



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - DICIEMBRE 2017

Presidencia de Condusef

SOFOM E.N.R.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS

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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Préstamos Felices en 15 Minutos:	1,464 Part. 3.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	259	996	284.6%
RECLAMACIONES	129	468	262.8%
Controversias	124	455	266.9%
• Gestión Ordinaria	102	384	276.5%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	2	3	50.0%
• Conciliación	20	68	240.0%
Solicitud de Dictamen	5	10	100.0%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	388	1,464	277.3%

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

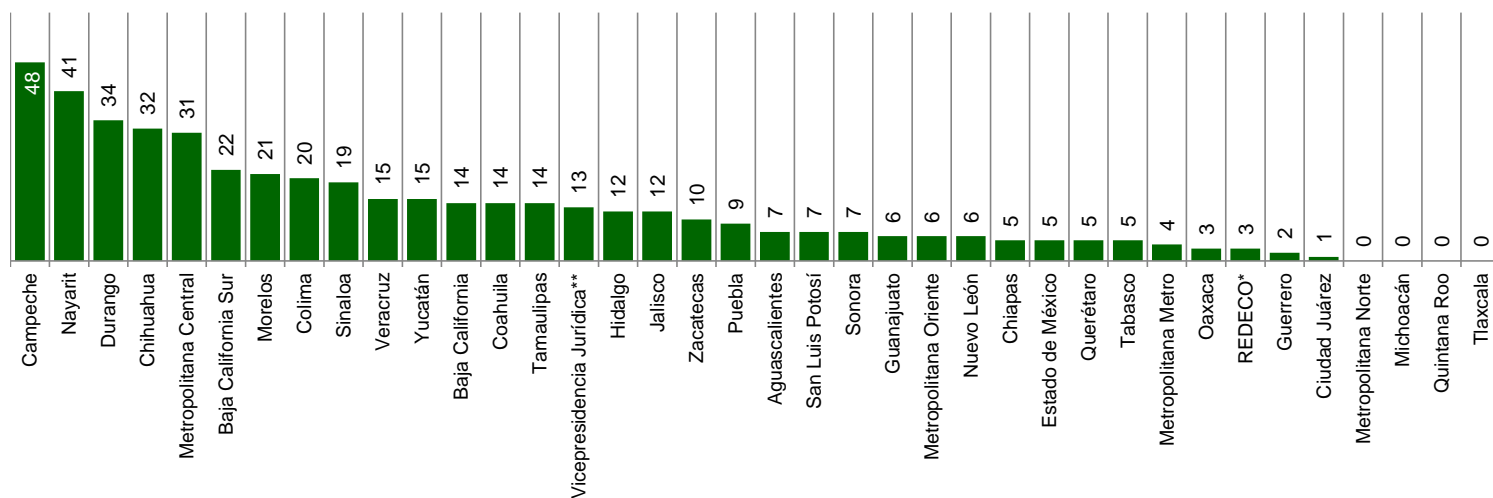
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 468



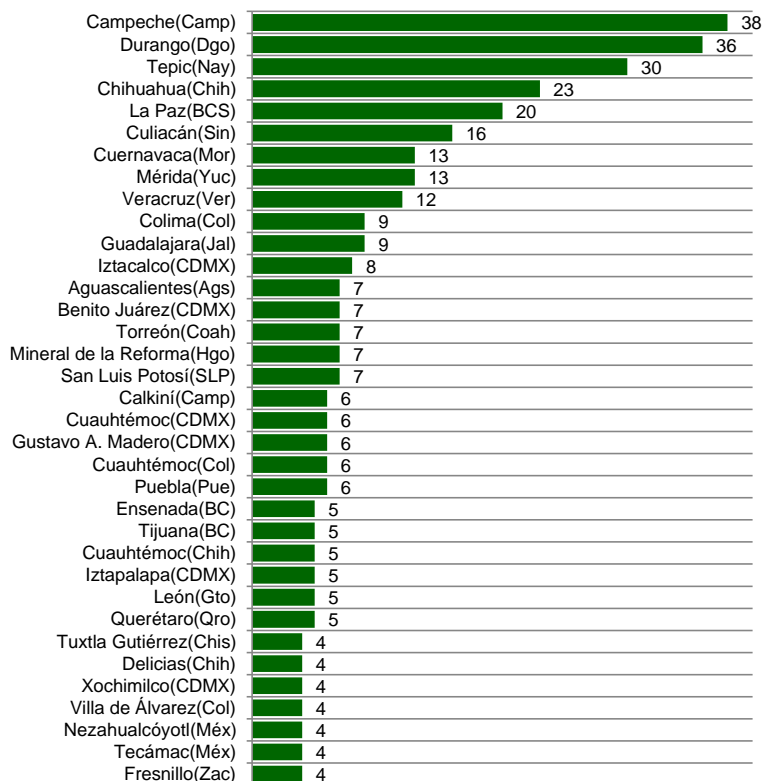
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 114 municipios del país se registra al menos una reclamación de Préstamos Felices en 15 Minutos, de éstos, 20 concentran el 60% de las quejas.

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



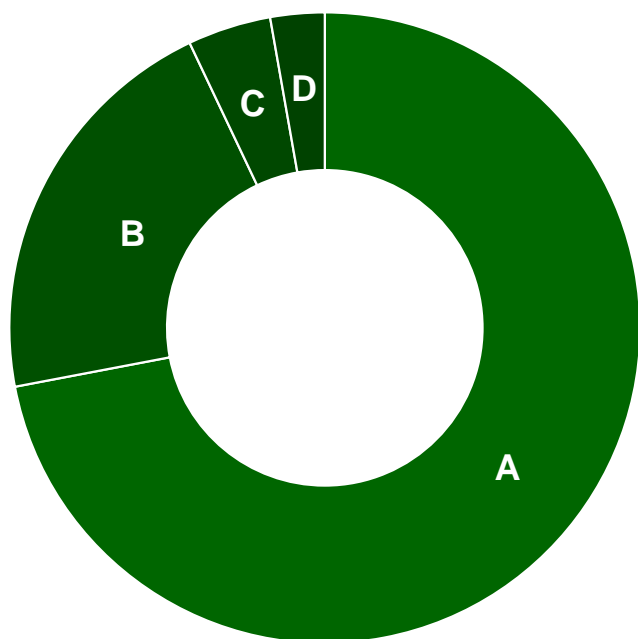
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0.0%
Entre 30 y 39 años	4	0.9%
Entre 40 y 49 años	14	3.0%
Entre 50 y 59 años	155	33.1%
Entre 60 y 69 años	207	44.2%
Entre 70 y 79 años	87	18.6%
Más de 80 años	1	0.2%
Total	468	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	129	100.0	468	100.0	262.8
Crédito personal	104	80.6	337	72.0	224.0
Crédito de nómina	11	8.5	98	20.9	790.9
Crédito simple	12	9.3	20	4.3	66.7
Resto de productos 1/	2	1.6	13	2.8	-

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



A 72.0% Crédito personal

- 27% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 20% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 13% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

B 20.9% Crédito de nómina

- 22% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 18% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 17% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada

C 4.3% Crédito simple

- 25% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 20% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 15% Incumplimiento con los términos del contrato

D 2.8% Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS

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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

- Gestión Electrónica 50 %

- Gestión Ordinaria 20 %

- Conciliación 30 %

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR 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 2017, Préstamos Felices en 15 Minutos acumuló 19 vencimientos de 373 asuntos directos, lo que implicó que en el 5.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 17.1% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Préstamos Felices en 15 Minutos no presentó problemática, ya que de los 373 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 Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 19 casos Préstamos Felices en 15 Minutos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, 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, 12 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 34 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 11 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 60 asuntos atendidos en este proceso, 10 (16.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 80.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (3.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.) los cuales representaron el 0.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento en el 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, Préstamos Felices en 15 Minutos 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 2017

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	6	9	4		19
Asuntos directos	59	104	119	91		373
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	5.77	7.56	4.40	✓	5.09
% de participación respecto del Sector	0.00	16.67	32.14	10.81		17.12
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	197	274	420	252		1,143
Asuntos directos	59	104	119	91		373
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3.34	2.63	3.53	2.77	✓	3.06
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	59	104	119	91		373
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	2	10	5		19
Asuntos de GO que pasaron a CO	8	9	19	17		53
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	25.00	22.22	52.63	29.41	✓	35.85
% de participación respecto del Sector	22.22	16.67	62.50	33.33		36.54
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1	9	1		12
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	2	10	5		19
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	50.00	90.00	20.00	✓	63.16
% de participación respecto del Sector	25.00	25.00	69.23	25.00		48.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	2	3	6		11
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	6	7	9	12		34
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	28.57	33.33	50.00	✗	32.35
% de participación respecto del Sector	0.00	16.67	17.65	40.00		22.45
Calificación del Proceso	76.79	69.36	61.13	70.56		67.14

FICHA ESTADÍSTICA 2017

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	5.09	17.12	9.54	5.38	7.46
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	3.06	n/a	9.96	n/a	9.96
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	35.85	36.54	13.19	1.00	7.09
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	63.16	48.00	6.16	1.00	3.58
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	32.35	22.45	7.09	1.00	4.04
Total	100			80.94	33.38	67.14

El puntaje 67.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$67.14 / 10 = 6.71 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	2	2	3		10
Asuntos concluidos	8	11	23	18		60
Índice de asuntos diferidos (%)	37.50	18.18	8.70	16.67	X	16.67
% de participación respecto del Sector	3.06	1.23	1.31	2.73		1.91
Asuntos diferidos no conciliados	3	1	2	2		8
Asuntos diferidos	3	2	2	3		10
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	50.00	100.00	66.67	✓	80.00
% de participación respecto del Sector	7.32	1.96	4.00	3.70		4.08
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	1	1		2
Asuntos concluidos	8	11	23	18		60
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	4.35	5.56	X	3.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	1.89	1.79		0.86
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	1	0	0		2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	76.96	91.48	84.36	86.03		85.22

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	16.67	1.91	16.83	16.83	16.83
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	80.00	4.08	4.80	13.67	9.23
Asuntos con Incumplimiento	20	3.33	0.86	19.37	18.94	19.16
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			81.00	89.44	85.22

El puntaje 85.22 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.22 / 10 = 8.52 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	6.71	x	0.2	1.34
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	8.52	x	0.3	2.56

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 3.90

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	295	495	67.8%
I.- Consultas	189	56	-70.4%
II.- Controversias:	106	439	314.2%
II.I Aclaraciones	22	0	-100.0%
II.II Reclamaciones	84	439	422.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2016	2017	314.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	29	439	1413.8%
UNE	49	0	-100.0%
Sucursales	28	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	51.7%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

REFÁCIL SERVICIOS INTEGRALES



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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Refácil Servicios Integrales:	298 Part. 0.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE REFÁCIL SERVICIOS INTEGRALES:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	140	179	27.9%
RECLAMACIONES	93	119	28.0%
Controversias	92	118	28.3%
• Gestión Ordinaria	39	48	23.1%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	36	51	41.7%
• Conciliación	17	19	11.8%
Solicitud de Dictamen	1	1	0.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	233	298	27.9%

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

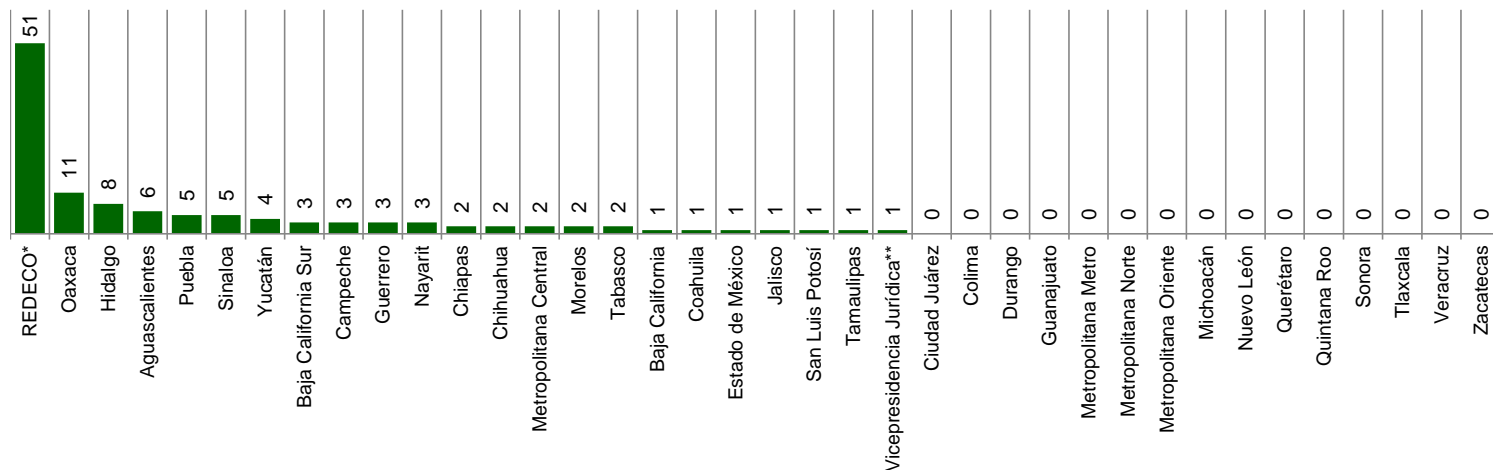
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

REFÁCIL SERVICIOS INTEGRALES

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 119

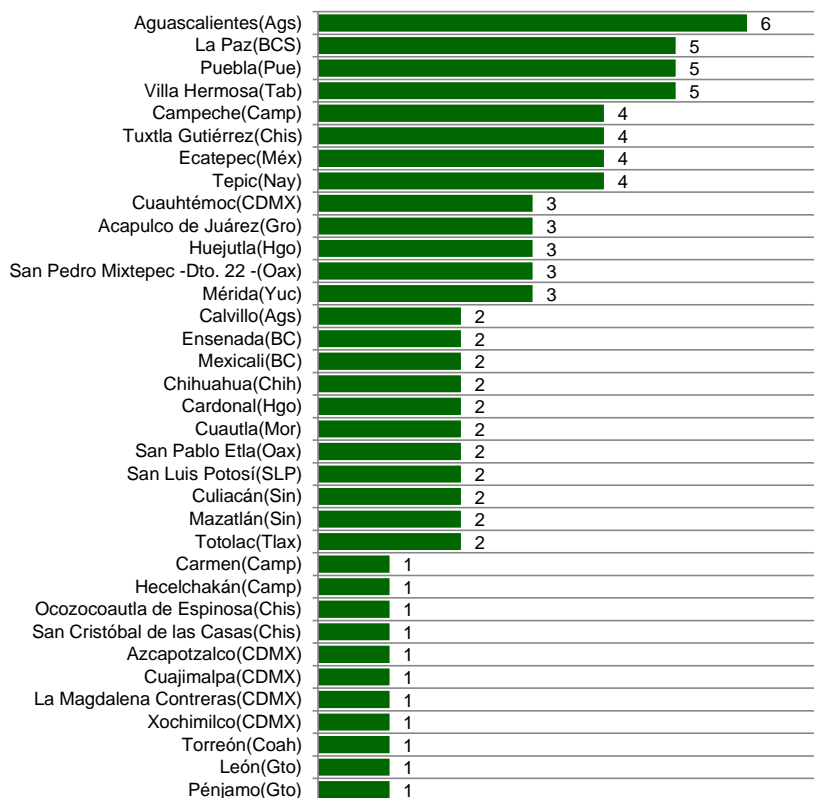


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 69 municipios del país se registra al menos una reclamación de Refácil Servicios Integrales, de éstos, 23 concentran el 61% de las quejas.

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



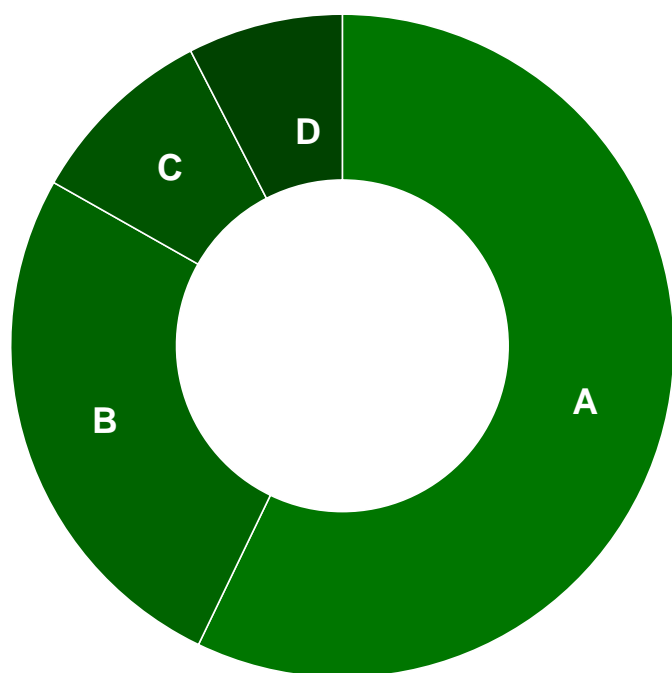
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2	2%
Entre 30 y 39 años	19	16%
Entre 40 y 49 años	34	29%
Entre 50 y 59 años	47	39%
Entre 60 y 69 años	17	14%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	119	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	93	100.0	119	100.0	28.0
Crédito personal	37	39.8	68	57.1	83.8
Crédito de nómina	35	37.6	31	26.1	-11.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	6	6.5	11	9.2	83.3
Resto de productos 1/	15	16.1	9	7.6	-

1/ Incluye: Crédito simple, Crédito al auto, entre otros.



