciliación:**	**8.71**	**x**	**0.3**	**2.613**

IDATU ENERO-JUNIO = 3.743

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
NR FINANCE MÉXICO

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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 12,459

Acciones de Defensa realizadas de NR Finance México: 3,189 Part. 25.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NR FINANCE MÉXICO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**232**	**2,577**	**1010.8%**
RECLAMACIONES	**54**	**612**	**1033.3%**
Controversias	**53**	**597**	**1026.4%**
• Gestión Ordinaria	5	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	22	324	1372.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	20	133	565.0%
• Conciliación	6	140	2233.3%
Solicitud de Dictamen	**1**	**15**	**1400.0%**
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	**286**	**3,189**	**1015.0%**

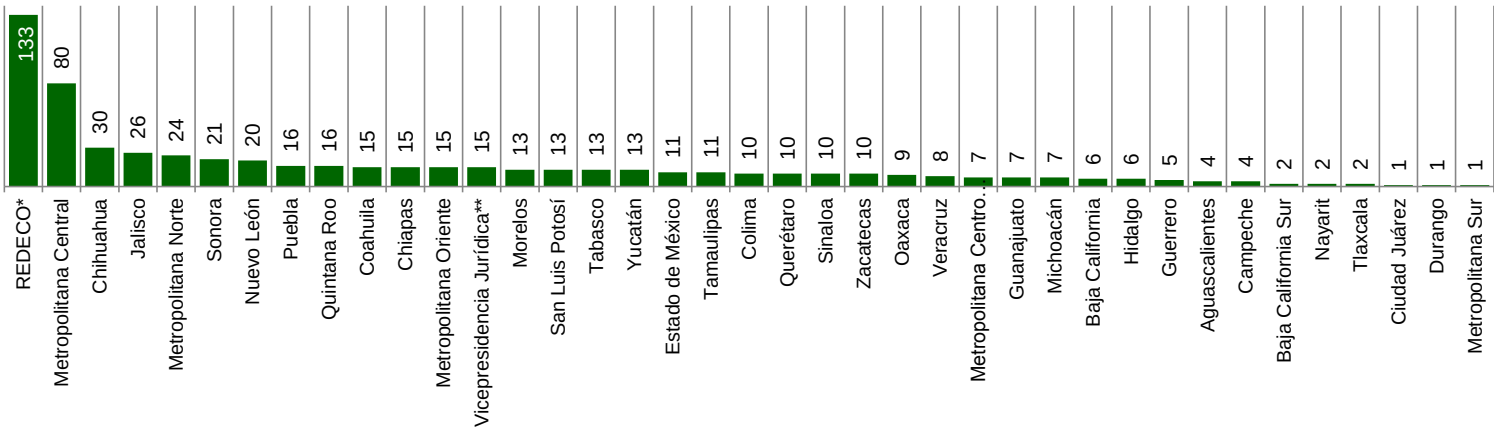
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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
NR FINANCE MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 612

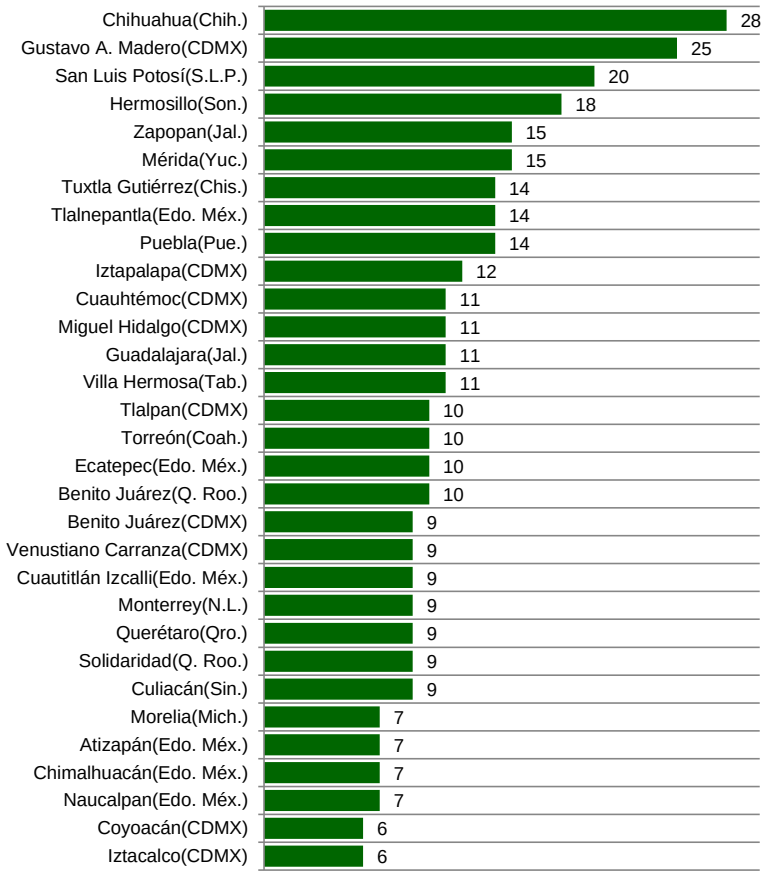


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 155 municipios del país se registra al menos una reclamación de NR Finance México, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.