- A 57.1% Crédito personal**
 - 41% Gestión de Cobranza (REDECO)
 - 13% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
 - 9% Actualización de historial crediticio no realizada
- B 26.1% Crédito de nómina**
 - 26% Gestión de Cobranza (REDECO)
 - 19% Beneficios no aplicados al crédito
 - 16% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- C 9.2% Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
 - 100% Gestión de Cobranza (REDECO)
- D 7.6% Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dímex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante 2017, Refácil Servicios Integrales no presentó problemática, ya que de los 49 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, Refácil Servicios Integrales no presentó problemática, ya que de los 49 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 Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 2 casos Refácil Servicios Integrales 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 4 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 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 14 asuntos atendidos en este proceso, 6 (42.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 16.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

REFÁCIL SERVICIOS INTEGRALES



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	14	15	12	8		49
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	66	113	32	10		221
Asuntos directos	14	15	12	8		49
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4.71	7.53	2.67	1.25	✓	4.51
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	14	15	12	8		49
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	1	0		2
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	2	2	1		6
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	100.00	0.00	50.00	0.00	✓	33.33
% de participación respecto del Sector	11.11	0.00	6.25	0.00		3.85
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	1	0		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	7.69	0.00		4.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	2	0	1		3
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	2	1	1		4
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	100.00	0.00	100.00	✗	75.00
% de participación respecto del Sector	0.00	16.67	0.00	6.67		6.12
Calificación del Proceso	84.57	90.90	86.01	94.52		87.09

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	4.51	n/a	9.94	n/a	9.94
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	3.85	13.67	18.00	15.83
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	4.00	8.00	13.83	10.92
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	75.00	6.12	3.25	7.55	5.40
Total	100			79.86	74.38	87.09

El puntaje 87.09 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.09 / 10 = 8.71 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

REFÁCIL SERVICIOS INTEGRALES

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	4	0	1		6
Asuntos concluidos	3	6	3	2		14
Índice de asuntos diferidos (%)	33.33	66.67	0.00	50.00	X	42.86
% de participación respecto del Sector	1.02	2.45	0.00	0.91		1.15
Asuntos diferidos no conciliados	0	1	0	0		1
Asuntos diferidos	1	4	0	1		6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	25.00	0.00	0.00		16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	1.96	0.00	0.00		0.51
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	3	6	3	2		14
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	95.88	88.78	100.00	94.39		93.00

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	42.86	1.15	11.86	18.10	14.98
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	16.67	0.51	16.83	19.21	18.02
Asuntos con Incumplimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			88.69	97.31	93.00

El puntaje 93.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$93.00 / 10 = 9.30 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.71	x	0.2	1.74
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	9.30	x	0.3	2.79

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 4.53

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	37	52	40.5%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	37	52	40.5%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	37	52	40.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	37	52	40.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	37	52	40.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.6	\$0.8	47.0%
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.1	-
% de Abono	0.0%	7.6%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	51.9%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

PRESTACIONES FINMART



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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Prestaciones Finmart:	1,145 Part. 3.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRESTACIONES FINMART:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	498	723	45.2%
RECLAMACIONES	303	422	39.3%
Controversias	268	374	39.6%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	169	216	27.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	36	60	66.7%
• Conciliación	62	98	58.1%
Solicitud de Dictamen	27	26	-3.7%
Solicitud de Defensoría	4	10	150.0%
Defensoría Legal Gratuita	3	9	200.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	3	200.0%
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	801	1,145	42.9%

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

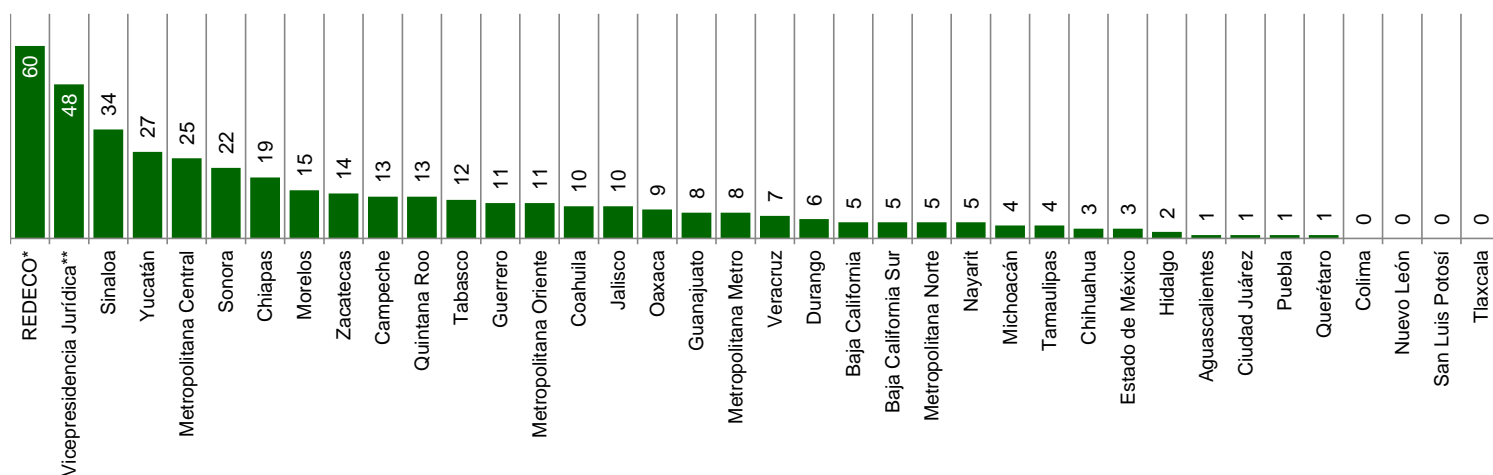
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 PRESTACIONES FINMART



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 422



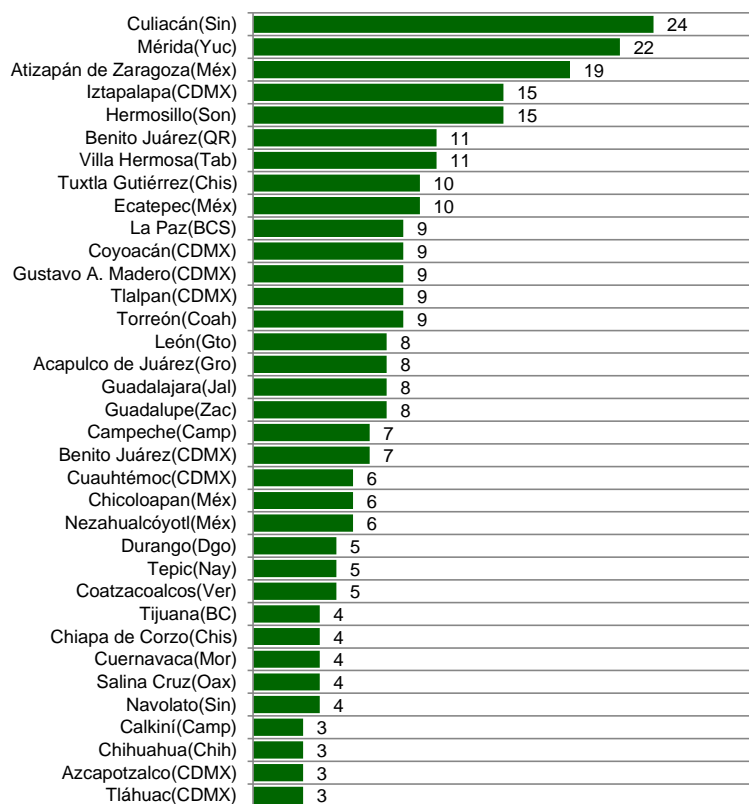
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 120 municipios del país se registra al menos una reclamación de Prestaciones Finmart, de éstos, 25 concentran el 61% de las quejas.

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



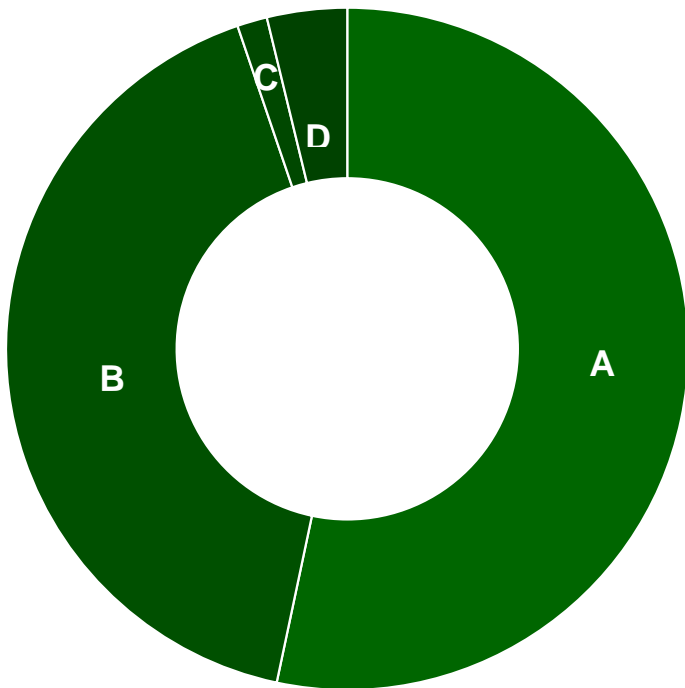
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	11	2.6%
Entre 30 y 39 años	54	12.8%
Entre 40 y 49 años	89	21.1%
Entre 50 y 59 años	136	32.2%
Entre 60 y 69 años	103	24.5%
Entre 70 y 79 años	28	6.6%
Más de 80 años	1	0.2%
Total	422	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	303	100.0	422	100.0	39.3
Crédito personal	156	51.5	225	53.3	44.2
Crédito de nómina	112	37.0	175	41.5	56.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	6	1.4	-
Resto de productos 1/	35	11.5	16	3.8	-

1/ Incluye: Crédito simple, entre otros.



A	53.3%	Crédito personal
19%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
16%	Gestión de Cobranza (REDECO)	
11%	Actualización de historial crediticio no realizada	
B	41.5%	Crédito de nómina
15%	Actualización de historial crediticio no realizada	
12%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	
11%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
C	1.4%	Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)
50%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	
33%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
17%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	
D	3.8%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017 PRESTACIONES FINMART



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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.
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 2017, Prestaciones Finmart acumuló 14 vencimientos de 208 asuntos directos, lo que implicó que en el 6.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 6.2% 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. En esta materia, Prestaciones Finmart no presentó problemática, ya que de los 210 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 14 casos Prestaciones Finmart 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, 9 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 49 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 9 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 85 asuntos atendidos en este proceso, 30 (35.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 80.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 17 asuntos (20.0%) 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 7.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 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, Prestaciones Finmart incumplió en 2 casos que significó el 66.7% de sus convenios firmados y representaron el 20.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

PRESTACIONES FINMART



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	5	3	5	1		14
Asuntos directos	30	52	62	64		208
Índice de asuntos directos vencidos (%)	16.67	5.77	8.06	1.56	✓	6.73
% de participación respecto del Sector	11.36	6.25	6.85	1.64		6.19
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	566	1,031	1,052	1,252		3,901
Asuntos directos	30	52	62	64		208
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.87	19.83	16.97	19.56	✗	18.75
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1	0	0		1
Asuntos directos	30	52	62	64		208
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	1.92	0.00	0.00		0.48
% de participación respecto del Sector	0.00	16.67	0.00	0.00		3.70
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	30	52	63	65		210
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	4	3	3		14
Asuntos de GE que pasaron a CO	13	17	13	23		66
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	30.77	23.53	23.08	13.04	✓	21.21
% de participación respecto del Sector	13.79	5.63	3.26	4.00		5.24
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	2	2	1		9
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	4	3	3		14
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	50.00	66.67	33.33	✓	64.29
% de participación respecto del Sector	20.00	13.33	9.09	4.76		11.54
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	4	1	3		9
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	13	10	20		49
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	16.67	30.77	10.00	15.00	✗	18.37
% de participación respecto del Sector	5.26	13.79	2.38	8.57		7.20
Calificación del Proceso	66.09	74.14	85.53	86.45		81.52

FICHA ESTADÍSTICA 2017 PRESTACIONES FINMART



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	6.73	6.19	9.39	8.38	8.89
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.75	n/a	1.26	n/a	1.26
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.48	3.70	4.63	4.20	4.42
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	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	21.21	5.24	15.97	17.17	16.57
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	64.29	11.54	6.00	9.52	7.76
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	18.37	7.20	8.35	6.88	7.62
Total	100			80.61	76.16	81.52

El puntaje 81.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.52 / 10 = 8.15 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 PRESTACIONES FINMART

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	5	7	7	11		30
Asuntos concluidos	18	21	19	27		85
Índice de asuntos diferidos (%)	27.78	33.33	36.84	40.74	X	35.29
% de participación respecto del Sector	5.10	4.29	4.58	10.00		5.73
Asuntos diferidos no conciliados	3	6	7	8		24
Asuntos diferidos	5	7	7	11		30
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	60.00	85.71	100.00	72.73	✓	80.00
% de participación respecto del Sector	7.32	11.76	14.00	14.81		12.24
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	2	6	7		17
Asuntos concluidos	18	21	19	27		85
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	11.11	9.52	31.58	25.93	✓	20.00
% de participación respecto del Sector	3.28	3.23	11.32	12.50		7.33
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	1	0		2
Asuntos con Convenio	1	1	1	0		3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	100.00	100.00	0.00	✓	66.67
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00	25.00	0.00		20.00
Calificación del Proceso	76.83	36.87	24.47	63.85		35.91

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	35.29	5.73	13.29	10.50	11.90
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	80.00	12.24	4.80	1.00	2.90
Asuntos con Incumplimiento	20	20.00	7.33	16.20	11.03	13.61
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	66.67	20.00	14.00	1.00	7.50
Total	100			48.29	23.53	35.91

El puntaje 35.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$35.91 / 10 = 3.59 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017
PRESTACIONES FINMART



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.15	x	0.6	4.89
• Conciliación:	3.59	x	0.4	1.44

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 6.33

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	9,035	6,888	-23.8%
I.- Consultas	4,240	3,202	-24.5%
II.- Controversias:	4,795	3,686	-23.1%
II.I Aclaraciones	4,508	3,520	-21.9%
II.II Reclamaciones	287	166	-42.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	4,795	3,686	-23.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	1,457	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	1,202	-
Teléfono	0	959	-
Correo electrónico	4,795	68	-98.6%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$12.47	\$16.2	29.7%
Monto Abonado (MDP)	\$12.16	\$15.5	27.2%
% de Abono	97.5%	95.6%	
Resolución Favorable al Usuario	99.8%	100.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CRECE CON NOSOTROS



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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Crece con Nosotros:	1,351 Part. 3.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CRECE CON NOSOTROS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	845	1,184	40.1%
RECLAMACIONES	76	167	119.7%
Controversias	70	143	104.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	41	83	102.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	29	60	106.9%
Solicitud de Dictamen	4	22	450.0%
Solicitud de Defensoría	2	2	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	921	1,351	46.7%

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.

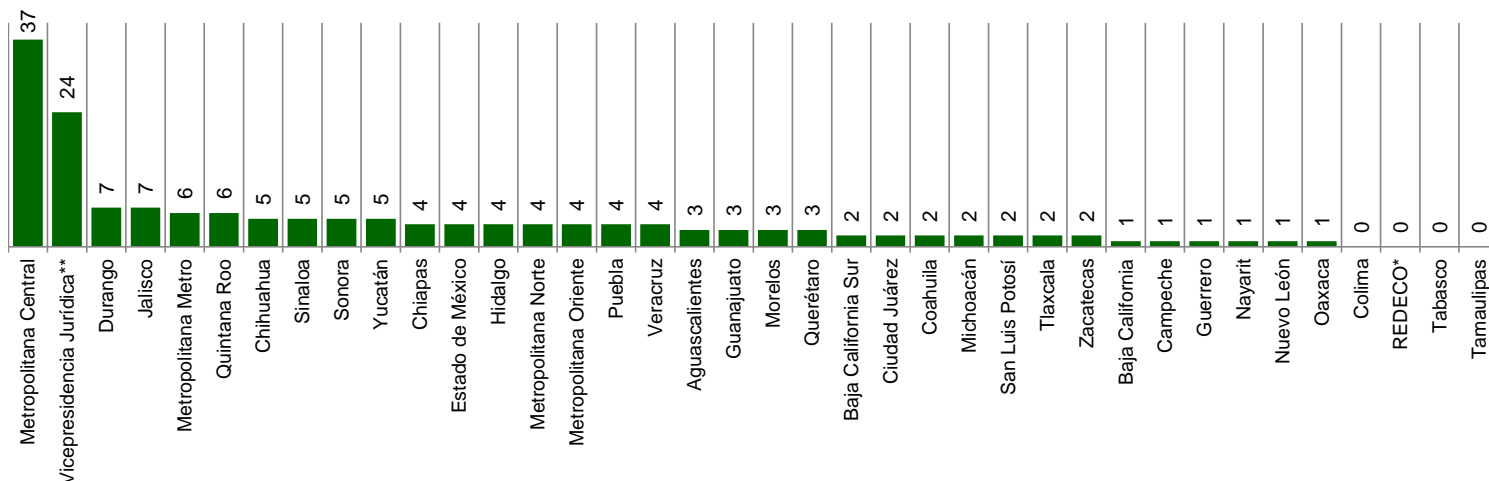
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CRECE CON NOSOTROS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 167



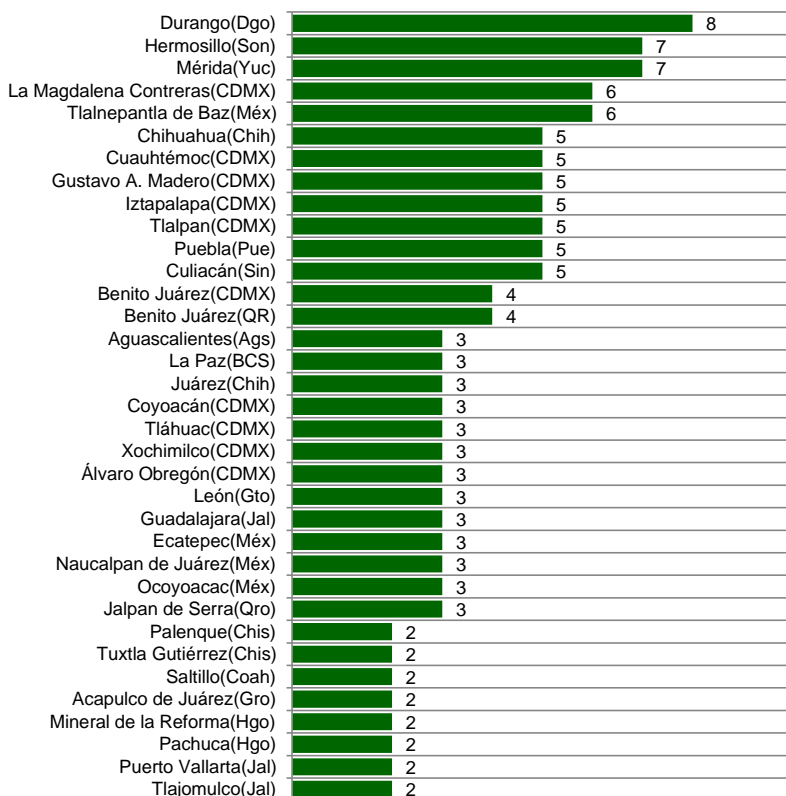
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 59 municipios del país se registra al menos una reclamación de Crece con Nosotros, de éstos, 22 concentran el 60% de las quejas.

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



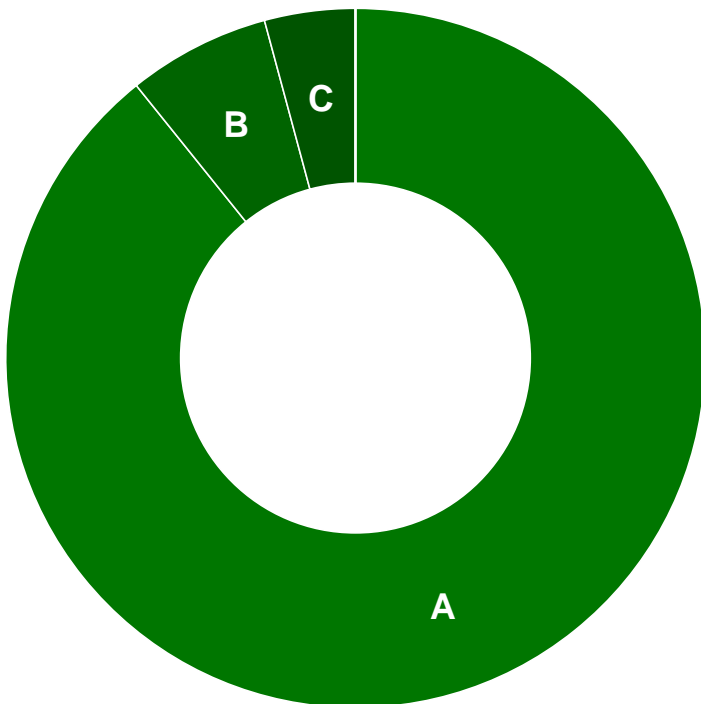
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	23	14%
Entre 30 y 39 años	38	23%
Entre 40 y 49 años	51	30%
Entre 50 y 59 años	36	22%
Entre 60 y 69 años	19	11%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	167	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	76	100.0	167	100.0	119.7
Crédito personal	60	78.9	149	89.2	148.3
Crédito simple	12	15.8	11	6.6	-8.3
Resto de productos 1/	4	5.3	7	4.2	-

1/ Incluye: Crédito con garantía hipotecaria, Crédito con garantía prendaria, entre otros.



A 89.2% Crédito personal

- 34% Incumplimiento con los términos del contrato
- 26% Crédito aprobado sin la entrega de recursos
- 9% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada

B 6.6% Crédito simple

- 36% Crédito aprobado sin la entrega de recursos
- 36% Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
- 27% Incumplimiento con los términos del contrato

C 4.2% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dímex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos. 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 2017, Crece con nosotros no presentó problemática, ya que no presentó asuntos directos en el periodo.

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, Crece con nosotros no presentó problemática, ya que no presentó asuntos concluidos en el periodo.