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

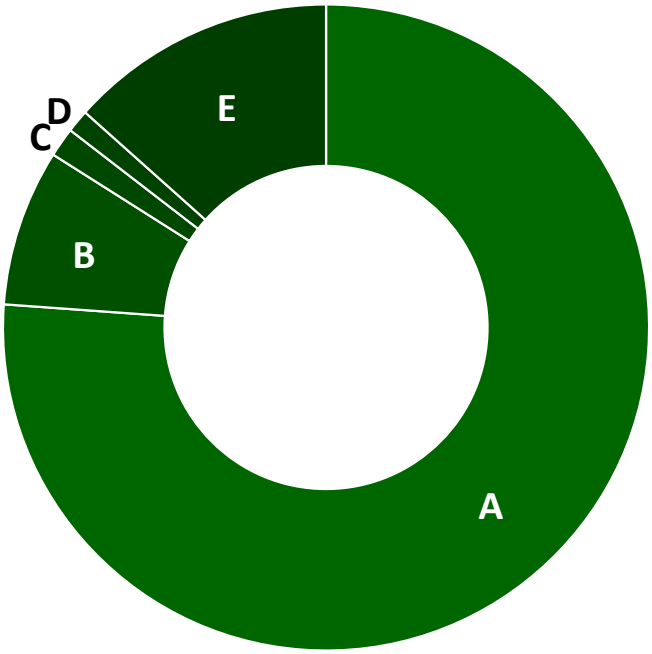
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	63	10%
Entre 30 y 39 años	151	25%
Entre 40 y 49 años	146	24%
Entre 50 y 59 años	133	22%
Entre 60 y 69 años	103	17%
Entre 70 y 79 años	16	2%
Más de 80 años	0	0%
Total	**612**	**100%**

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	**54**	**100.0**	**612**	**100.0**	**1033.3**
Crédito al auto	44	81.5	466	76.2	**959.1**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	48	7.8	**-**
Contrato de arrendamiento	0	0.0	9	1.5	**-**
Crédito simple	1	1.9	7	1.1	**600.0**
Resto de productos 1/	9	16.6	82	13.4	**-**

1/ Incluye:Crédito personal, Crédito de nómina, entre otros.



A	**76.2%**	**Crédito al auto**
	16%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	12%	Incumplimiento con los términos del contrato
	10%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**7.8%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**1.5%**	**Contrato de arrendamiento**
	33%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	33%	Incumplimiento con los términos del contrato
	22%	Incumplimiento en la entrega de documentos
D	**1.1%**	**Crédito simple**
E	**13.4%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	GM Financial de México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.00	8.53
2	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	9.85	7.55	9.04	8.46
3	Consupago, S.A. de C.V.	7.71	6.23	7.82	7.00
4	**NR Finance México, S.A. de C.V.**	**9.10**	**5.88**	**6.88**	**6.82**
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	5.62	0.00	8.71	3.74
	Índice del Sector	**8.88**	**3.79**	**8.49**	**7.43**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 56% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 55 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

  D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
  - Gestión Electrónica 50 %
  - Gestión Ordinaria 20 %
  - Conciliación 30 %

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(29 de 55 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre de 2016, NR Finance México acumuló 17 vencimientos de 336 asuntos directos, lo que implicó que en el 5.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 77.3% 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 2016, NR Finance México solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.3% de los 337 asuntos concluidos en su contra, la cual representó el 16.7% 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 27 casos NR Finance México 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 58 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 19 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 110 asuntos atendidos en este proceso, 31 (28.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 23.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 45.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (2.7%) 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 11.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 11 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, NR Finance México no presentó problemática, ya que no registró asuntos

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	6	11				17
Asuntos directos	151	185				336
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**3.97**	**5.95**			✗	**5.06**
% de participación respecto del Sector	**85.71**	**73.33**				**77.27**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,084	1,857				2,941
Asuntos directos	151	185				336
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**7.18**	**10.04**			✗	**8.75**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	151	185				336
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	152	185				337
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.66**	**0.00**			✓	**0.30**
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**0.00**				**16.67**
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.)	16	0				16
Asuntos con prórroga	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**16.00**	**0.00**			✓	**16.00**
% 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	7	20				27
Asuntos de GE que pasaron a CO	23	62				85
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**30.43**	**32.26**			✗	**31.76**
% de participación respecto del Sector	**25.93**	**44.44**				**37.50**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	5				6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	20				27
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**14.29**	**25.00**			✗	**22.22**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**31.25**				**24.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	13				19
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	42				58
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**37.50**	**30.95**			✓	**32.76**
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**56.52**				**46.34**
Calificación del Proceso	**65.90**	**62.35**				**58.77**

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**	**5.06**	**77.27**	9.54	1.00	**5.27**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**8.75**	**n/a**	3.37	n/a	**3.37**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.00**	**0.00**	5.00	5.00	**5.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.30**	**16.67**	9.15	5.50	**7.32**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**5**	**16.00**	**n/a**	3.36	n/a	**3.36**
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**	**31.76**	**37.50**	7.93	1.00	**4.46**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**22.22**	**24.00**	11.89	1.00	**6.44**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**32.76**	**46.34**	6.07	1.00	**3.53**
Total	**100**			**76.30**	**34.50**	**58.77**

El puntaje 58.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

58.77 / 10 = 5.88 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

NR FINANCE MÉXICO

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	245				245
Asuntos directos	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**245.00**			✗	**245.00**
% 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	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	**N/A**	**94.74**				**91.00**

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**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**245.00**	**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**	**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**			**91.00**	**80.00**	**91.00**

El puntaje 91.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.00 / 10 = 9.10 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	7	24				31
Asuntos concluidos	32	78				110
Índice de asuntos diferidos (%)	**21.88**	**30.77**			✗	**28.18**
% de participación respecto del Sector	**14.89**	**27.27**				**22.96**
Asuntos diferidos no conciliados	4	10				14
Asuntos diferidos	7	24				31
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**57.14**	**41.67**			✓	**45.16**
% de participación respecto del Sector	**15.38**	**21.28**				**19.18**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	3				3
Asuntos concluidos	32	78				110
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**3.85**			✗	**2.73**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**11.54**				**11.54**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	4	7				11
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	**74.68**	**68.76**				**68.76**