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 esta materia, Crece con nosotros no presentó problemática, ya que no presentó incongruencia entre procesos.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 44 asuntos atendidos en este proceso, 22 (50.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 77.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 36 asuntos (81.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 15.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	17	15	20	26		78
Asuntos directos	17	15	20	26		78
Índice de asuntos directos vencidos (%)	100.00	100.00	100.00	100.00		100.00
% de participación respecto del Sector	38.64	31.25	27.40	42.62		34.51
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	340	300	400	520		1,560
Asuntos directos	17	15	20	26		78
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	20.00	20.00	20.00	20.00		20.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	17	15	20	26		78
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	17	15	20	26		78
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	6	10	7	18		41
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	1		1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	10	7	18		41
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	5.56	✘	2.44
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	2.86		0.80
Calificación del Proceso	87.00	83.00	88.29	85.85		86.72

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	100.00	34.51	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	20.00	n/a	1.00	n/a	1.00
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	2.44	0.80	9.78	9.65	9.72
Total	100			86.78	80.65	86.72

El puntaje 86.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.72 / 10 = 8.67 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	6	5	8		22
Asuntos concluidos	7	10	8	19		44
Índice de asuntos diferidos (%)	42.86	60.00	62.50	42.11	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	3.06	3.68	3.27	7.27		4.20
Asuntos diferidos no conciliados	1	6	4	6		17
Asuntos diferidos	3	6	5	8		22
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	100.00	80.00	75.00	✓	77.27
% de participación respecto del Sector	2.44	11.76	8.00	11.11		8.67
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	6	9	4	17		36
Asuntos concluidos	7	10	8	19		44
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	85.71	90.00	50.00	89.47	✗	81.82
% de participación respecto del Sector	9.84	14.52	7.55	30.36		15.52
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	73.69	61.80	68.79	56.84		60.42

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	50.00	4.20	10.50	13.03	11.77
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	77.27	8.67	5.32	6.54	5.93
Asuntos con Incumplimiento	20	81.82	15.52	4.45	1.00	2.73
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			60.27	60.57	60.42

El puntaje 60.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$60.42 / 10 = 6.04 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.67	x	0.6	5.20
• Conciliación:	6.04	x	0.4	2.42
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	7.62

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	0	0	-
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	0	0	-
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	0	0	-

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	-	-	-
Monto Abonado (MDP)	-	-	-
% de Abono	-	-	-
Resolución Favorable al Usuario	-	-	-

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA MAESTRA



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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Maestra:	3,555 Part. 9.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MAESTRA:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	630	2,177	245.6%
RECLAMACIONES	306	1,378	350.3%
Controversias	299	1,366	356.9%
• Gestión Ordinaria	2	2	0.0%
• Gestión Electrónica	223	1,124	404.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	11	11	0.0%
• Conciliación	63	229	263.5%
Solicitud de Dictamen	7	12	71.4%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	936	3,555	279.8%

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.

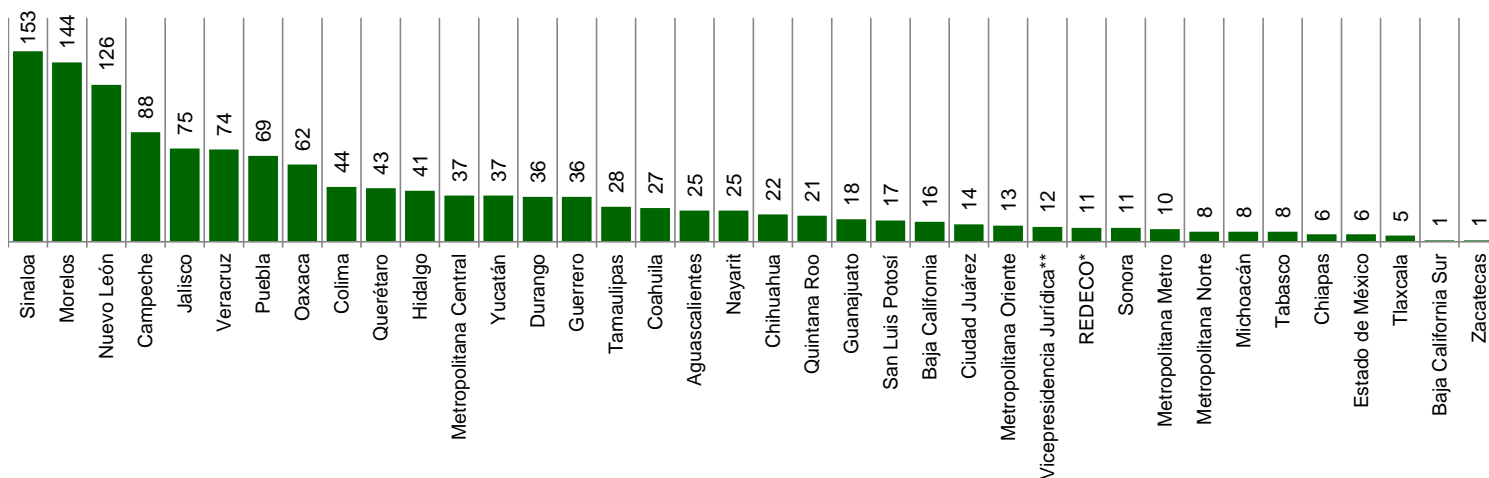
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA MAESTRA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,378

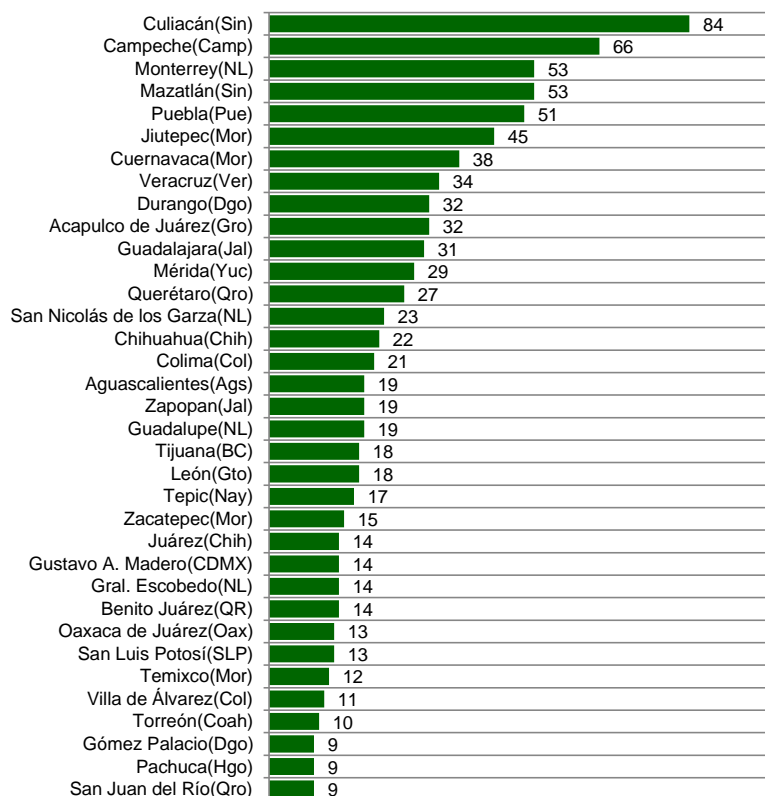


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 233 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Maestra, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.

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



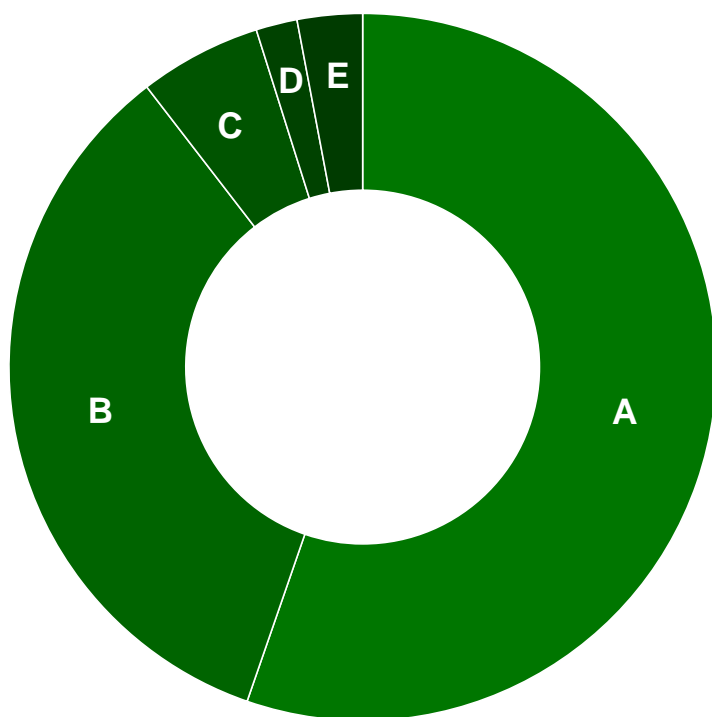
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	21	1.5%
Entre 30 y 39 años	85	6.2%
Entre 40 y 49 años	109	7.9%
Entre 50 y 59 años	316	22.9%
Entre 60 y 69 años	603	43.8%
Entre 70 y 79 años	242	17.6%
Más de 80 años	2	0.1%
Total	1,378	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	306	100.0	1,378	100.0	350.3
Crédito personal	172	56.2	762	55.3	343.0
Crédito de nómina	94	30.7	472	34.2	402.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	77	5.6	-
Crédito simple	25	8.2	26	1.9	4.0
Resto de productos 1/	15	4.9	41	3.0	-

1/ Incluye: Crédito simple, Tarjeta de crédito, Producto en materia de Cobranza (REDECO), entre otros.



A 55.3% Crédito personal

- 28% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 23% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 10% Incumplimiento con los términos del contrato

B 34.3% Crédito de nómina

- 30% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 27% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 9% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

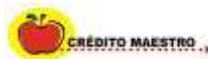
C 5.6% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

- 79% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 5% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 4% Beneficios no aplicados al crédito

D 1.9% Crédito simple

E 3.0% Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA MAESTRA



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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dímex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante 2017, Financiera Maestra acumuló 40 vencimiento de 1,090 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 17.7% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Financiera Maestra no presentó problemática, ya que de los 1,092 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 94 casos Financiera Maestra 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 estos, 23 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 68 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 26 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 204 asuntos atendidos en este proceso, 33 (16.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 36.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (2.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 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, Financiera Maestra 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 2017 FINANCIERA MAESTRA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	3	7	28	2		40
Asuntos directos	195	248	353	294		1090
Índice de asuntos directos vencidos (%)	1.54	2.82	7.93	0.68	✓	3.67
% de participación respecto del Sector	6.82	14.58	38.36	3.28		17.70
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,894	2,561	4,708	2,465		11,628
Asuntos directos	195	248	353	294		1,090
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.71	10.33	13.34	8.38	✓	10.67
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0	1	2		5
Asuntos directos	195	248	353	294		1,090
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.03	0.00	0.28	0.68	✗	0.46
% de participación respecto del Sector	40.00	0.00	11.11	28.57		18.52
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	195	248	353	296		1,092
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	28	36	27		94
Asuntos de GE que pasaron a CO	22	39	61	47		169
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	13.64	71.79	59.02	57.45	✓	55.62
% de participación respecto del Sector	10.34	39.44	39.13	36.00		35.21
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	6	9	5		23
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	28	36	27		94
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	21.43	25.00	18.52	✓	24.47
% de participación respecto del Sector	15.00	40.00	40.91	23.81		29.49
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	2	16	5		26
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	12	11	25	20		68
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	18.18	64.00	25.00	✓	38.24
% de participación respecto del Sector	15.79	6.90	38.10	14.29		20.80
Calificación del Proceso	70.48	63.92	60.23	67.14		63.60

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA MAESTRA



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	3.67	17.70	9.67	5.38	7.53
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.67	n/a	2.96	n/a	2.96
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.46	18.52	4.65	1.00	2.83
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	55.62	35.21	9.43	1.00	5.22
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	24.47	29.49	11.57	1.00	6.29
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	38.24	20.80	6.56	1.00	3.78
Total	100			79.85	39.38	63.60

El puntaje 63.60 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$63.60 / 10 = 6.36 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA MAESTRA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	1	0		2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	0	1	0		2
Asuntos directos	1	0	1	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	0.00	1.00	0.00	✓	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	0	1	0		2
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	99.75	N/A	99.81	N/A		99.99

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA MAESTRA



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.00	n/a	9.99	n/a	9.99
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.99	80.00	99.99

El puntaje 99.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.99 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA MAESTRA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	6	7	10	10		33
Asuntos concluidos	25	48	67	64		204
Índice de asuntos diferidos (%)	24.00	14.58	14.93	15.63	X	16.18
% de participación respecto del Sector	6.12	4.29	6.54	9.09		6.30
Asuntos diferidos no conciliados	2	0	4	6		12
Asuntos diferidos	6	7	10	10		33
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	0.00	40.00	60.00	X	36.36
% de participación respecto del Sector	4.88	0.00	8.00	11.11		6.12
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	1	2		4
Asuntos concluidos	25	48	67	64		204
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.00	0.00	1.49	3.13	X	1.96
% de participación respecto del Sector	1.64	0.00	1.89	3.57		1.72
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	3	1	1		5
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	82.77	96.99	83.72	75.64		83.79

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	16.18	6.30	16.93	9.55	13.24
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	36.36	6.12	13.09	10.50	11.80
Asuntos con Incumplimiento	20	1.96	1.72	19.63	17.89	18.76
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			89.64	77.94	83.79

El puntaje 83.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.79 / 10 = 8.38 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA MAESTRA



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	6.36	x	0.5	3.18
• Conciliación:	8.38	x	0.3	2.51

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.69

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	2,423	3,138	29.5%
I.- Consultas	397	777	95.7%
II.- Controversias:	2,026	2,361	16.5%
II.I Aclaraciones	1	0	-100.0%
II.II Reclamaciones	2,025	2,361	16.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	2,026	2,361	16.5%
Teléfono	1,679	1,193	-28.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	237	1,096	362.4%
Correo electrónico	95	57	-40.0%
UNE	3	13	333.3%
Página de internet	0	2	-
Sucursales	2	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	10	0	-100.0%
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$4,004.5	\$1.9	-99.95%
Monto Abonado (MDP)	\$3.3	\$3.1	-5.48%
% de Abono	0.1%	163.4%	
Resolución Favorable al Usuario	40.9%	68.1%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

DIRECTODO 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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Directodo México:	1,243 Part. 3.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIRECTODO MÉXICO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	436	741	70.0%
RECLAMACIONES	324	502	54.9%
Controversias	305	483	58.4%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	196	349	78.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	1	7	600.0%
• Conciliación	108	126	16.7%
Solicitud de Dictamen	19	11	-42.1%
Solicitud de Defensoría	0	4	-
Defensoría Legal Gratuita	0	3	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	760	1,243	63.6%

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.

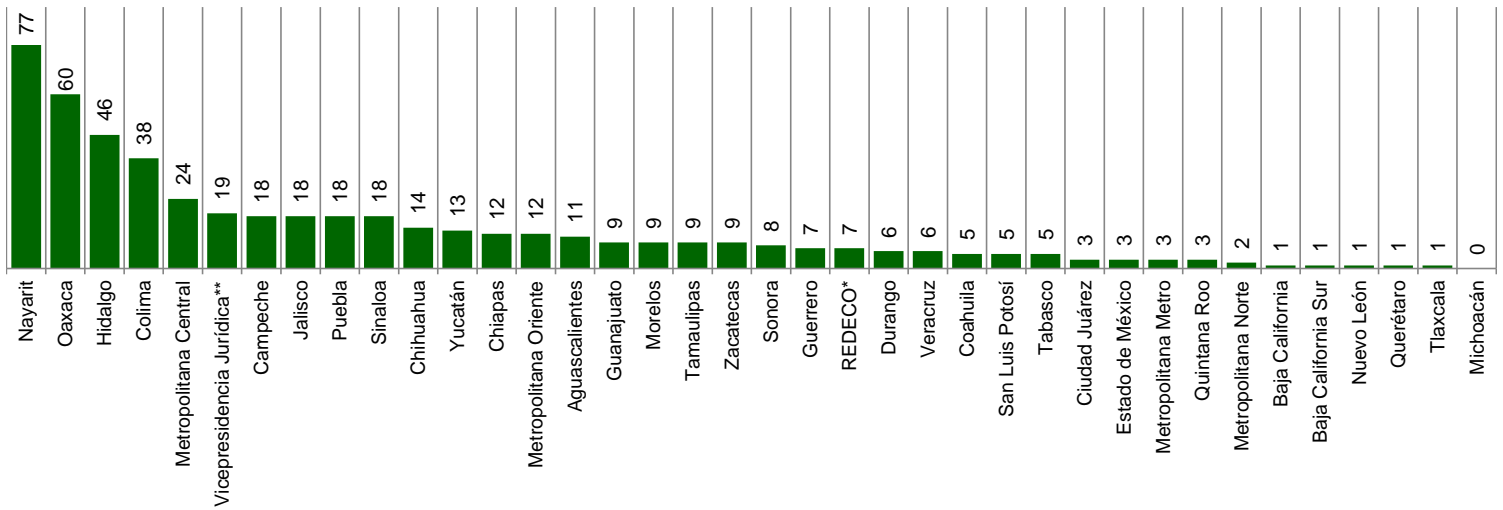
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

DIRECTODO MÉXICO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 502



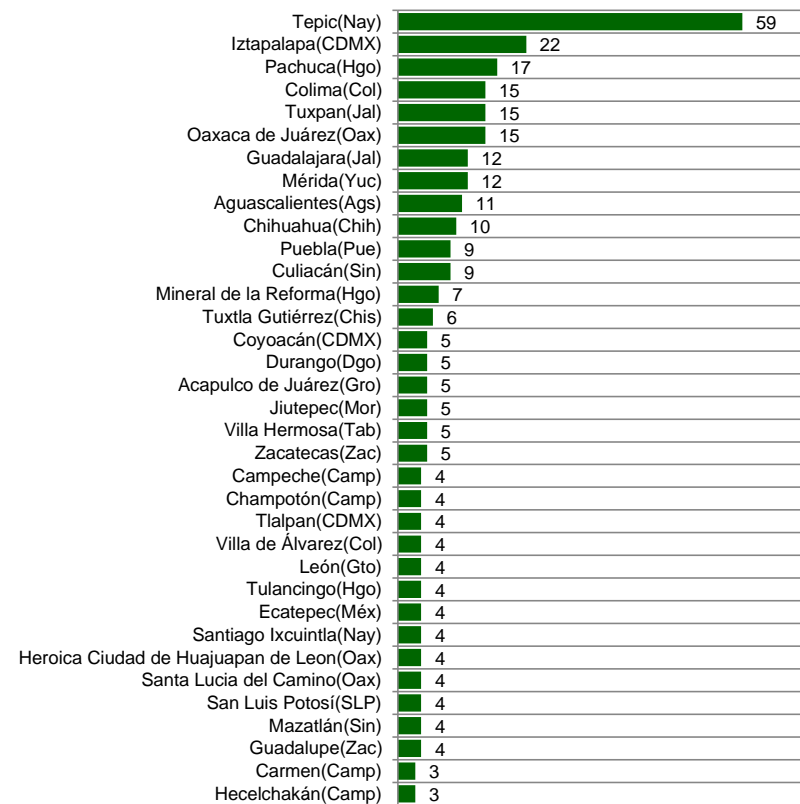
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 169 municipios del país se registra al menos una reclamación de Directodo México, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	21	4.2%
Entre 30 y 39 años	77	15.3%
Entre 40 y 49 años	103	20.5%
Entre 50 y 59 años	118	23.5%
Entre 60 y 69 años	127	25.3%
Entre 70 y 79 años	55	11.0%
Más de 80 años	1	0.2%
Total	502	100.0%

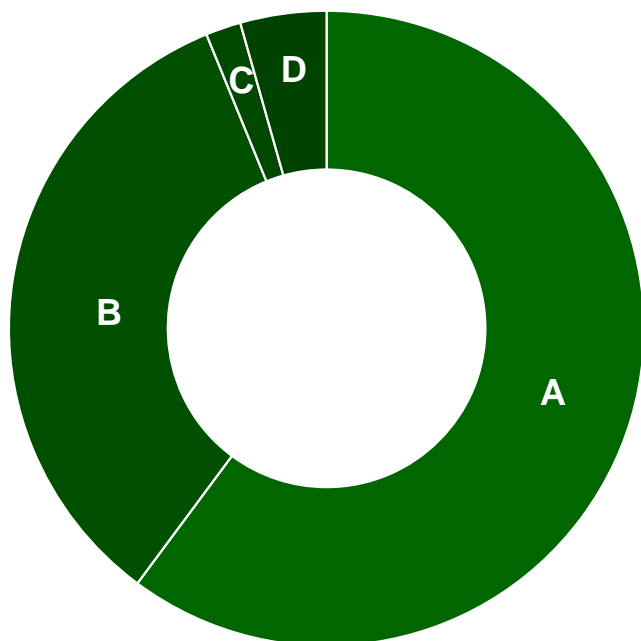
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	324	100.0	502	100.0	54.9
Crédito personal	172	53.1	302	60.1	75.6
Crédito de nómina	113	34.9	169	33.7	49.6
Crédito simple	26	8.0	9	1.8	-65.4
Resto de productos 1/	13	4.0	22	4.4	-

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



A	60.1%	Crédito personal
16%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	
15%	Incumplimiento con los términos del contrato	
15%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
B	33.7%	Crédito de nómina
21%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	
15%	Incumplimiento con los términos del contrato	
14%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	
C	1.8%	Crédito simple
33%	Inconformidad con el cobro de comisión y accesorios por cancelación de crédito en términos de lo dispuesto en el contrato	
22%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	
22%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	
D	4.4%	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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos. 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 2017, Directodo México no presentó problemática, ya que de los 339 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, Directodo México no presentó problemática, ya que de los 342 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 31 casos Directodo 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, 7 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 32 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 13 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 107 asuntos atendidos en este proceso, 41 (38.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 17.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (5.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 9 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, Directodo México incumplió en 2 casos que significaron el 22.2% de sus convenios firmados y representaron el 20.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

DIRECTODO MÉXICO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	49	82	113	95		339
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	505	798	1,208	827		3,338
Asuntos directos	49	82	113	95		339
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.31	9.73	10.69	8.71	✓	9.85
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2	2	0		4
Asuntos directos	49	82	113	95		339
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	2.44	1.77	0.00	✓	1.18
% de participación respecto del Sector	0.00	33.33	22.22	0.00		14.81
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	49	83	114	96		342
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	6	13	9		31
Asuntos de GE que pasaron a CO	12	15	25	14		66
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	25.00	40.00	52.00	64.29	✗	46.97
% de participación respecto del Sector	10.34	8.45	14.13	12.00		11.61
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	1	2	2		7
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	6	13	9		31
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	66.67	16.67	15.38	22.22	✗	22.58
% de participación respecto del Sector	10.00	6.67	9.09	9.52		8.97
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	7	4		13
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	9	12	5		32
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	16.67	11.11	58.33	80.00	✗	40.63
% de participación respecto del Sector	5.26	3.45	16.67	11.43		10.40
Calificación del Proceso	78.72	81.83	79.87	77.55		80.70

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.85	n/a	3.14	n/a	3.14
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.18	14.81	4.10	1.80	2.95
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	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	46.97	11.61	11.08	13.73	12.40
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	22.58	8.97	11.84	10.74	11.29
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	40.63	10.40	6.34	5.50	5.92
Total	100			81.50	71.77	80.70

El puntaje 80.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.70 / 10 = 8.07 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

DIMEX CAPITAL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	1		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	0	1		1
Asuntos directos	0	0	0	1		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	0.00	0.00	1.00	x	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	N/A	N/A	99.82		99.99

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.00	n/a	9.99	n/a	9.99
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.99	80.00	99.99

El puntaje 99.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.99 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

DIRECTODO MÉXICO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	7	5	23	6		41
Asuntos concluidos	20	24	43	20		107
Índice de asuntos diferidos (%)	35.00	20.83	53.49	30.00	✓	38.32
% de participación respecto del Sector	7.14	3.07	15.03	5.45		7.82
Asuntos diferidos no conciliados	4	1	0	2		7
Asuntos diferidos	7	5	23	6		41
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	57.14	20.00	0.00	33.33	✗	17.07
% de participación respecto del Sector	9.76	1.96	0.00	3.70		3.57
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	0	2	1		6
Asuntos concluidos	20	24	43	20		107
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	15.00	0.00	4.65	5.00	✗	5.61
% de participación respecto del Sector	4.92	0.00	3.77	1.79		2.59
Asuntos con incumplimiento de Convenio	2	0	0	0		2
Asuntos con Convenio	4	3	2	0		9
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	50.00	0.00	0.00	0.00		22.22
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00	0.00	0.00		20.00
Calificación del Proceso	41.57	93.38	82.26	85.39		59.53

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	38.32	7.82	12.72	7.02	9.87
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	17.07	3.57	16.76	14.46	15.61
Asuntos con Incumplimiento	20	5.61	2.59	18.93	16.83	17.88
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	22.22	20.00	31.33	1.00	16.17
Total	100			79.74	39.31	59.53

El puntaje 59.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$59.53 / 10 = 5.95 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	8.07	x	0.5	4.03
• Conciliación:	5.95	x	0.3	1.79

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.82

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	80,486	29,315	-63.6%
I.- Consultas	77,710	27,291	-64.9%
II.- Controversias:	2,776	2,024	-27.1%
II.I Aclaraciones	2,605	518	-80.1%
II.II Reclamaciones	171	1,506	780.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	2,776	2,024	-27.1%
Sucursales	2,504	866	-65.4%
Teléfono	0	749	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	108	345	219.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	53	50	-5.7%
UNE	1	8	700.0%
Correo electrónico	110	6	-94.5%
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$7.3	\$6.9	-5.2%
Monto Abonado (MDP)	\$5.8	\$3.6	-38.6%
% de Abono	80.2%	51.9%	
Resolución Favorable al Usuario	68.6%	86.2%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

HXTI  Juntos contigo

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 ENR: 37,449
 Acciones de Defensa realizadas de HXTI: 657 Part. 1.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HXTI:

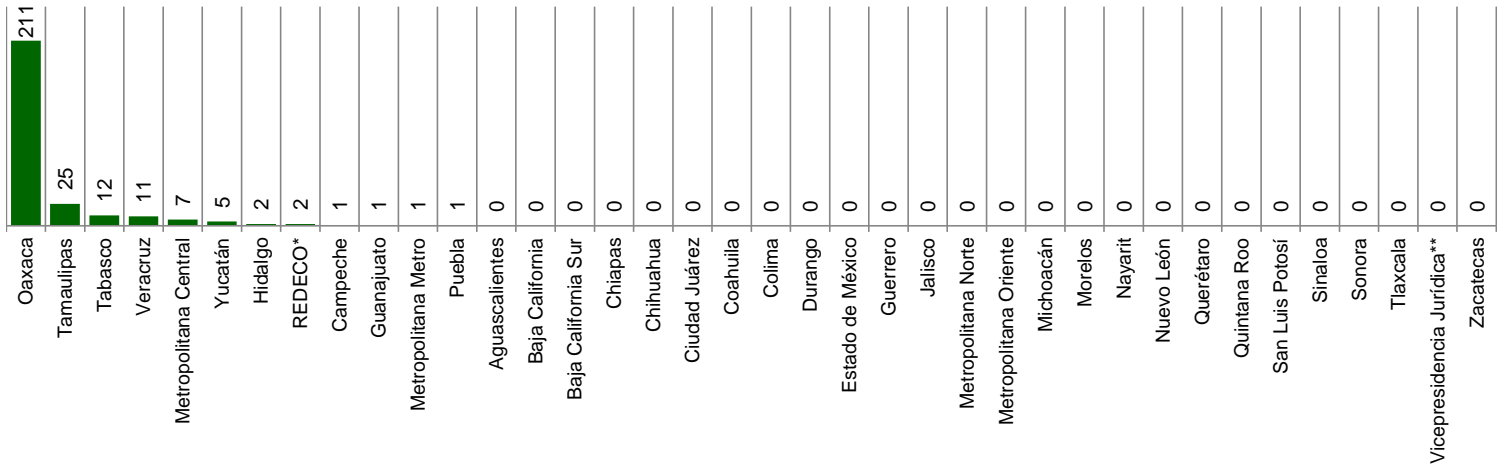
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	89	378	324.7%
RECLAMACIONES	53	279	426.4%
Controversias	51	279	447.1%
• Gestión Ordinaria	9	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	15	111	640.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	2	-
• Conciliación	27	166	514.8%
Solicitud de Dictamen	2	0	-100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	142	657	362.7%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 279



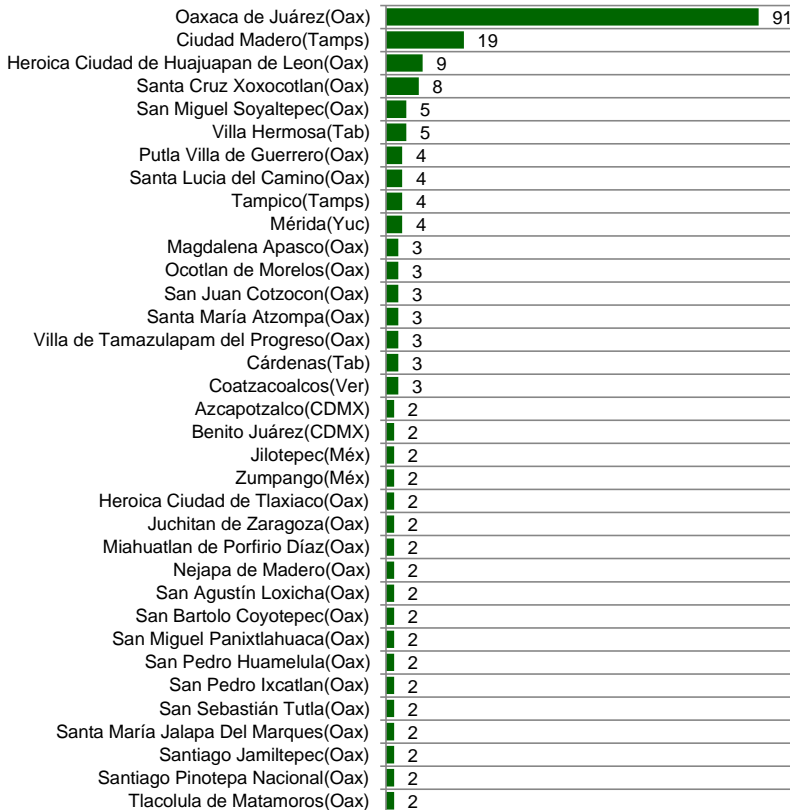
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 101 municipios del país se registra al menos una reclamación de HXTI, de éstos, 15 concentran el 60% de las quejas.

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



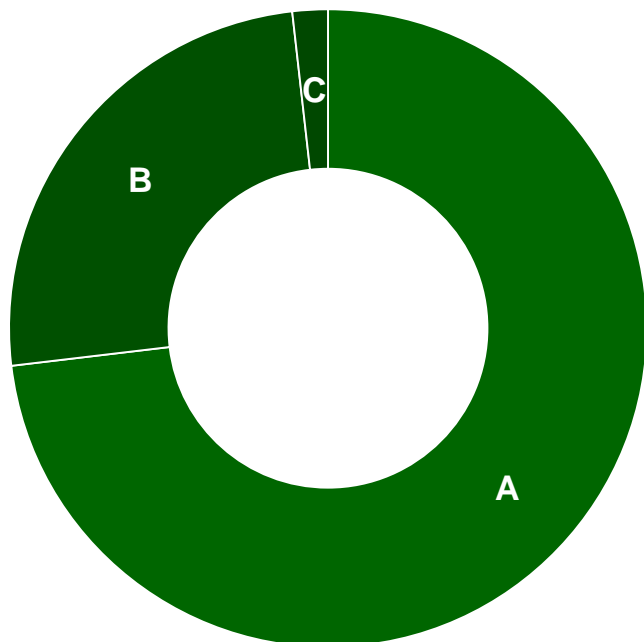
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	19	7%
Entre 30 y 39 años	92	33%
Entre 40 y 49 años	87	31%
Entre 50 y 59 años	34	12%
Entre 60 y 69 años	37	13%
Entre 70 y 79 años	10	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	279	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	52	100.0	279	100.0	436.5
Crédito de nómina	24	46.2	204	73.1	750.0
Crédito personal	22	42.3	70	25.1	218.2
Resto de productos 1/	6	11.5	5	1.8	-

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



A 73.1% Crédito de nómina

- 62% El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
- 26% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 4% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada

B 25.1% Crédito personal

- 26% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 17% Incumplimiento con los términos del contrato
- 11% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada

C 1.8% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.
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 2017, HXTI acumuló 9 vencimientos de 93 asuntos directos, lo que implicó que en el 9.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 4.0% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, HXTI no presentó problemática, ya que de los 94 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 7 casos HXTI emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 3 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvo 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 169 asuntos atendidos en este proceso, 60 (35.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 11.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 8.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 31 asuntos (18.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representan el 13.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	3	5	0	1		9
Asuntos directos	14	13	18	48		93
Índice de asuntos directos vencidos (%)	21.43	38.46	0.00	2.08	X	9.68
% de participación respecto del Sector	6.82	10.42	0.00	1.64		3.98
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	198	187	332	888		1,605
Asuntos directos	14	13	18	48		93
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.14	14.38	18.44	18.50	X	17.26
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	14	13	18	48		93
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	14	13	18	49		94
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2	2	2		7
Asuntos de GE que pasaron a CO	3	3	2	2		10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	33.33	66.67	100.00	100.00		70.00
% de participación respecto del Sector	3.45	2.82	2.17	2.67		2.62
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	1		2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2	2	2		7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	50.00	50.00		28.57
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	4.55	4.76		2.56
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	2	1	0	0		3
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	100.00	0.00	0.00		33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	3.45	0.00	0.00		0.80
Calificación del Proceso	89.93	77.31	82.02	80.95		83.98

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	9.68	3.98	9.13	8.96	9.05
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.26	n/a	1.58	n/a	1.58
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	70.00	2.62	6.70	18.59	12.64
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	28.57	2.56	11.00	13.78	12.39
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	33.33	0.80	7.00	9.65	8.33
Total	100			75.41	85.98	83.98

El puntaje 83.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.98 / 10 = 8.40 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	41	19	0		60
Asuntos concluidos	46	86	35	2		169
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	47.67	54.29	0.00	✓	35.50
% de participación respecto del Sector	0.00	25.15	12.42	0.00		11.45
Asuntos diferidos no conciliados	0	4	1	0		5
Asuntos diferidos	0	41	19	0		60
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	9.76	5.26	0.00	✓	8.33
% de participación respecto del Sector	0.00	7.84	2.00	0.00		2.55
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	24	7	0		31
Asuntos concluidos	46	86	35	2		169
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	27.91	20.00	0.00	✓	18.34
% de participación respecto del Sector	0.00	38.71	13.21	0.00		13.36
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	100.00	66.56	73.74	100.00		74.43

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	35.50	11.45	13.25	1.00	7.13
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	8.33	2.55	18.42	16.04	17.23
Asuntos con Incumplimiento	20	18.34	13.36	16.51	3.64	10.08
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			88.19	60.68	74.43

El puntaje 74.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.43 / 10 = 7.44 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.40	x	0.6	5.04
• Conciliación:	7.44	x	0.4	2.98

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.02

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	11,287	13,989	23.9%
I.- Consultas	5,663	7,183	26.8%
II.- Controversias:	5,624	6,806	21.0%
II.I Aclaraciones	4,761	5,034	5.7%
II.II Reclamaciones	863	1,772	105.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2016	2017	21.0%
Sucursales	2,794	4,182	49.7%
Teléfono	2,473	1,988	-19.6%
Correo electrónico	305	368	20.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	20	155	675.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	21	108	414.3%
Página de internet	11	5	-54.5%
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$5.90	\$8.99	52.4%
Monto Abonado (MDP)	\$5.89	\$8.99	52.7%
% de Abono	99.8%	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	54.2%	76.4%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

DIMEX CAPITAL



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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Dimex Capital:	1,536 Part. 4.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIMEX CAPITAL:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,149	983	-14.4%
RECLAMACIONES	360	553	53.6%
Controversias	352	542	54.0%
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	222	335	50.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	70	150	114.3%
• Conciliación	59	56	-5.1%
Solicitud de Dictamen	8	8	0.0%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,509	1,536	1.8%

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.

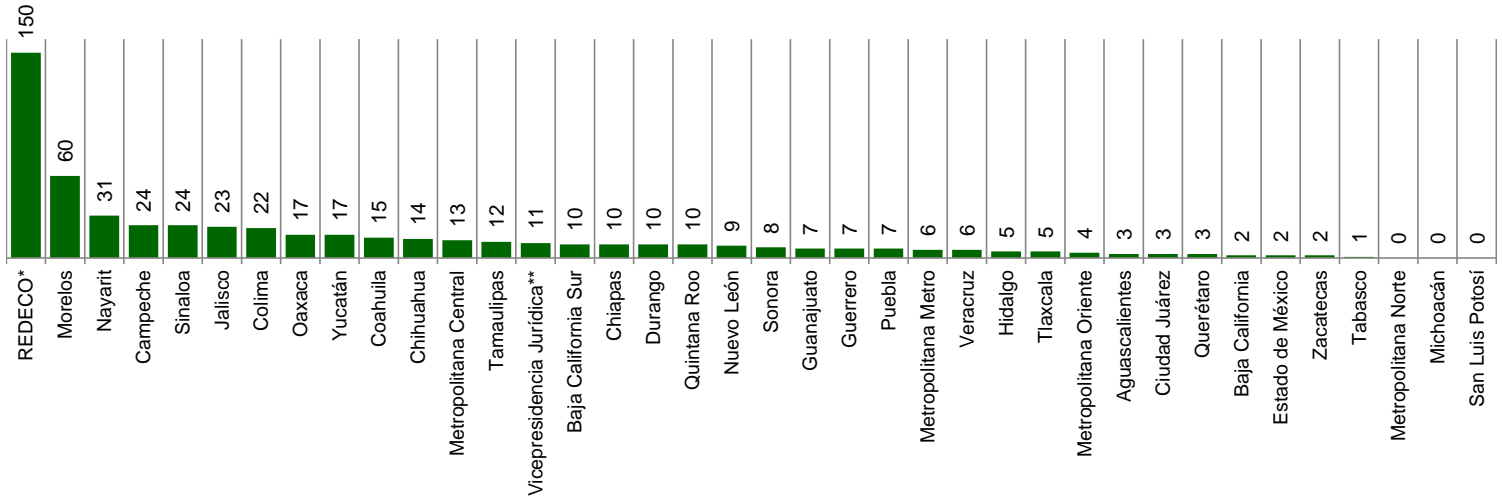
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

DIMEX CAPITAL



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 553



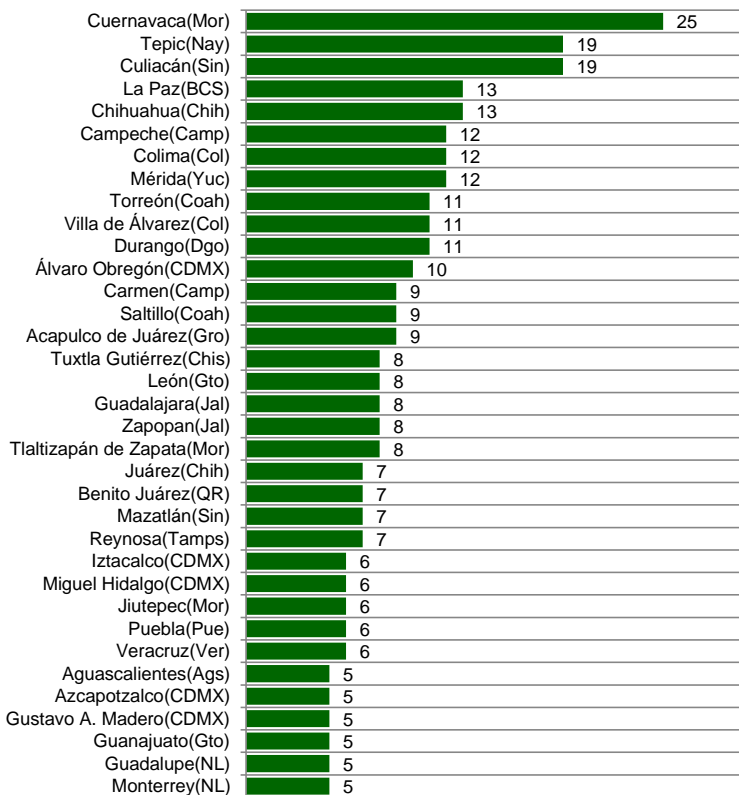
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 164 municipios del país se registra al menos una reclamación de Dimex Capital, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.