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 con Diferimiento	**20**	**28.18**	**22.96**	14.65	1.00	**7.82**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**45.16**	**19.18**	11.42	1.00	**6.21**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**2.73**	**11.54**	18.96	10.50	**14.73**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**85.03**	**52.50**	**68.76**

El puntaje 68.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.76 / 10 = 6.88 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.10**	**x**	**0.2**	**1.82**
• **Gestión Electrónica:**	**5.88**	**x**	**0.5**	**2.938**
• **Conciliación:**	**6.88**	**x**	**0.3**	**2.063**

IDATU ENERO-JUNIO = 6.821

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
CONSUPAGO

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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 12,459

Acciones de Defensa realizadas de Consupago: 959 Part. 7.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUPAGO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**444**	**702**	**58.1%**
RECLAMACIONES	**145**	**257**	**77.2%**
Controversias	**145**	**248**	**71.0%**
• Gestión Ordinaria	63	1	-98.4%
• Gestión Electrónica	44	190	331.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	10	12	20.0%
• Conciliación	28	45	60.7%
Solicitud de Dictamen	**0**	**8**	**-**
Solicitud de Defensoría	**0**	**1**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**589**	**959**	**62.8%**

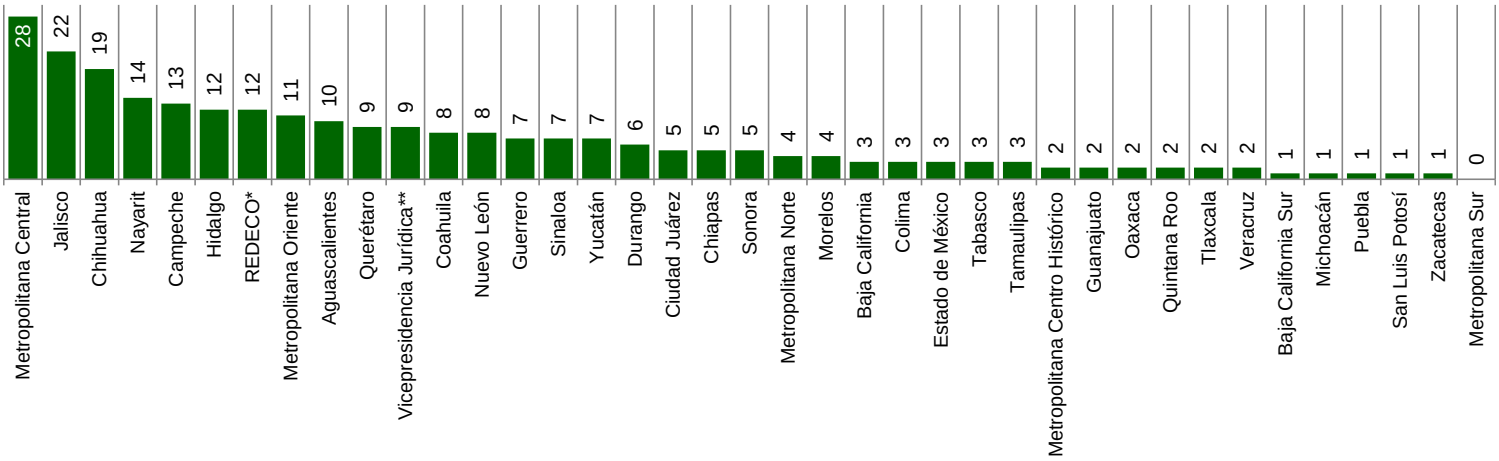
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
CONSUPAGO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 257

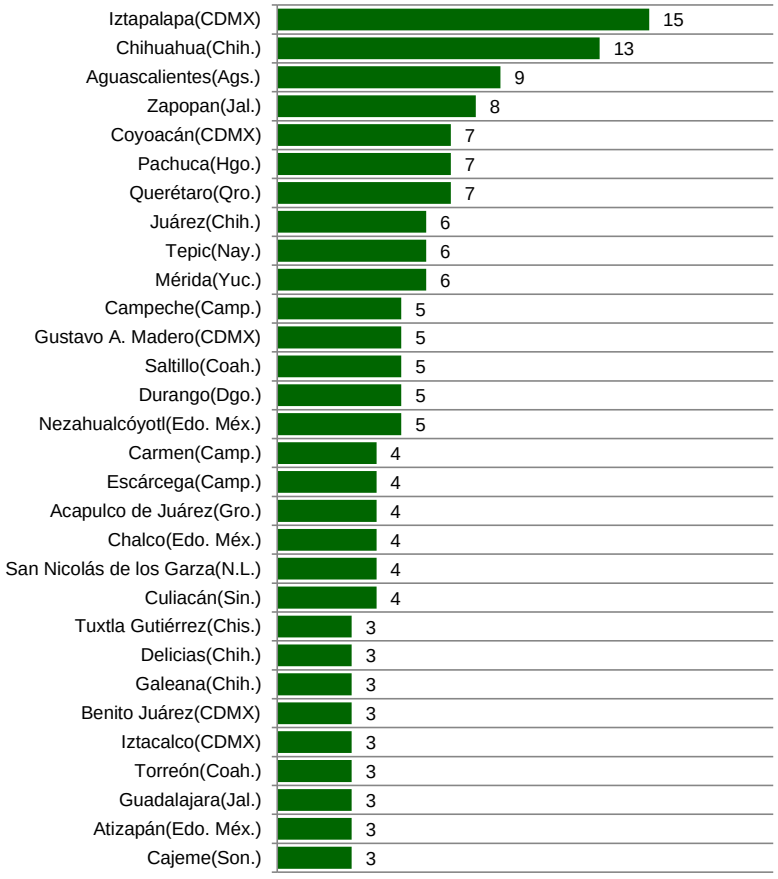


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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