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



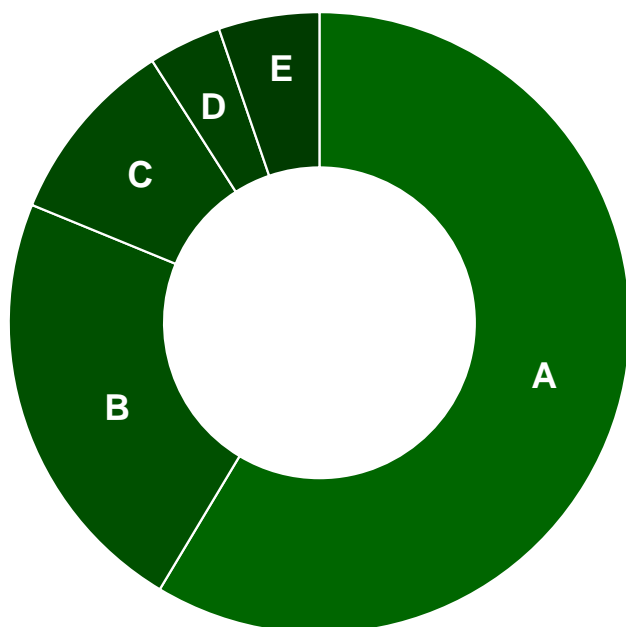
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	5	0.9%
Entre 30 y 39 años	20	3.6%
Entre 40 y 49 años	54	9.8%
Entre 50 y 59 años	155	28.0%
Entre 60 y 69 años	225	40.7%
Entre 70 y 79 años	92	16.6%
Más de 80 años	2	0.4%
Total	553	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	360	100.0	553	100.0	53.6
Crédito personal	229	63.61	324	58.6	41.5
Crédito de nómina	65	18.06	125	22.6	92.3
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	30	8.33	54	9.8	80.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.00	21	3.8	-
Resto de productos 1/	36	10.00	29	5.2	-

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



A 58.6% Crédito personal

- 23% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 16% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 14% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato

B 22.6% Crédito de nómina

- 21% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 16% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 11% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 9.8% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 3.8% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

E 5.2% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante 2017, Dimex Capital acumuló 1 vencimiento de 280 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 0.4% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Dimex Capital no presentó problemática, ya que de los 280 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 21 casos Dimex Capital emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 10 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 26 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 7 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 57 asuntos atendidos en este proceso, 22 (38.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 40.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (10.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 4 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Dimex Capital incumplió en 1 caso que significó el 25.0% de sus convenios firmados y representó el 10.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	0	0		1
Asuntos directos	42	71	88	79		280
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	1.41	0.00	0.00		0.36
% de participación respecto del Sector	0.00	2.08	0.00	0.00		0.44
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	808	940	916	1,328		3,992
Asuntos directos	42	71	88	79		280
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.24	13.24	10.41	16.81	X	14.26
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1	0	0		2
Asuntos directos	42	71	88	79		280
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.38	1.41	0.00	0.00		0.71
% de participación respecto del Sector	20.00	16.67	0.00	0.00		7.41
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	42	71	88	79		280
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	3	5	9		21
Asuntos de GE que pasaron a CO	10	9	13	17		49
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	40.00	33.33	38.46	52.94	X	42.86
% de participación respecto del Sector	13.79	4.23	5.43	12.00		7.87
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	1	1	5		10
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	3	5	9		21
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	75.00	33.33	20.00	55.56	X	47.62
% de participación respecto del Sector	15.00	6.67	4.55	23.81		12.82
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	3	1	2		7
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	6	8	8		26
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	50.00	12.50	25.00	X	26.92
% de participación respecto del Sector	5.26	10.34	2.38	5.71		5.60
Calificación del Proceso	68.57	78.44	90.02	74.66		81.07

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	0.36	0.44	9.97	9.88	9.93
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.26	n/a	2.21	n/a	2.21
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.71	7.41	4.46	3.40	3.93
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	42.86	7.87	11.86	15.76	13.81
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	47.62	12.82	8.33	8.91	8.62
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	26.92	5.60	7.58	7.58	7.58
Total	100			79.40	75.53	81.07

El puntaje 81.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.07 / 10 = 8.11 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

DIMEX CAPITAL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	1	0	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	12	0	0		12
Asuntos directos	0	1	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	12.00	0.00	0.00		12.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	99.85	N/A	N/A		99.85

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	12.00	n/a	9.85	n/a	9.85
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.85	80.00	99.85

El puntaje 99.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.85 / 10 = 9.99 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

DIMEX CAPITAL



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	7	7	5		22
Asuntos concluidos	13	12	14	18		57
Índice de asuntos diferidos (%)	23.08	58.33	50.00	27.78	✓	38.60
% de participación respecto del Sector	3.06	4.29	4.58	4.55		4.20
Asuntos diferidos no conciliados	1	3	2	3		9
Asuntos diferidos	3	7	7	5		22
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	42.86	28.57	60.00	✗	40.91
% de participación respecto del Sector	2.44	5.88	4.00	5.56		4.59
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	0	2	1		6
Asuntos concluidos	13	12	14	18		57
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	23.08	0.00	14.29	5.56	✓	10.53
% de participación respecto del Sector	4.92	0.00	3.77	1.79		2.59
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0	0	0		1
Asuntos con Convenio	3	0	0	1		4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	33.33	0.00	0.00	0.00		25.00
% de participación respecto del Sector	25.00	0.00	0.00	0.00		10.00
Calificación del Proceso	68.12	84.01	82.86	82.69		68.19

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	38.60	4.20	12.67	13.03	12.85
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	40.91	4.59	12.23	12.88	12.55
Asuntos con Incumplimiento	20	10.53	2.59	18.00	16.83	17.42
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	25.00	10.00	30.25	20.50	25.38
Total	100			73.14	63.24	68.19

El puntaje 68.19 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$68.19 / 10 = 6.82 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.99	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	8.11	x	0.5	4.05
• Conciliación:	6.82	x	0.3	2.05

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.10

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	205	416	102.9%
I.- Consultas	37	80	116.2%
II.- Controversias:	168	336	100.0%
II.I Aclaraciones	53	64	20.8%
II.II Reclamaciones	115	272	136.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	168	336	100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	158	331	109.5%
UNE	2	4	100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	1	-
Correo electrónico	8	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.17	\$0.81	385.6%
Monto Abonado (MDP)	\$0.02	\$0.04	130.0%
% de Abono	9.8%	4.6%	
Resolución Favorable al Usuario	2.4%	64.9%	

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

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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Publiseg:	1,635 Part. 4.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PUBLISEG:

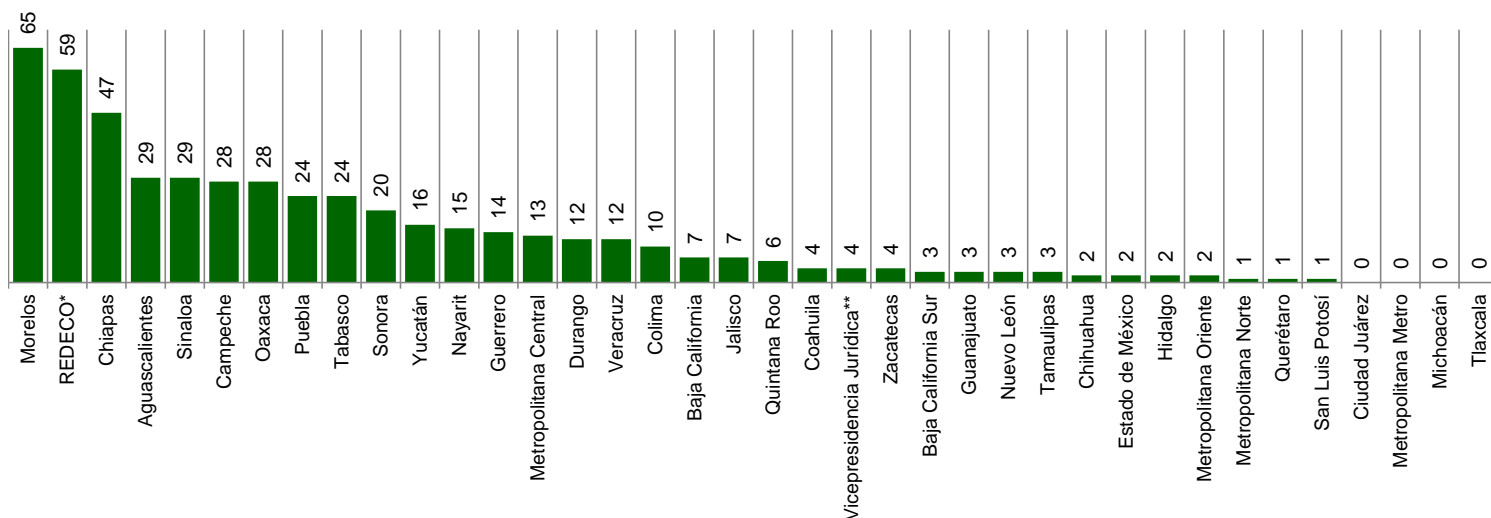
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	839	1,135	35.3%
RECLAMACIONES	464	500	7.8%
Controversias	457	496	8.5%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	309	358	15.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	65	59	-9.2%
• Conciliación	82	79	-3.7%
Solicitud de Dictamen	6	4	-33.3%
Solicitud de Defensoría	1	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,303	1,635	25.5%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 500



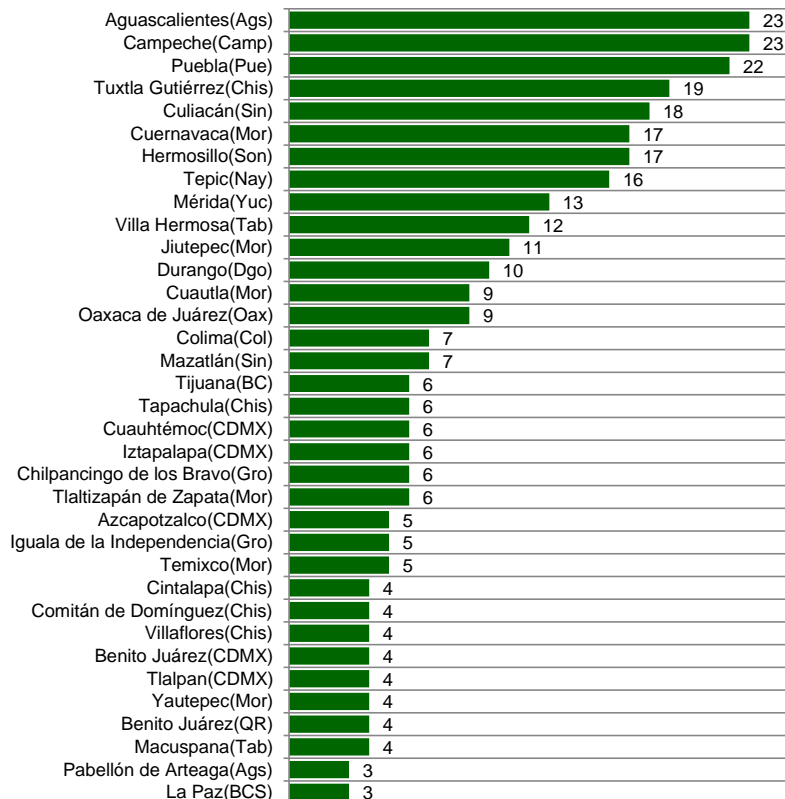
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 156 municipios del país se registra al menos una reclamación de Publiseg, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

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



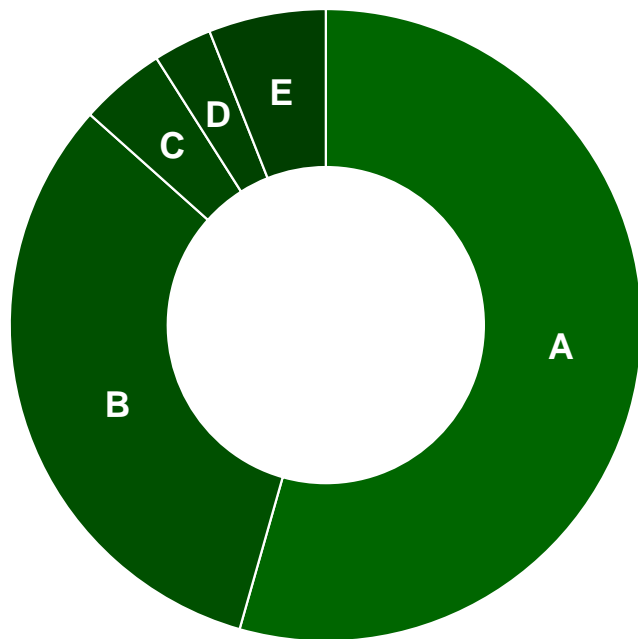
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	22	4%
Entre 30 y 39 años	63	13%
Entre 40 y 49 años	110	22%
Entre 50 y 59 años	133	27%
Entre 60 y 69 años	132	26%
Entre 70 y 79 años	40	8%
Más de 80 años	0	0%
Total	500	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	464	100.0	500	100.0	7.8
Crédito personal	265	57.1	272	54.4	2.6
Crédito de nómina	120	25.9	161	32.2	34.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	36	7.8	22	4.4	-38.9
Crédito simple	33	7.1	15	3.0	-54.5
Resto de productos 1/	10	2.1	30	6.0	-

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Tarjeta de crédito, Corresponsales, Tarjeta de crédito, Crédito empresarial, entre otros.



A	54.4%	Crédito personal
19%		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
14%		Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
B	32.2%	Crédito de nómina
22%		Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
17%		Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
11%		La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
C	4.4%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
100%		Gestión de Cobranza (REDECO)
D	3.0%	Crédito simple
E	6.0%	Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.
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 2017, Publiseg acumuló 3 vencimiento de 354 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.3% 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. En esta materia, Publiseg no presentó problemática, ya que de los 354 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 27 casos Publiseg 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 26 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 8 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 75 asuntos atendidos en este proceso, 27 (36.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 40.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (8.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 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, Publiseg no presentó problemática, ya que no registró asuntos con Convenio, y por lo tanto tampoco incumplimientos.

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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	2		3
Asuntos directos	57	91	129	77		354
Índice de asuntos directos vencidos (%)	1.75	0.00	0.00	2.60	X	0.85
% de participación respecto del Sector	2.27	0.00	0.00	3.28		1.33
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	770	1,278	1,763	1,059		4,870
Asuntos directos	57	91	129	77		354
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.51	14.04	13.67	13.75	X	13.76
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1	2	0		3
Asuntos directos	57	91	129	77		354
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	1.10	1.55	0.00	✓	0.85
% de participación respecto del Sector	0.00	16.67	22.22	0.00		11.11
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	57	91	129	77		354
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	6	9	9		27
Asuntos de GE que pasaron a CO	17	10	11	20		58
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	17.65	60.00	81.82	45.00	✓	46.55
% de participación respecto del Sector	10.34	8.45	9.78	12.00		10.11
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	0	2	2		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	6	9	9		27
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	66.67	0.00	22.22	22.22		22.22
% de participación respecto del Sector	10.00	0.00	9.09	9.52		7.69
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	0	1	2		8
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	4	2	11		26
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	55.56	0.00	50.00	18.18	✓	30.77
% de participación respecto del Sector	26.32	0.00	2.38	5.71		6.40
Calificación del Proceso	73.05	84.28	79.11	82.44		82.28

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	0.85	1.33	9.92	9.65	9.79
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.76	n/a	2.31	n/a	2.31
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.85	11.11	4.36	2.60	3.48
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	46.55	10.11	11.16	14.54	12.85
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	22.22	7.69	11.89	11.35	11.62
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	30.77	6.40	7.23	7.23	7.23
Total	100			81.87	75.37	82.28

El puntaje 82.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.28 / 10 = 8.23 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	10	3	5	9		27
Asuntos concluidos	19	12	19	25		75
Índice de asuntos diferidos (%)	52.63	25.00	26.32	36.00	X	36.00
% de participación respecto del Sector	10.20	1.84	3.27	8.18		5.15
Asuntos diferidos no conciliados	4	1	1	5		11
Asuntos diferidos	10	3	5	9		27
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	40.00	33.33	20.00	55.56	X	40.74
% de participación respecto del Sector	9.76	1.96	2.00	9.26		5.61
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1	1	2		6
Asuntos concluidos	19	12	19	25		75
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	10.53	8.33	5.26	8.00	X	8.00
% de participación respecto del Sector	3.28	1.61	1.89	3.57		2.59
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	1	1	0		3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	69.30	90.99	90.32	75.71		81.74

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	36.00	5.15	13.16	11.45	12.31
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	40.74	5.61	12.26	11.29	11.78
Asuntos con Incumplimiento	20	8.00	2.59	18.48	16.83	17.66
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			83.90	79.58	81.74

El puntaje 81.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.74 / 10 = 8.17 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.23	x	0.6	4.94
• Conciliación:	8.17	x	0.4	3.27
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	8.21

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	1,785	2,129	19.3%
I.- Consultas	0	50	-
II.- Controversias:	1,785	2,079	16.5%
II.I Aclaraciones	1,540	1,801	16.9%
II.II Reclamaciones	245	278	13.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	1,785	2,079	16.5%
Teléfono	1,491	1,801	20.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	242	278	14.9%
UNE	49	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	3	0	-100.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$1.6	\$0.6	-58.6%
Monto Abonado (MDP)	\$0.2	\$0.1	-32.0%
% de Abono	13.2%	21.7%	
Resolución Favorable al Usuario	2.7%	56.6%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Red de Servicios Financieros:	947 Part. 2.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE RED DE SERVICIOS FINANCIEROS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	507	479	-5.5%
RECLAMACIONES	542	468	-13.7%
Controversias	542	465	-14.2%
• Gestión Ordinaria	42	27	-35.7%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	491	428	-12.8%
• Conciliación	9	10	11.1%
Solicitud de Dictamen	0	3	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,049	947	-9.7%

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.