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

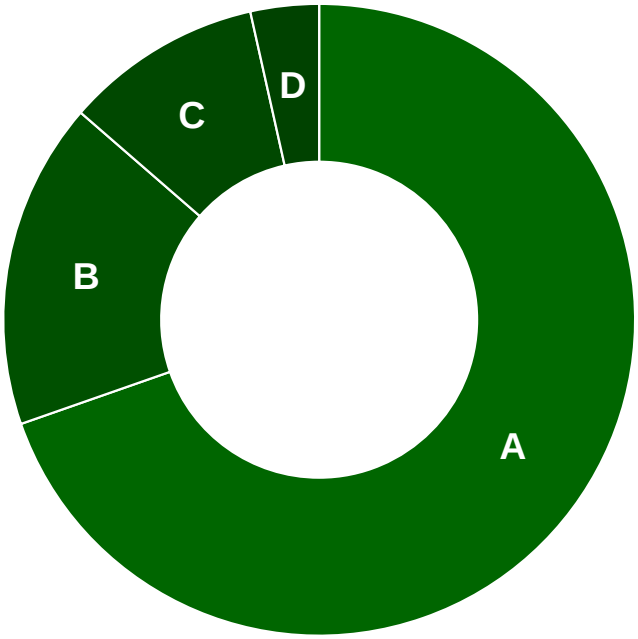
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	3%
Entre 30 y 39 años	37	14%
Entre 40 y 49 años	33	13%
Entre 50 y 59 años	66	26%
Entre 60 y 69 años	91	35%
Entre 70 y 79 años	22	9%
Más de 80 años	0	0%
Total	**257**	**100%**

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	**145**	**100.0**	**257**	**100**	**77.2**
Crédito personal	111	76.6	179	69.6	**61.3**
Crédito de nómina	24	16.6	43	16.7	**79.2**
Crédito simple	5	3.4	26	10.1	**420.0**
Resto de productos 1/	5	3.4	9	3.6	**-**

1/ incluye: Tarjeta de crédito, entre otros.



A	**69.6%**	**Crédito personal**
	17%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	15%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	11%	Incumplimiento con los términos del contrato
B	**16.7%**	**Crédito de nómina**
	21%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	14%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	9%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C	**10.1%**	**Crédito simple**
	15%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	12%	Incumplimiento con los términos del contrato
	12%	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
D	**3.6%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	GM Financial de México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.00	8.53
2	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	9.85	7.55	9.04	8.46
3	**Consupago, S.A. de C.V.**	**7.71**	**6.23**	**7.82**	**7.00**
4	NR Finance México, S.A. de C.V.	9.10	5.88	6.88	6.82
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	5.62	0.00	8.71	3.74
	Índice del Sector	**8.88**	**3.79**	**8.49**	**7.43**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 56% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 55 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(29 de 55 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre de 2016, Consupago acumuló 1 vencimiento de 143 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 4.5% 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 2016, Consupago solicitó 2 prórrogas, es decir, el 1.3% de los 155 asuntos concluidos en su contra, las cuales representaron el 33.3% 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 9 casos Consupago emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 5 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 14 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 33 asuntos atendidos en este proceso, 9 (27.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 77.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (6.1%) 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 7.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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, Consupago no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	49	94				143
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**1.06**			✗	**0.70**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**6.67**				**4.55**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	688	1,627				2,315
Asuntos directos	49	94				143
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**14.04**	**17.31**			✗	**16.19**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2				2
Asuntos directos	49	94				143
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**2.13**			✗	**1.40**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**40.00**				**25.00**
Asuntos con prórroga	2	0				2
Asuntos concluidos	54	101				155
Índice de asuntos con prórroga (%)	**3.70**	**0.00**			✓	**1.29**
% de participación respecto del Sector	**40.00**	**0.00**				**33.33**
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	2	0				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.)	57	0				57
Asuntos con prórroga	2	0				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**28.50**	**0.00**			✓	**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	2	0				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	0	9				9
Asuntos de GE que pasaron a CO	7	16				23
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**0.00**	**56.25**			✗	**39.13**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**20.00**				**12.50**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	5				5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	9				9
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**55.56**			✗	**55.56**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**31.25**				**20.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	7	7				14
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**28.57**	**14.29**			✓	**21.43**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**4.35**				**7.32**
Calificación del Proceso	**82.89**	**67.32**				**62.26**

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**	**0.70**	**4.55**	9.94	9.47	**9.70**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**16.19**	**n/a**	1.80	n/a	**1.80**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**1.40**	**25.00**	3.71	1.00	**2.36**
Asuntos con prórroga	**10**	**1.29**	**33.33**	6.28	1.00	**3.64**
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**	2.08	n/a	**2.08**
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**	**39.13**	**12.50**	5.13	13.67	**9.40**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**55.56**	**20.00**	7.22	3.33	**5.28**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**21.43**	**7.32**	7.43	8.58	**8.00**
Total	**100**			**63.59**	**57.05**	**62.26**

El puntaje 62.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.26 / 10 = 6.23 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
CONSUPAGO

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	4				4
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	934				934
Asuntos directos	0	4				4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**233.50**			✗	**233.50**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	4				4
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	3	0				3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**33.33**	**0.00**			✓	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**9.09**	**0.00**				**5.00**
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	**50.00**	**0.00**				**20.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	0				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	**N/A**	**94.98**				**77.08**

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**	**233.50**	**n/a**	1.42	n/a	**1.42**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**33.33**	**5.00**	13.67	18.64	**16.15**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**100.00**	**20.00**	1.00	8.00	**4.50**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**71.09**	**71.64**	**77.08**

El puntaje 77.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.08 / 10 = 7.71 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
CONSUPAGO

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	7				9
Asuntos concluidos	12	21				33
Índice de asuntos diferidos (%)	**16.67**	**33.33**			✗	**27.27**
% de participación respecto del Sector	**4.26**	**7.95**				**6.67**
Asuntos diferidos no conciliados	2	5				7
Asuntos diferidos	2	7				9
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**71.43**			✓	**77.78**
% de participación respecto del Sector	**7.69**	**10.64**				**9.59**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2				2
Asuntos concluidos	12	21				33
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**9.52**			✗	**6.06**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**7.69**				**7.69**
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	**81.79**	**77.85**				**78.19**

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 con Diferimiento	**20**	**27.27**	**6.67**	14.82	14.48	**14.65**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**77.78**	**9.59**	5.22	10.50	**7.86**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**6.06**	**7.69**	17.70	13.67	**15.68**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**77.74**	**78.65**	**78.19**

El puntaje 78.19 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.19 / 10 = 7.82 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**7.71**	**x**	**0.2**	**1.54**
• **Gestión Electrónica:**	**6.23**	**x**	**0.5**	**3.11**
• **Conciliación:**	**7.82**	**x**	**0.3**	**2.35**

IDATU ENERO-JUNIO = 7.00

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
CRÉDITO FAMILIAR

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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 12,459

Acciones de Defensa realizadas de Crédito Familiar: 1,351 Part. 10.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CRÉDITO FAMILIAR:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**700**	**845**	**20.7%**
RECLAMACIONES	**449**	**506**	**12.7%**
Controversias	**444**	**502**	**13.1%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	147	167	13.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	265	302	14.0%
• Conciliación	32	33	3.1%
Solicitud de Dictamen	**4**	**4**	**0.0%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**0**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**1**	**0**	**-100.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,149**	**1,351**	**17.6%**

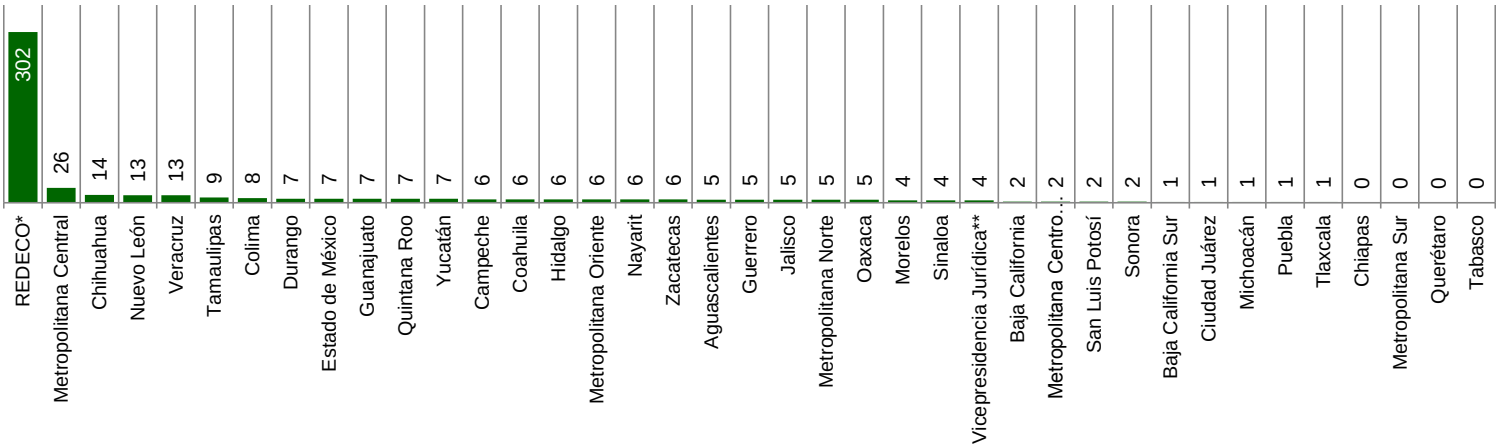
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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
CRÉDITO FAMILIAR