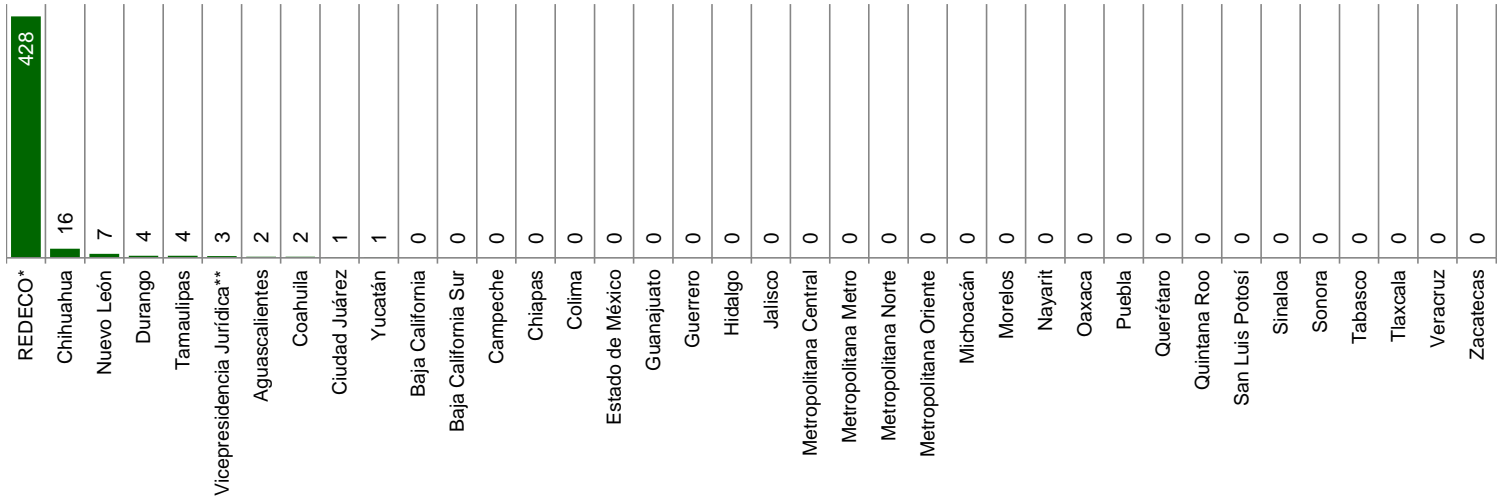
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 468



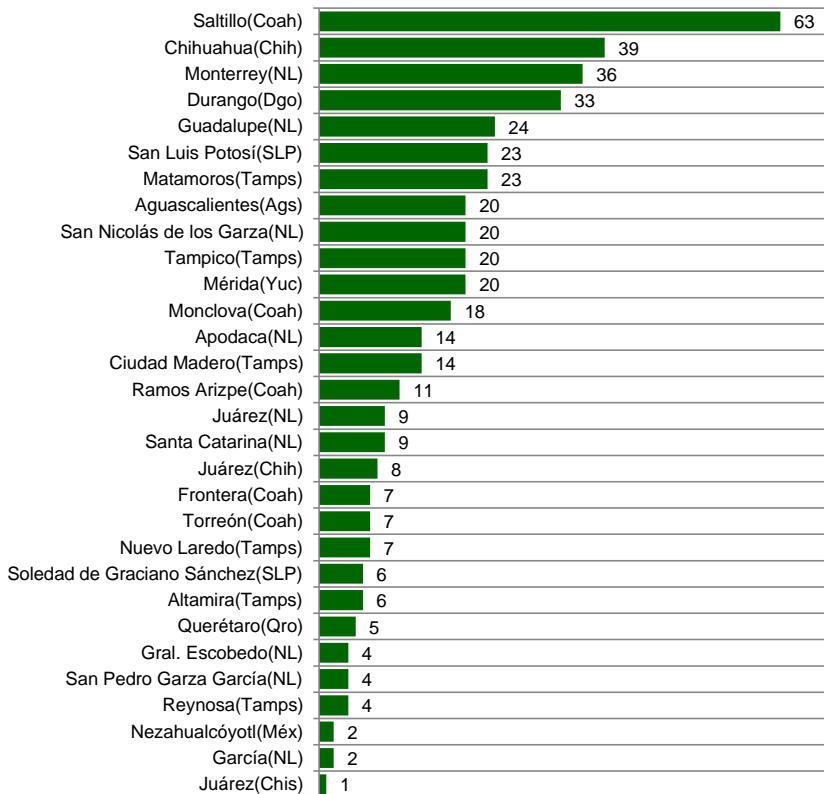
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 39 municipios del país se registra al menos una reclamación de Red de Servicios Financieros, de éstos, 9 concentran el 60% de las quejas.

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	24	5%
Entre 30 y 39 años	96	21%
Entre 40 y 49 años	72	15%
Entre 50 y 59 años	132	28%
Entre 60 y 69 años	120	26%
Entre 70 y 79 años	24	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	468	100%

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

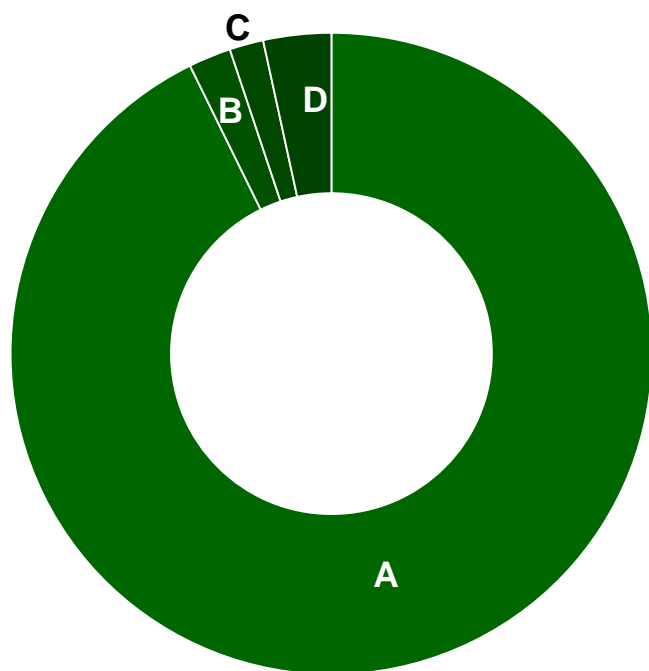
FICHA ESTADÍSTICA 2017

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	542	100.0	468	100.0	-13.7
Crédito personal	471	86.9	434	92.7	-7.9
Créditos y préstamos refaccionarios	4	0.7	10	2.2	150.0
Crédito simple	45	8.3	8	1.7	-82.2
Resto de productos 1/	22	4.1	16	3.4	-

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Créditos solidarios y/o grupal, entre otros.



A	92.7%	Crédito personal
	91%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	3%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	1%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
B	2.1%	Créditos y préstamos refaccionarios
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	1.7%	Crédito simple
	88%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
D	3.4%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Promedio	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante 2017, Red de Servicios Financieros acumuló 3 vencimientos de 25 asuntos directos, lo que implicó que en el 12.0% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; esto representaron el 2.7% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Red de Servicios Financieros no presentó problemática, ya que de los 25 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 Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 1 caso Préstamos Felices en 15 Minutos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, 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. Este caso obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 5 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 1 obtuvo 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 12 asuntos atendidos en este proceso, 5 (41.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 80.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (16.7%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	0.00	0.00	N/A	N/A		N/A

FICHA ESTADÍSTICA 2017

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	0.00	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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			100.00	90.00	100.00

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

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

(*) 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 2017

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	1	1	0		3
Asuntos directos	8	6	8	3		25
Índice de asuntos directos vencidos (%)	12.50	16.67	12.50	0.00	✓	12.00
% de participación respecto del Sector	10.00	2.78	3.57	0.00		2.70
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	38	6	29	16		89
Asuntos directos	8	6	8	3		25
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4.75	1.00	3.63	5.33	✗	3.56
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	8	6	8	3		25
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	3	1	2		6
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	6.25	0.00		1.92
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	7.69	0.00		4.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	3	0	2		5
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	33.33	0.00	0.00		20.00
% de participación respecto del Sector	0.00	8.33	0.00	0.00		2.04
Calificación del Proceso	96.00	95.08	80.07	99.02		88.07

FICHA ESTADÍSTICA 2017

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	12.00	2.70	8.92	9.27	9.10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	3.56	n/a	9.95	n/a	9.95
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	16.67	1.92	16.83	19.00	17.92
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	4.00	1.00	13.83	7.42
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	20.00	2.04	8.20	9.18	8.69
Total	100			79.91	76.29	88.07

El puntaje 88.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.07 / 10 = 8.81 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	3	0	2		5
Asuntos concluidos	2	4	3	3		12
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	75.00	0.00	66.67	X	41.67
% de participación respecto del Sector	0.00	1.84	0.00	1.82		0.95
Asuntos diferidos no conciliados	0	2	0	2		4
Asuntos diferidos	0	3	0	2		5
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	66.67	0.00	100.00	X	80.00
% de participación respecto del Sector	0.00	3.92	0.00	3.70		2.04
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	1		2
Asuntos concluidos	2	4	3	3		12
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	25.00	0.00	33.33	X	16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	1.61	0.00	1.79		0.86
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	100.00	79.91	100.00	76.34		83.96

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	41.67	0.95	12.08	18.42	15.25
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	80.00	2.04	4.80	16.83	10.82
Asuntos con Incumplimiento	20	16.67	0.86	16.83	18.94	17.89
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			73.72	94.19	83.96

El puntaje 83.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.96 / 10 = 8.40 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.81	x	0.2	1.76
• Gestión Electrónica:	10.00	x	0.5	5.00
• Conciliación:	8.40	x	0.3	2.52

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.28

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	0	0	-
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	0	0	-
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	0	0	-

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	-	-	-
Monto Abonado (MDP)	-	-	-
% de Abono	-	-	-
Resolución Favorable al Usuario	-	-	-

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

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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de TertiUS:	434 Part. 1.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TERTIUS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	390	298	-23.6%
RECLAMACIONES	267	136	-49.1%
Controversias	248	131	-47.2%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	138	92	-33.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	58	10	-82.8%
• Conciliación	51	29	-43.1%
Solicitud de Dictamen	14	3	-78.6%
Solicitud de Defensoría	3	1	-66.7%
Defensoría Legal Gratuita	2	1	-50.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	657	434	-33.9%

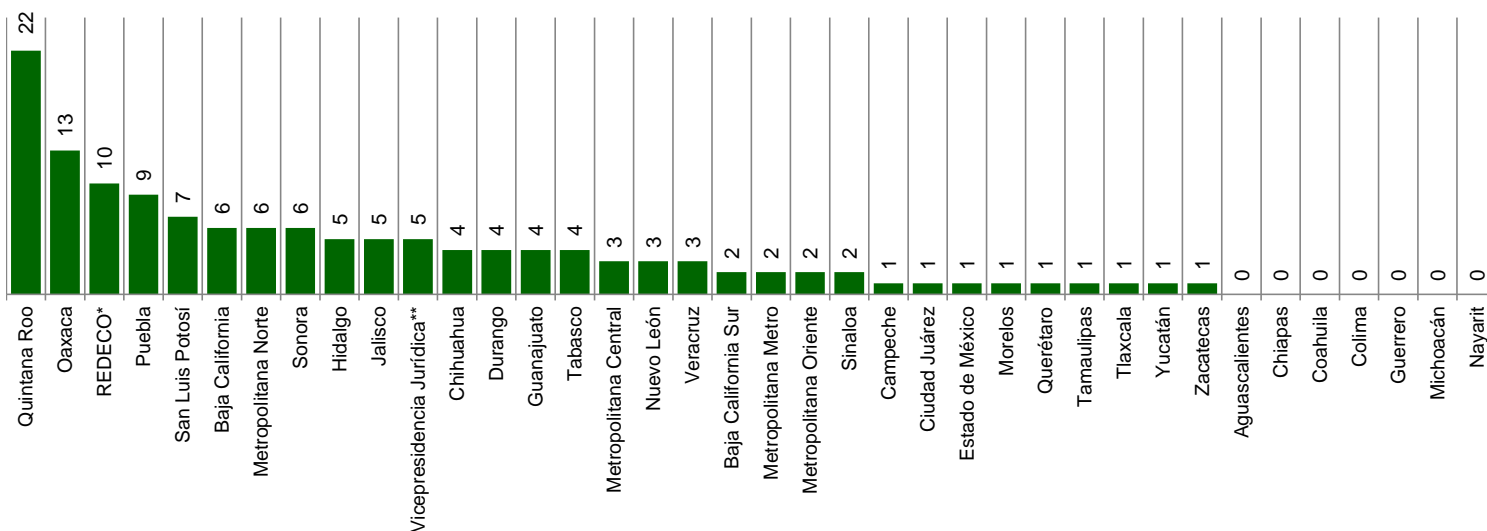
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

136



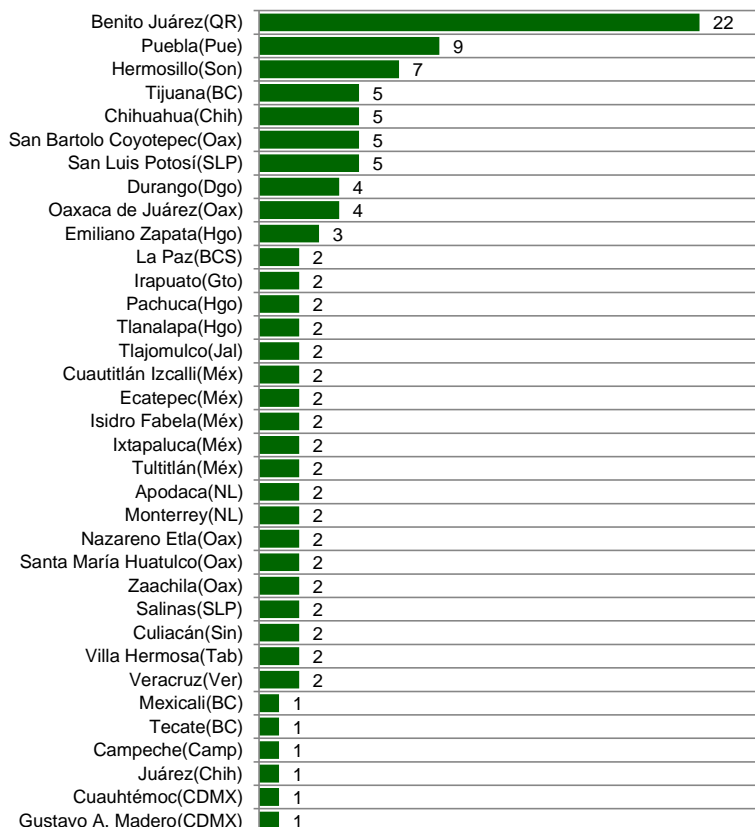
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 58 municipios del país se registra al menos una reclamación de Tertius, de éstos, 16 concentran el 60% de las quejas.

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

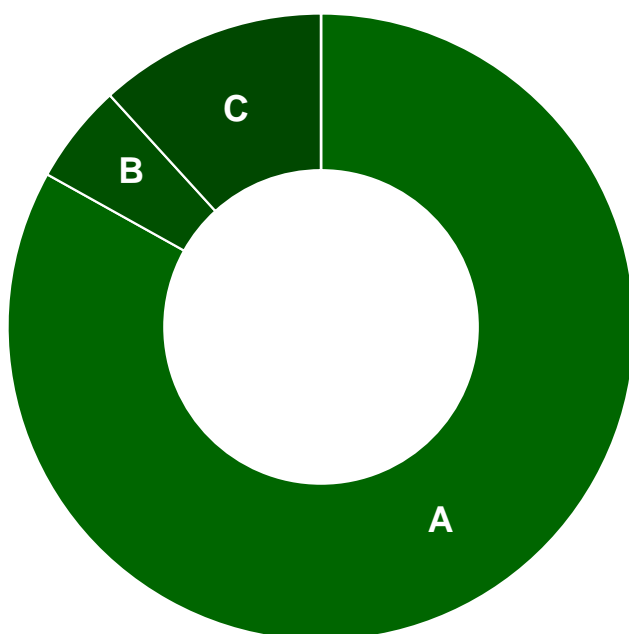


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	21	16%
Entre 40 y 49 años	37	27%
Entre 50 y 59 años	48	35%
Entre 60 y 69 años	30	22%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	136	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	267	100.0	136	100.0	-49.1
Crédito hipotecario	197	73.8	113	83.1	-42.6
Crédito con garantía hipotecaria	0	0.0	7	5.1	-
Resto de productos	70	26.2	16	11.8	-



A 83.1% Crédito hipotecario

- 17% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 14% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 12% Actualización de historial crediticio no realizada

B 5.1% Crédito con garantía hipotecaria

- 43% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 14% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 14% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

C 11.8% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.
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 2017, Tertius no presentó problemática, ya que de los 88 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, Tertius no presentó problemática, ya que de los 88 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 8 casos Tertius 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 12 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 29 asuntos atendidos en este proceso, 12 (41.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (10.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.3% 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, Tertius 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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	27	22	21	18		88
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	347	210	238	244		1,039
Asuntos directos	27	22	21	18		88
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	12.85	9.55	11.33	13.56	X	11.81
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	27	22	21	18		88
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	27	22	21	18		88
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	3	3	1		8
Asuntos de GE que pasaron a CO	7	6	6	4		23
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	14.29	50.00	50.00	25.00	✓	34.78
% de participación respecto del Sector	3.45	4.23	3.26	1.33		3.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1	1	0		3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	3	3	1		8
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	33.33	33.33	0.00	✓	37.50
% de participación respecto del Sector	5.00	6.67	4.55	0.00		3.85
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	2	1	0		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	3	3	3		12
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	66.67	33.33	0.00	✓	25.00
% de participación respecto del Sector	0.00	6.90	2.38	0.00		2.40
Calificación del Proceso	85.02	79.68	87.39	94.63		88.43

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	11.81	n/a	2.72	n/a	2.72
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	34.78	3.00	13.39	18.38	15.89
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	37.50	3.85	9.75	13.17	11.46
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.00	2.40	7.75	8.96	8.36
Total	100			83.62	85.52	88.43

El puntaje 88.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.43 / 10 = 8.84 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	6	2	4	0		12
Asuntos concluidos	10	6	9	4		29
Índice de asuntos diferidos (%)	60.00	33.33	44.44	0.00	✓	41.38
% de participación respecto del Sector	6.12	1.23	2.61	0.00		2.29
Asuntos diferidos no conciliados	3	1	2	0		6
Asuntos diferidos	6	2	4	0		12
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	50.00	50.00	0.00	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	7.32	1.96	4.00	0.00		3.06
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1	0	0		3
Asuntos concluidos	10	6	9	4		29
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	20.00	16.67	0.00	0.00		10.34
% de participación respecto del Sector	3.28	1.61	0.00	0.00		1.29
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	2	0		2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	72.93	88.06	86.66	100.00		85.27

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	41.38	2.29	12.14	16.20	14.17
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	50.00	3.06	10.50	15.25	12.88
Asuntos con Incumplimiento	20	10.34	1.29	18.03	18.42	18.23
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			80.67	89.87	85.27

El puntaje 85.27 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.27 / 10 = 8.53 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.84	x	0.6	5.31
• Conciliación:	8.53	x	0.4	3.41
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	8.72

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	246	226	-8.1%
I.- Consultas	59	106	79.7%
II.- Controversias:	187	120	-35.8%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	187	120	-35.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2016	2017	Var.
TOTAL	187	120	-35.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	137	92	-32.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	50	28	-44.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	44.1%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA INDEPENDENCIA



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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Independencia:	3,455 Part. 9.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA INDEPENDENCIA:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	2,660	2,173	-18.3%
RECLAMACIONES	1,539	1,282	-16.7%
Controversias	1,534	1,272	-17.1%
• Gestión Ordinaria	2	3	50.0%
• Gestión Electrónica	636	506	-20.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	808	684	-15.3%
• Conciliación	88	79	-10.2%
Solicitud de Dictamen	5	10	100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	4,199	3,455	-17.7%

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.