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 506

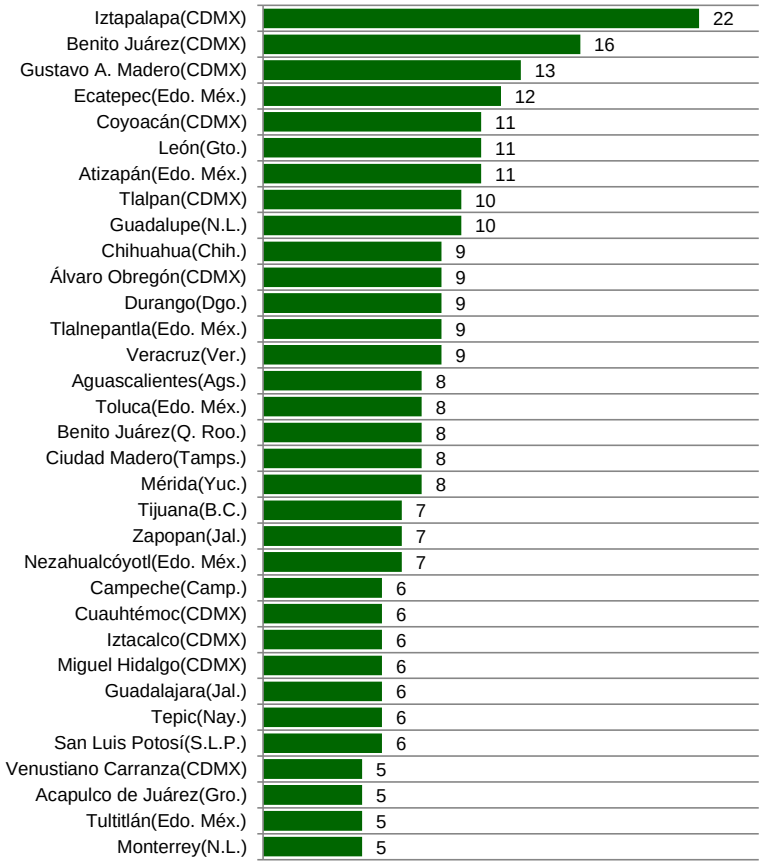


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 Crédito Familiar, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.



El 66% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 34% por mujeres.

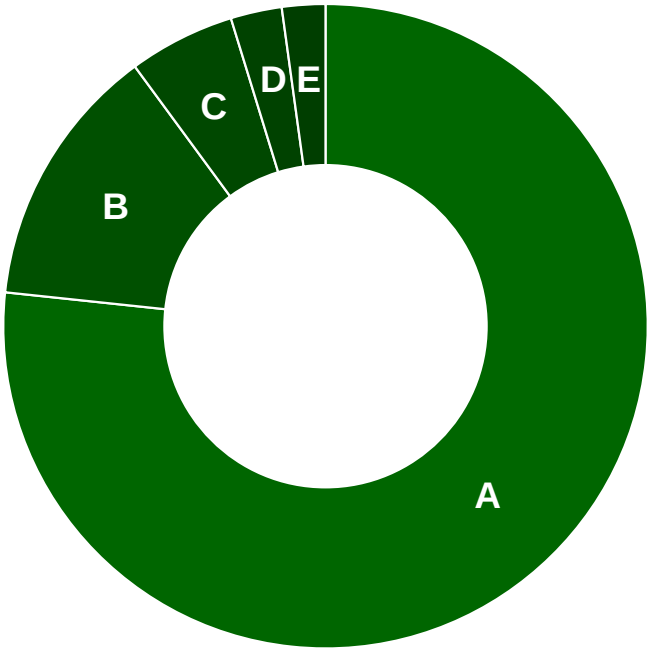
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	12	2%
Entre 30 y 39 años	71	14%
Entre 40 y 49 años	103	21%
Entre 50 y 59 años	154	31%
Entre 60 y 69 años	139	27%
Entre 70 y 79 años	27	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	**506**	**100%**

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	**449**	**100.0**	**506**	**100.0**	**12.7**
Crédito personal	345	76.8	388	76.7	**12.5**
Crédito simple	30	6.7	67	13.2	**123.3**
Tarjeta de crédito	31	6.9	27	5.3	**-12.9**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	34	7.6	13	2.6	**-61.8**
Resto de productos 1/	9	2.0	11	2.2	**-**

1/ Incluye: Créditos y préstamos refaccionarios, Crédito de nómina, entre otros.



A	**76.7%**	**Crédito personal**
	59%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	7%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	**13.2%**	**Crédito simple**
	52%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	15%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	7%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C	**5.3%**	**Tarjeta de crédito**
	63%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Actualización de historial crediticio no realizada
	7%	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
D	**2.6%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
E	**2.2%**	**Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	GM Financial de México, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.00	8.53
2	**Crédito Familiar, S.A. de C.V.**	**9.85**	**7.55**	**9.04**	**8.46**
3	Consupago, S.A. de C.V.	7.71	6.23	7.82	7.00
4	NR Finance México, S.A. de C.V.	9.10	5.88	6.88	6.82
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	5.62	0.00	8.71	3.74
	Índice del Sector	**8.88**	**3.79**	**8.49**	**7.43**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 56% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 55 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(29 de 55 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre de 2016, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que de los 146 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, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que de los 158 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 8 casos Crédito Familiar emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 9 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 29 asuntos atendidos en este proceso, 10 (34.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 20.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Por otro lado, 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, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	71	75				146
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.)	764	1,171				1,935
Asuntos directos	71	75				146
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.76**	**15.61**			✗	**13.25**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	71	75				146
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**1.33**			✗	**0.68**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**20.00**				**12.50**
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	80	78				158
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	4				8
Asuntos de GE que pasaron a CO	9	8				17
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**44.44**	**50.00**			✗	**47.06**
% de participación respecto del Sector	**14.81**	**8.89**				**11.11**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	4				8
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**25.00**	**50.00**			✗	**37.50**
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**12.50**				**12.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	2				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	4				9
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**20.00**	**50.00**			✗	**33.33**
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**8.70**				**7.32**
Calificación del Proceso	**81.39**	**73.78**				**75.51**

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	13.25	n/a	2.42	n/a	2.42
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.68	12.50	4.37	3.00	3.68
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	47.06	11.11	2.12	14.37	8.24
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	37.50	12.00	9.75	8.00	8.88
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	33.33	7.32	6.00	8.58	7.29
Total	100			69.66	73.95	75.51

El puntaje 75.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.51 / 10 = 7.55 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016

CRÉDITO FAMILIAR

Crédito Familiar
SIEMPRE UNA SOLUCIÓN

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN 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.)	42	0				42
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**42.00**	**0.00**			✓	**42.00**
% 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	**92.29**	**N/A**				**98.46**

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**	**42.00**	**n/a**	8.46	n/a	**8.46**
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	**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**			**98.46**	**80.00**	**98.46**

El puntaje 98.46 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.46 / 10 = 9.85 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
CRÉDITO FAMILIAR