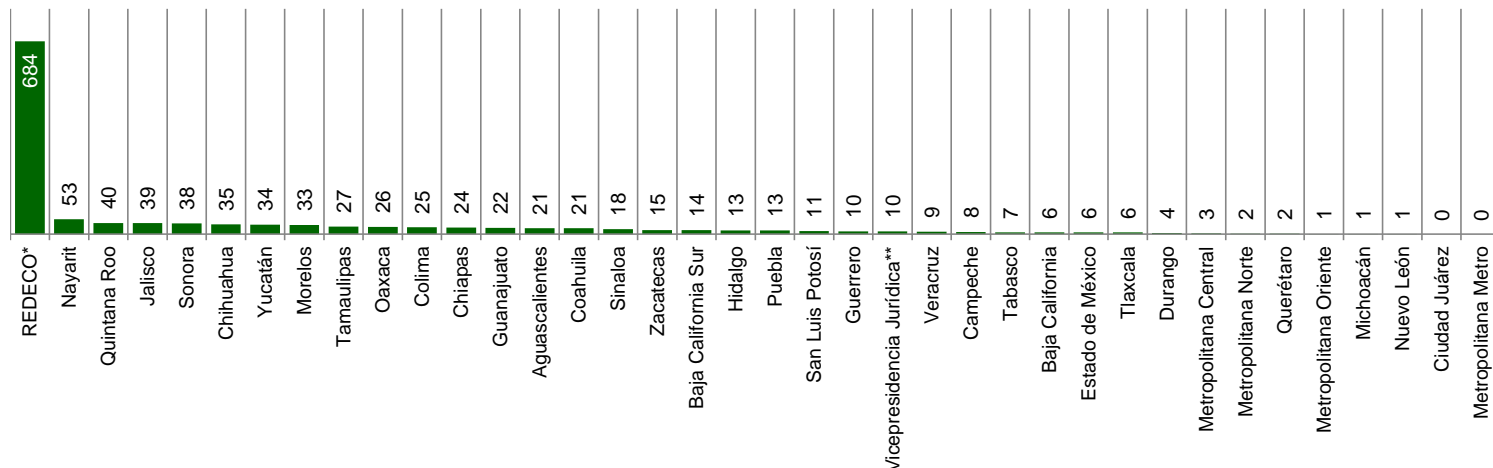
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA INDEPENDENCIA



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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,282



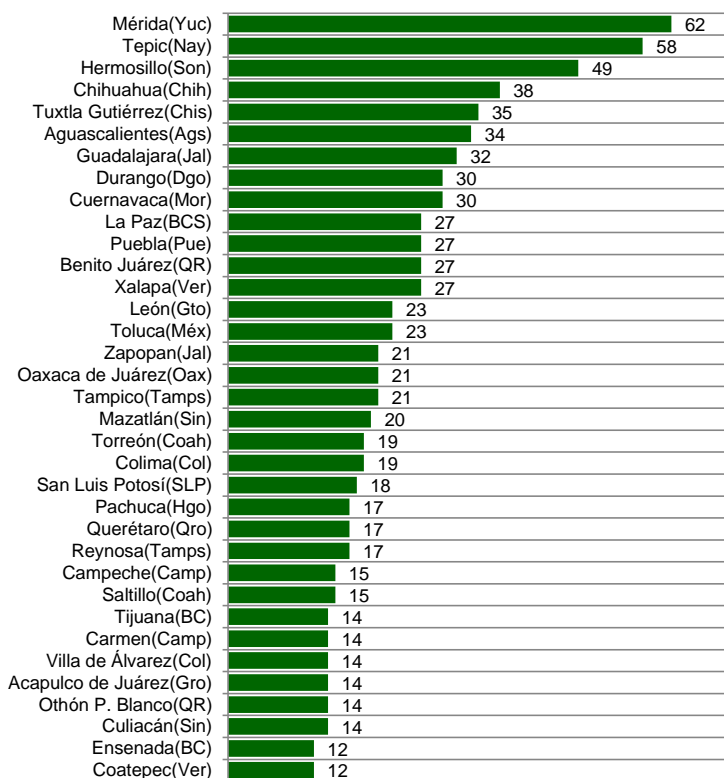
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 213 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Independencia, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

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



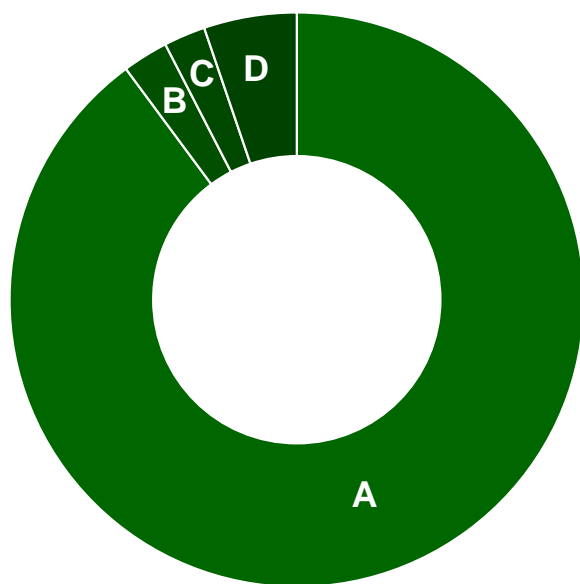
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	118	9%
Entre 30 y 39 años	326	26%
Entre 40 y 49 años	295	23%
Entre 50 y 59 años	280	22%
Entre 60 y 69 años	190	15%
Entre 70 y 79 años	68	5%
Más de 80 años	5	0%
Total	1,282	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,539	100.0	1,282	100.0	-16.7
Crédito personal	1,333	86.6	1,152	89.9	-13.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	8	0.5	33	2.6	312.5
Crédito simple	125	8.1	30	2.3	-76.0
Resto de productos 1/	73	4.8	67	5.2	-

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



A 89.9% Crédito personal

- 52% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 22% Actualización de historial crediticio no realizada
- 8% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 2.6% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 2.3% Crédito simple

- 33% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 23% Actualización de historial crediticio no realizada
- 10% Incumplimiento con los términos del contrato

D 5.2% Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA INDEPENDENCIA



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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA INDEPENDENCIA



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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante 2017, Financiera Independencia no presentó problemática, ya que de los 517 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, Financiera Independencia no presentó problemática, ya que de los 530 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 19 casos Financiera Independencia 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 32 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 6 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 78 asuntos atendidos en este proceso, 19 (24.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 3.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 36.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 12 asuntos (15.4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 5.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 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, Financiera Independencia 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 2017 FINANCIERA INDEPENDENCIA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	127	141	131	118		517
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,288	1,855	1,548	1,342		6,033
Asuntos directos	127	141	131	118		517
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.14	13.16	11.82	11.37	✓	11.67
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	1	2		3
Asuntos directos	127	141	131	118		517
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.76	1.69	✗	0.58
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	11.11	28.57		11.11
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	129	141	139	121		530
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	8	5	5		19
Asuntos de GE que pasaron a CO	11	17	15	12		55
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	9.09	47.06	33.33	41.67	✗	34.55
% de participación respecto del Sector	3.45	11.27	5.43	6.67		7.12
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2	1	2		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	8	5	5		19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	25.00	20.00	40.00	✗	31.58
% de participación respecto del Sector	5.00	13.33	4.55	9.52		7.69
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	2	2	1		6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	9	10	7		32
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	16.67	22.22	20.00	14.29	✓	18.75
% de participación respecto del Sector	5.26	6.90	4.76	2.86		4.80
Calificación del Proceso	84.44	78.92	88.38	82.82		85.21

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA INDEPENDENCIA



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	11.67	n/a	2.75	n/a	2.75
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.58	11.11	4.56	2.60	3.58
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	34.55	7.12	13.44	16.16	14.80
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	31.58	7.69	10.58	11.35	10.96
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	18.75	4.80	8.31	7.92	8.12
Total	100			84.64	78.03	85.21

El puntaje 85.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.21 / 10 = 8.52 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA INDEPENDENCIA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	1	1	0		3
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	9	8	0		18
Asuntos directos	1	1	1	0		3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	9.00	8.00	0.00	✓	6.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	1	1	0		3
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	99.75	99.89	98.47	N/A		99.92

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA INDEPENDENCIA



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	6.00	n/a	9.92	n/a	9.92
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.92	80.00	99.92

El puntaje 99.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.92 / 10 = 9.99 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA INDEPENDENCIA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	5	4	5	5		19
Asuntos concluidos	23	21	18	16		78
Índice de asuntos diferidos (%)	21.74	19.05	27.78	31.25	X	24.36
% de participación respecto del Sector	5.10	2.45	3.27	4.55		3.63
Asuntos diferidos no conciliados	1	0	2	4		7
Asuntos diferidos	5	4	5	5		19
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	20.00	0.00	40.00	80.00	X	36.84
% de participación respecto del Sector	2.44	0.00	4.00	7.41		3.57
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	3	4	1		12
Asuntos concluidos	23	21	18	16		78
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	17.39	14.29	22.22	6.25	✓	15.38
% de participación respecto del Sector	6.56	4.84	7.55	1.79		5.17
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	1	2	0		5
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	83.46	94.72	81.24	79.21		83.78

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	24.36	3.63	15.37	13.98	14.68
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	36.84	3.57	13.00	14.46	13.73
Asuntos con Incumplimiento	20	15.38	5.17	17.08	13.67	15.37
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.45	82.11	83.78

El puntaje 83.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.78 / 10 = 8.38 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA INDEPENDENCIA



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.99 x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	8.52 x	0.5	4.26
• Conciliación:	8.38 x	0.3	2.51

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.77

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA INDEPENDENCIA



NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	2,947	21,834	640.9%
I.- Consultas	1,981	20,399	929.7%
II.- Controversias:	966	1,435	48.6%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	966	1,435	48.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	966	1,435	48.6%
Teléfono	3	627	20800.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	628	473	-24.7%
Página de internet	100	225	125.0%
Correo electrónico	227	97	-57.3%
UNE	0	9	-
Sucursales	8	3	-62.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	1	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado	\$0.0	\$3.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	76.2%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO 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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Apoyo Económico Familiar:	3,185 Part. 8.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE APOYO ECONÓMICO FAMILIAR:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,903	2,057	8.1%
RECLAMACIONES	1,262	1,128	-10.6%
Controversias	1,249	1,119	-10.4%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	145	108	-25.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	1,064	979	-8.0%
• Conciliación	40	31	-22.5%
Solicitud de Dictamen	11	7	-36.4%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	3,165	3,185	0.6%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

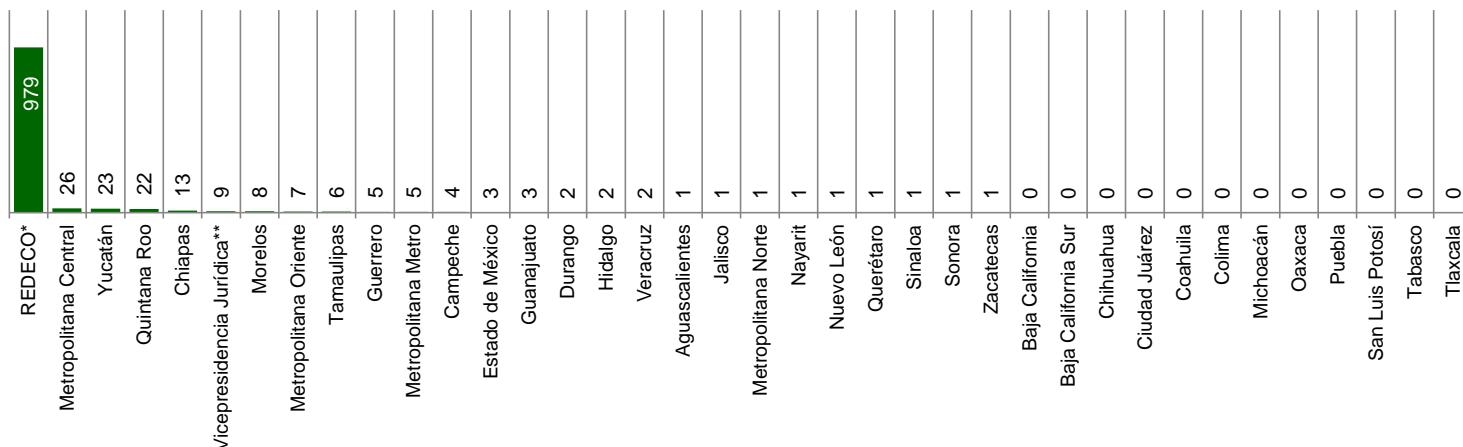
FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

1,128



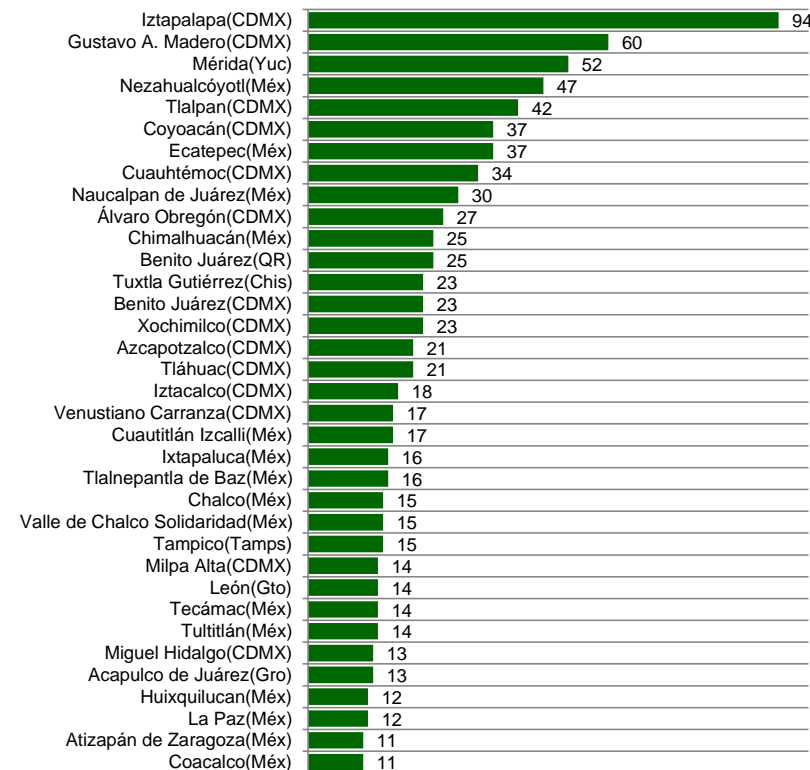
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 132 municipios del país se registra al menos una reclamación de Apoyo Económico Familiar, de éstos, 20 concentran el 60% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	114	10%
Entre 30 y 39 años	203	18%
Entre 40 y 49 años	300	26%
Entre 50 y 59 años	292	26%
Entre 60 y 69 años	178	16%
Entre 70 y 79 años	41	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	1,128	100%

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

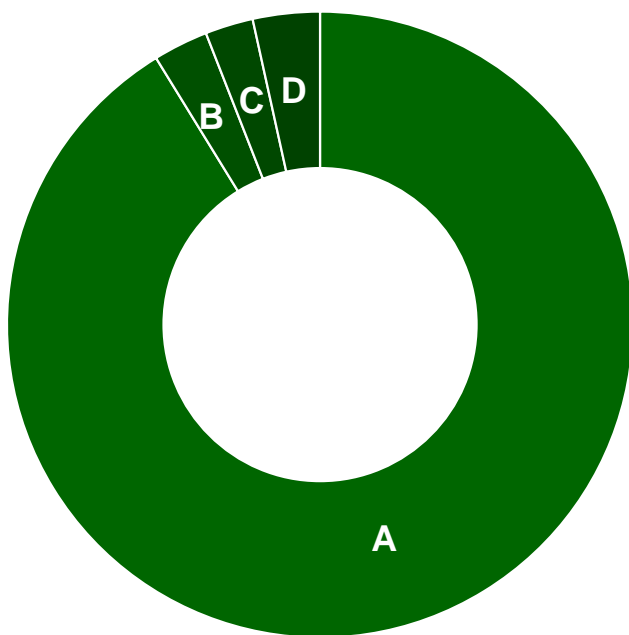
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,262	100.0	1,128	100.0	-10.6
Crédito personal	1,097	86.9	1,029	91.2	-6.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	25	2.0	32	2.8	28.0
Crédito simple	95	7.5	28	2.5	-70.5
Resto de productos 1/	45	3.6	39	3.5	-

1/ Incluye: Créditos y préstamos refaccionarios, Microcréditos, Tarjeta de crédito, Microcréditos, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.



- A 91.2% Crédito personal**
 - 87% Gestión de Cobranza (REDECO)
 - 2% Actualización de historial crediticio no realizada
 - 2% Incumplimiento con los términos del contrato
- B 2.8% Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
 - 100% Gestión de Cobranza (REDECO)
- C 2.5% Crédito simple**
 - 75% Gestión de Cobranza (REDECO)
 - 11% Actualización de historial crediticio no realizada
 - 7% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- D 3.5% Varios**

FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseq, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)



PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante 2017, Apoyo Económico Familiar no presentó problemática, ya que de los 104 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante 2017, Apoyo Económico Familiar solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.9% de los 107 asuntos concluidos en su contra, el cual representó el 50.0% 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 1 caso Apoyo Económico 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. Mismo que obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 19 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 4 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 39 asuntos atendidos en este proceso, 13 (33.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 23.1% 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.), Apoyo Económico Familiar no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	31	25	27	21		104
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	94	81	80	84		339
Asuntos directos	31	25	27	21		104
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3.03	3.24	2.96	4.00	X	3.26
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	1		1
Asuntos directos	31	25	27	21		104
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	4.76	X	0.96
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	14.29		3.70
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	33	25	27	22		107
Índice de asuntos con prórroga (%)	3.03	0.00	0.00	0.00		0.93
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00	0.00	0.00		50.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	17	0	0	0		17
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	17.00	0.00	0.00	0.00		17.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	11	2	3		20
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	50.00	0.00	✓	5.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	1.09	0.00		0.37
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	4.55	0.00		1.28
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	3	1	0		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	11	1	3		19
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	27.27	100.00	0.00	✓	21.05
% de participación respecto del Sector	0.00	10.34	2.38	0.00		3.20
Calificación del Proceso	86.57	90.93	82.01	97.99		81.25

FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	3.26	n/a	4.52	n/a	4.52
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.96	3.70	4.27	4.20	4.23
Asuntos con prórroga	10	0.93	50.00	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	5	17.00	n/a	1.60	n/a	1.60
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	5.00	0.37	19.05	19.80	19.42
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	1.28	1.00	14.39	7.70
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	21.05	3.20	8.11	8.62	8.36
Total	100			78.38	78.00	81.25

El puntaje 81.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.25 / 10 = 8.13 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	1	0	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1	0	0		1
Asuntos directos	0	1	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	1.00	0.00	0.00		1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	99.99	N/A	N/A		99.99

FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.00	n/a	9.99	n/a	9.99
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.99	80.00	99.99

El puntaje 99.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.99 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	4	8	1	0		13
Asuntos concluidos	9	20	4	6		39
Índice de asuntos diferidos (%)	44.44	40.00	25.00	0.00	✓	33.33
% de participación respecto del Sector	4.08	4.91	0.65	0.00		2.48
Asuntos diferidos no conciliados	2	1	0	0		3
Asuntos diferidos	4	8	1	0		13
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	12.50	0.00	0.00		23.08
% de participación respecto del Sector	4.88	1.96	0.00	0.00		1.53
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	9	20	4	6		39
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	1	0		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	82.48	91.58	97.21	100.00		91.40

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	33.33	2.48	13.67	15.88	14.78
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	23.08	1.53	15.62	17.63	16.62
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			89.28	93.51	91.40

El puntaje 91.40 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.40 / 10 = 9.14 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	8.13	x	0.5	4.06
• Conciliación:	9.14	x	0.3	2.74

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.80

FICHA ESTADÍSTICA 2017

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	370	283	-23.5%
I.- Consultas	1	4	300.0%
II.- Controversias:	369	279	-24.4%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	369	279	-24.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	369	279	-24.4%
Teléfono	181	138	-23.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	144	108	-25.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	44	33	-25.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$2.95	\$2.81	-4.7%
Monto Abonado (MDP)	\$0.01	\$0.00	-100.0%
% de Abono	0.2%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.3%	45.2%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA FINSOL



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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Finsol:	474 Part. 1.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA FINSOL:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	298	294	-1.3%
RECLAMACIONES	209	180	-13.9%
Controversias	208	178	-14.4%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	96	83	-13.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	92	85	-7.6%
• Conciliación	20	9	-55.0%
Solicitud de Dictamen	1	2	100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	507	474	-6.5%