Crédito Familiar
SIEMPRE UNA SOLUCIÓN

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	7				10
Asuntos concluidos	12	17				29
Índice de asuntos diferidos (%)	**25.00**	**41.18**			✗	**34.48**
% de participación respecto del Sector	**6.38**	**7.95**				**7.41**
Asuntos diferidos no conciliados	0	2				2
Asuntos diferidos	3	7				10
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**28.57**			✗	**20.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.26**				**2.74**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	12	17				29
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	**94.06**	**88.70**				**90.40**

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 con Diferimiento	**20**	**34.48**	**7.41**	13.45	13.87	**13.66**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**20.00**	**2.74**	16.20	17.29	**16.74**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**89.65**	**91.16**	**90.40**

El puntaje 90.40 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.40 / 10 = 9.04 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:**	**9.85 x**	**0.2**	**1.97**
• **Gestión Electrónica:**	**7.55 x**	**0.5**	**3.78**
• **Conciliación:**	**9.04 x**	**0.3**	**2.71**
IDATU ENERO-JUNIO		**=**	**8.46**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
GM FINANCIAL DE MÉXICO

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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 12,459

Acciones de Defensa realizadas de GM Financial de México: 858 Part. 6.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GM FINANCIAL DE MÉXICO:

	2015	2016	Crecim.
ASESORÍAS	**76**	**592**	**678.9%**
RECLAMACIONES	**26**	**266**	**923.1%**
Controversias	**26**	**261**	**903.8%**
• Gestión Ordinaria	3	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	13	133	923.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	6	72	1100.0%
• Conciliación	4	56	1300.0%
Solicitud de Dictamen	**0**	**5**	**-**
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	**102**	**858**	**741.2%**

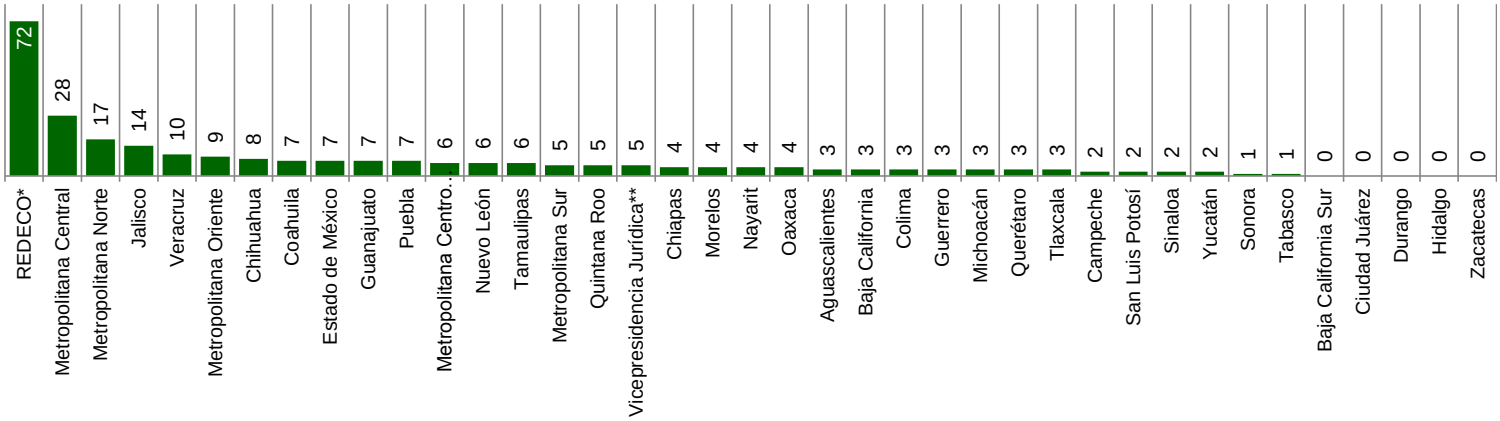
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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
GM FINANCIAL DE MÉXICO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 266

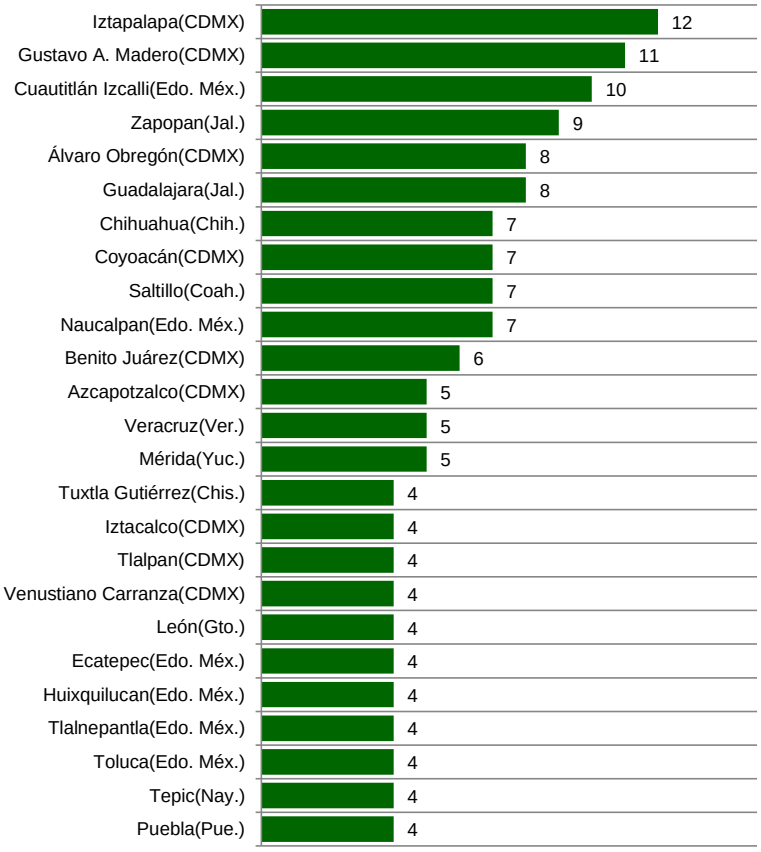


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 96 municipios del país se registra al menos una reclamación de GM Financial de México, de éstos, 28 concentran el 61% de las quejas.



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

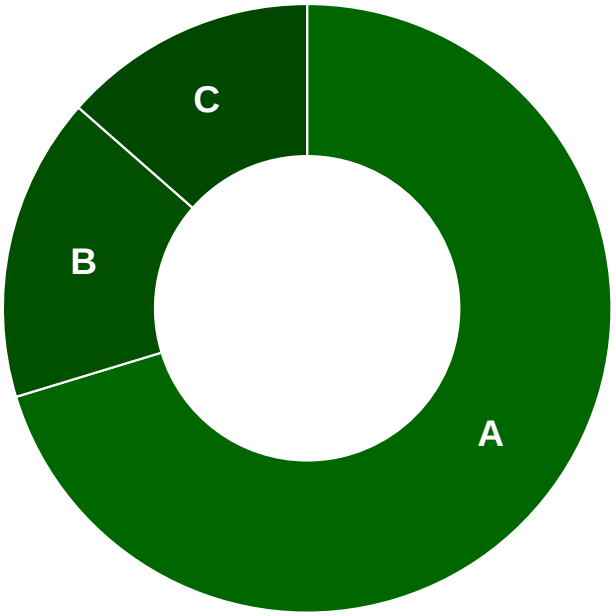
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	22	8%
Entre 30 y 39 años	72	27%
Entre 40 y 49 años	48	18%
Entre 50 y 59 años	58	22%
Entre 60 y 69 años	53	20%
Entre 70 y 79 años	10	4%
Más de 80 años	3	1%
Total	**266**	**100%**

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	**26**	**100.0**	**266**	**100.0**	**923.1**
Crédito al auto	20	76.9	187	70.3	**835.0**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	43	16.2	-
Resto de productos 1/	6	23.1	36	13.5	-

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



A	**70.3%**	**Crédito al auto**
	14%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	12%	Incumplimiento con los términos del contrato
	9%	Beneficios no aplicados al crédito
B	**16.2%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
C	**13.5%**	**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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	**GM Financial de México, S.A. de C.V.**	**N/A**	**8.89**	**8.00**	**8.53**
2	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	9.85	7.55	9.04	8.46
3	Consupago, S.A. de C.V.	7.71	6.23	7.82	7.00
4	NR Finance México, S.A. de C.V.	9.10	5.88	6.88	6.82
5	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	5.62	0.00	8.71	3.74
	Índice del Sector	**8.88**	**3.79**	**8.49**	**7.43**

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio 2016), juntas concentran el 56% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 55 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electronica pierden el 50% de la calificación total.
(29 de 55 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre de 2016, GM Financial de México no presentó problemática, ya que de los 129 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, GM Financial de México no presentó problemática, ya que de los 132 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 GM Financial de México 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 15 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 34 asuntos atendidos en este proceso, 9 (26.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 66.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (5.9%) 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 7.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de el 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, GM Financial de México 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
GM FINANCIAL DE MÉXICO

GM FINANCIAL

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	65	64				129
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.)	67	64				131
Asuntos directos	65	64				129
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.03**	**1.00**			✓	**1.02**
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**				**n/a**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	65	64				129
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	66	66				132
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	2				6
Asuntos de GE que pasaron a CO	5	16				21
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**80.00**	**12.50**			✓	**28.57**
% de participación respecto del Sector	**14.81**	**4.44**				**8.33**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	2				6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**50.00**			✗	**16.67**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**6.25**				**4.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	2				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	14				15
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**14.29**			✗	**13.33**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**8.70**				**4.88**
Calificación del Proceso	**86.97**	**90.06**				**88.85**

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**	**1.02**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
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**	**28.57**	**8.33**	9.14	15.78	**12.46**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**16.67**	**4.00**	12.67	12.67	**12.67**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**13.33**	**4.88**	8.40	9.05	**8.73**
Total	**100**			**85.21**	**82.50**	**88.85**

El puntaje 88.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.85 / 10 = 8.89 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2016
GM FINANCIAL DE MÉXICO

GM FINANCIAL

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2016					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2o. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	8				9
Asuntos concluidos	6	28				34
Índice de asuntos diferidos (%)	**16.67**	**28.57**			✗	**26.47**
% de participación respecto del Sector	**2.13**	**9.09**				**6.67**
Asuntos diferidos no conciliados	1	5				6
Asuntos diferidos	1	8				9
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**62.50**			✓	**66.67**
% de participación respecto del Sector	**3.85**	**10.64**				**8.22**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2				2
Asuntos concluidos	6	28				34
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**7.14**			✗	**5.88**
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**7.69**				**7.69**
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	**85.35**	**79.13**				**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 con Diferimiento	**20**	**26.47**	**6.67**	14.97	14.48	**14.73**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**66.67**	**8.22**	7.33	11.86	**9.60**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**5.88**	**7.69**	17.76	13.67	**15.72**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**80.07**	**80.01**	**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:**	**-**	**x**	**-**	**-**
• **Gestión Electrónica:**	**8.89**	**x**	**0.6**	**5.33**
• **Conciliación:**	**8.00**	**x**	**0.4**	**3.20**
IDATU ENERO-JUNIO			**=**	**8.53**