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

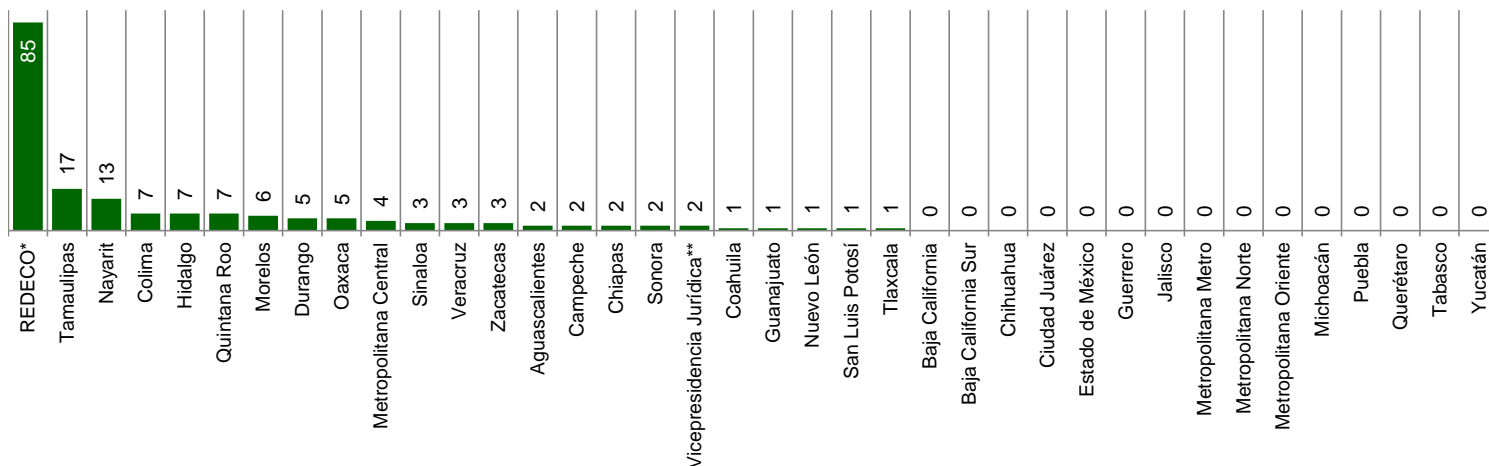
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA FINSOL



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 180



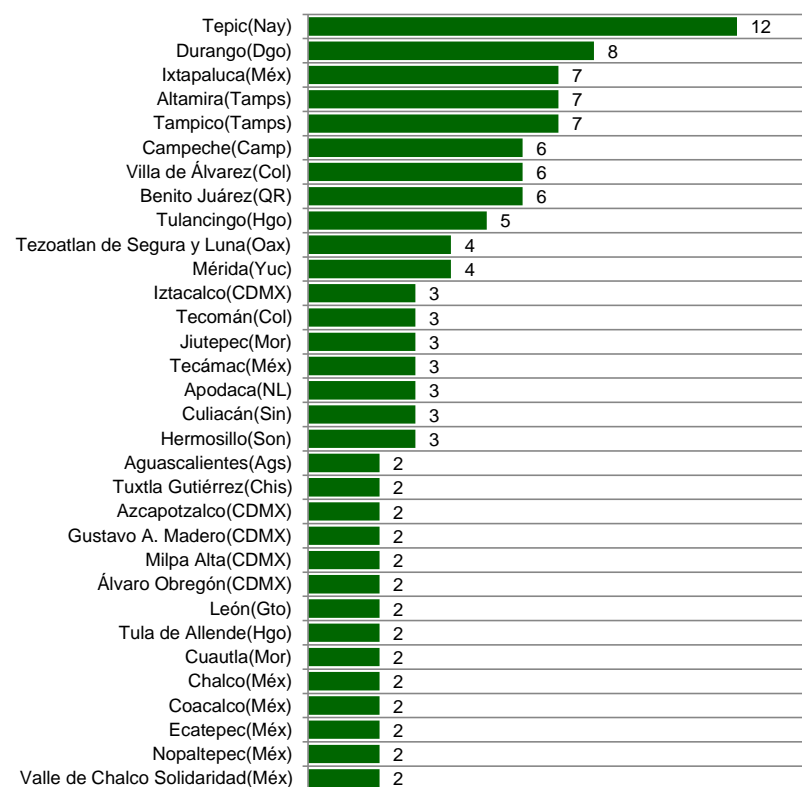
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 86 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Finsol, de éstos, 25 concentran el 59% de las quejas.

El 16% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 84% por mujeres.



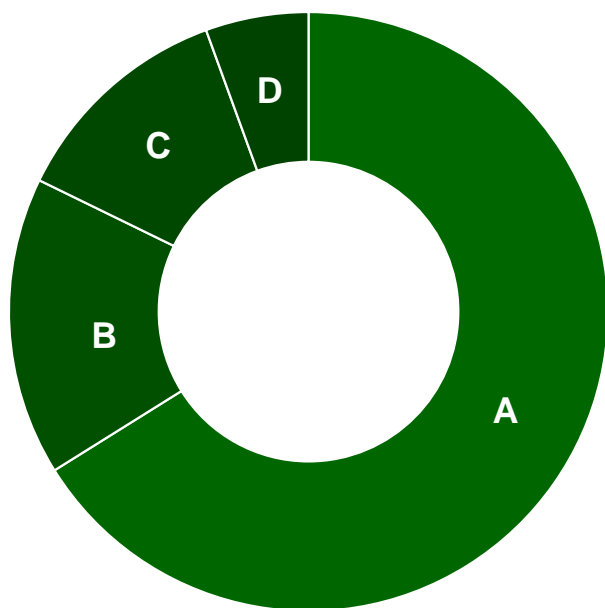
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	22	12%
Entre 30 y 39 años	40	22%
Entre 40 y 49 años	51	29%
Entre 50 y 59 años	43	24%
Entre 60 y 69 años	20	11%
Entre 70 y 79 años	2	1%
Más de 80 años	2	1%
Total	180	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	209	100.0	180	100.0	-13.9
Crédito personal	157	75.1	119	66.1	-24.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	27	12.9	29	16.1	7.4
Créditos solidarios y/o grupal	0	0.0	22	12.2	-
Resto de productos 1/	25	12.0	10	5.6	-

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



A	66.1%	Crédito personal
	36%	Actualización de historial crediticio no realizada
	34%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	16.1%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	12.2%	Créditos solidarios y/o grupal
	68%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	9%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	5%	Actualización de historial crediticio no realizada
D	5.6%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA FINSOL



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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dimex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.
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 2017, Financiera Finsol no presentó problemática, ya que de los 81 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, Financiera Finsol no presentó problemática, ya que de los 82 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 3 casos Financiera Finsol 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 2 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 12 asuntos atendidos en este proceso, 6 (50.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 33.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (8.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Financiera Finsol 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 2017

FINANCIERA FINSOL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	34	17	15	15		81
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	332	214	209	142		897
Asuntos directos	34	17	15	15		81
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.76	12.59	13.93	9.47	✓	11.07
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	1	0		1
Asuntos directos	34	17	15	15		81
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	6.67	0.00	✓	1.23
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	11.11	0.00		3.70
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	35	17	15	15		82
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	2	1	0		3
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	3	1	0		5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	66.67	100.00	0.00	✓	60.00
% de participación respecto del Sector	0.00	2.82	1.09	0.00		1.12
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	2	1	0		3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	50.00	0.00	0.00		33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	6.67	0.00	0.00		1.28
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	0	0		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	1	0	0		2
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	100.00	100.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	5.26	3.45	0.00	0.00		1.60
Calificación del Proceso	92.75	76.26	84.65	98.22		83.52

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA FINSOL



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	11.07	n/a	2.88	n/a	2.88
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.23	3.70	4.06	4.20	4.13
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	60.00	1.12	8.60	19.39	14.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	1.28	10.33	14.39	12.36
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	100.00	1.60	1.00	9.31	5.15
Total	100			71.87	87.29	83.52

El puntaje 83.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.52 / 10 = 8.35 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA FINSOL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	1		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	0	1		1
Asuntos directos	0	0	0	1		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	0.00	0.00	1.00	x	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	N/A	N/A	99.82		99.99

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.00	n/a	9.99	n/a	9.99
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.99	80.00	99.99

El puntaje 99.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.99 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 FINANCIERA FINSOL



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	2	1	1	2		6
Asuntos concluidos	4	4	1	3		12
Índice de asuntos diferidos (%)	50.00	25.00	100.00	66.67	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	2.04	0.61	0.65	1.82		1.15
Asuntos diferidos no conciliados	0	1	0	1		2
Asuntos diferidos	2	1	1	2		6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	100.00	0.00	50.00	✗	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	1.96	0.00	1.85		1.02
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	4	4	1	3		12
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	25.00	0.00	0.00		8.33
% de participación respecto del Sector	0.00	1.61	0.00	0.00		0.43
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	93.35	83.54	90.09	86.00		89.29

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	50.00	1.15	10.50	18.10	14.30
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	33.33	1.02	13.67	18.42	16.04
Asuntos con Incumplimiento	20	8.33	0.43	18.42	19.47	18.94
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			82.58	95.99	89.29

El puntaje 89.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.29 / 10 = 8.93 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	8.35	x	0.5	4.17
• Conciliación:	8.93	x	0.3	2.68

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.85

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	2,289	3,662	60.0%
I.- Consultas	2,143	3,081	43.8%
II.- Controversias:	146	581	297.9%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	146	581	297.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	146	581	297.9%
Teléfono	16	464	2800.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	86	82	-4.7%
Correo electrónico	26	19	-26.9%
Página de internet	0	11	-
Sucursales	18	5	-72.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	65.4%	

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

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 ENR: 37,449
 Acciones de Defensa realizadas de Exitus Credit: 610 Part. 1.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE EXITUS CREDIT:

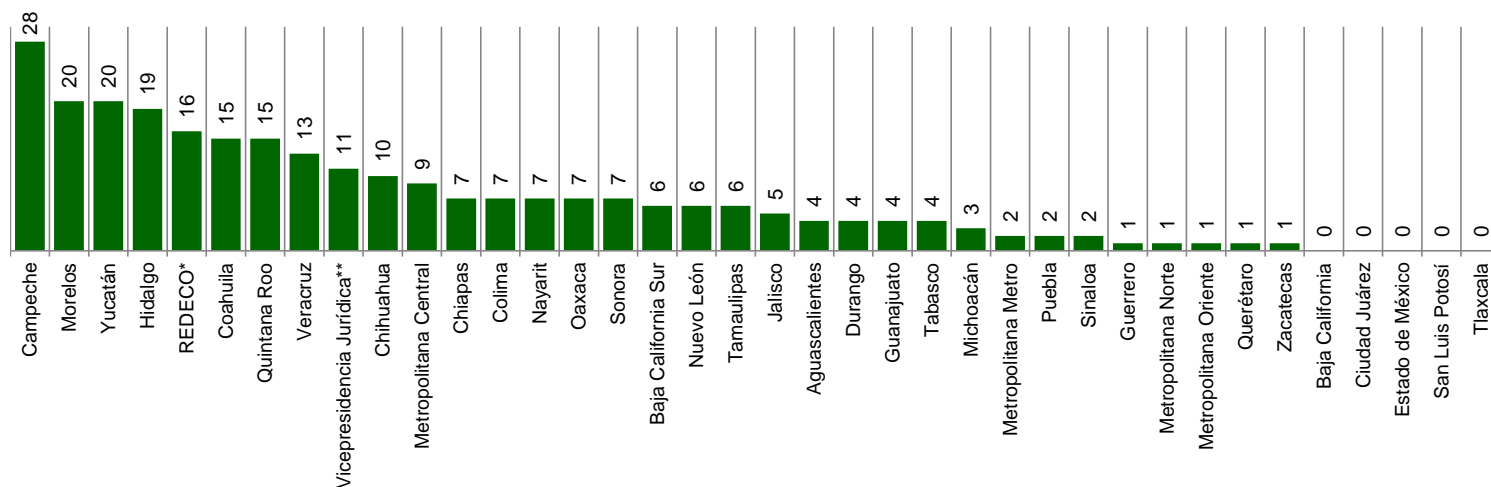
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	264	346	31.1%
RECLAMACIONES	181	264	45.9%
Controversias	178	253	42.1%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	128	182	42.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	17	16	-5.9%
• Conciliación	32	55	71.9%
Solicitud de Dictamen	3	8	166.7%
Solicitud de Defensoría	0	2	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	445	610	37.1%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 264



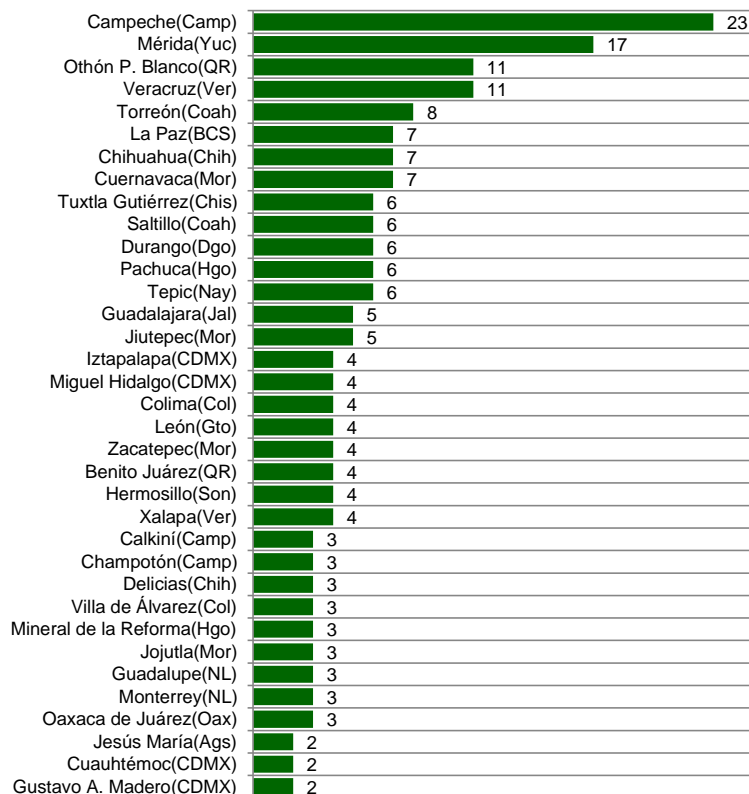
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 88 municipios del país se registra al menos una reclamación de Exitus Credit, de éstos, 22 concentran el 60% de las quejas.

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



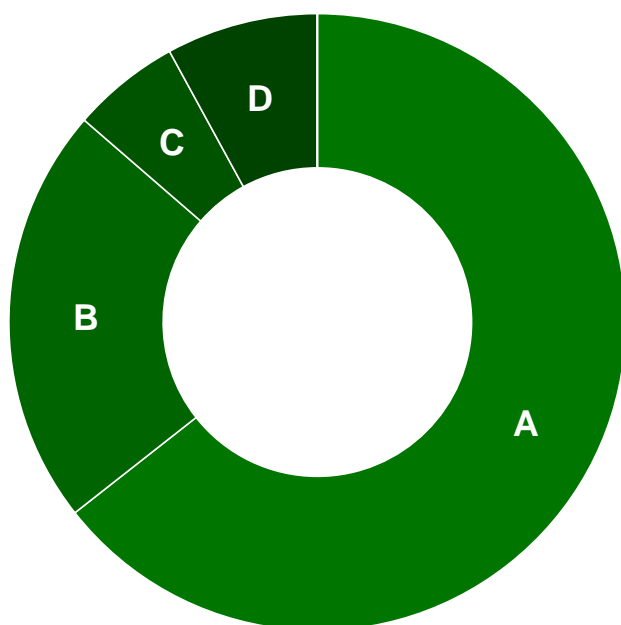
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	4	2%
Entre 30 y 39 años	1	0%
Entre 40 y 49 años	16	6%
Entre 50 y 59 años	83	31%
Entre 60 y 69 años	99	38%
Entre 70 y 79 años	56	21%
Más de 80 años	5	2%
Total	264	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	181	100.0	264	100.0	45.9
Crédito personal	115	63.5	170	64.4	47.8
Crédito de nómina	43	23.8	58	22.0	34.9
Crédito simple	13	7.2	15	5.7	15.4
Resto de productos 1/	10	5.5	21	7.9	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Domiciliación, entre otros.



A 64.4% Crédito personal

- 35% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 8% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 8% Incumplimiento con los términos del contrato

B 22.0% Crédito de nómina

- 16% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 12% Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
- 12% Incumplimiento con los términos del contrato

C 5.7% Crédito simple

- 33% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 20% Incumplimiento con los términos del contrato
- 13% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato

D 7.9% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dímex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.
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 2017, Exitus Credit acumuló 9 vencimientos de 181 asuntos directos, lo que implicó que en el 5.0% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 4.0% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Exitus Credit no presentó problemática, ya que de los 181 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 7 casos Exitus Credit 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 estos, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 36 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 13 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 57 asuntos atendidos en este proceso, 13 (22.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 30.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (5.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 4 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Exitus Credit 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	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	3	6		9
Asuntos directos	52	44	45	40		181
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	6.67	15.00	✘	4.97
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	4.11	9.84		3.98
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	743	869	895	800		3,307
Asuntos directos	52	44	45	40		181
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.29	19.75	19.89	20.00	✘	18.27
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	0	0		1
Asuntos directos	52	44	45	40		181
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.92	0.00	0.00	0.00		0.55
% de participación respecto del Sector	20.00	0.00	0.00	0.00		3.70
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	52	44	45	40		181
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	0	2	1		7
Asuntos de GE que pasaron a CO	12	15	10	9		46
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	33.33	0.00	20.00	11.11	✓	15.22
% de participación respecto del Sector	13.79	0.00	2.17	1.33		2.62
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	0	2	1		7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	25.00	0.00	0.00	0.00		14.29
% de participación respecto del Sector	5.00	0.00	0.00	0.00		1.28
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	4	3	5		13
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	15	8	8		36
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	20.00	26.67	37.50	62.50	✘	36.11
% de participación respecto del Sector	5.26	13.79	7.14	14.29		10.40
Calificación del Proceso	77.62	86.35	90.28	85.57		87.68

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	4.97	3.98	9.55	8.96	9.26
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.27	n/a	1.36	n/a	1.36
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.55	3.70	4.58	4.20	4.39
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	15.22	2.62	17.11	18.59	17.85
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	14.29	1.28	13.00	14.39	13.70
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	36.11	10.40	6.75	5.50	6.13
Total	100			87.36	81.64	87.68

El puntaje 87.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.68 / 10 = 8.77 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	6	2	2	3		13
Asuntos concluidos	17	15	14	11		57
Índice de asuntos diferidos (%)	35.29	13.33	14.29	27.27	X	22.81
% de participación respecto del Sector	6.12	1.23	1.31	2.73		2.48
Asuntos diferidos no conciliados	3	0	1	0		4
Asuntos diferidos	6	2	2	3		13
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	0.00	50.00	0.00	✓	30.77
% de participación respecto del Sector	7.32	0.00	2.00	0.00		2.04
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1	0	1		3
Asuntos concluidos	17	15	14	11		57
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	5.88	6.67	0.00	9.09	X	5.26
% de participación respecto del Sector	1.64	1.61	0.00	1.79		1.29
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	1	2	0		4
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	77.56	97.24	91.71	93.40		89.98

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	22.81	2.48	15.67	15.88	15.78
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	30.77	2.04	14.15	16.83	15.49
Asuntos con Incumplimiento	20	5.26	1.29	19.00	18.42	18.71
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			88.82	91.13	89.98

El puntaje 89.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.98 / 10 = 9.00 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.77	x	0.6	5.26
• Conciliación:	9.00	x	0.4	3.60

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.86

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	0	0	-
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	0	0	-
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	0	0	-

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	-	-	-
Monto Abonado (MDP)	-	-	-
% de Abono	-	-	-
Resolución Favorable al Usuario	-	-	-

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

NÓMINA APOYO



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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Nómina Apoyo:	372 Part. 1.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NÓMINA APOYO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	128	258	101.6%
RECLAMACIONES	63	114	81.0%
Controversias	62	113	82.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	48	73	52.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	4	6	50.0%
• Conciliación	10	34	240.0%
Solicitud de Dictamen	1	1	0.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	191	372	94.8%

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.

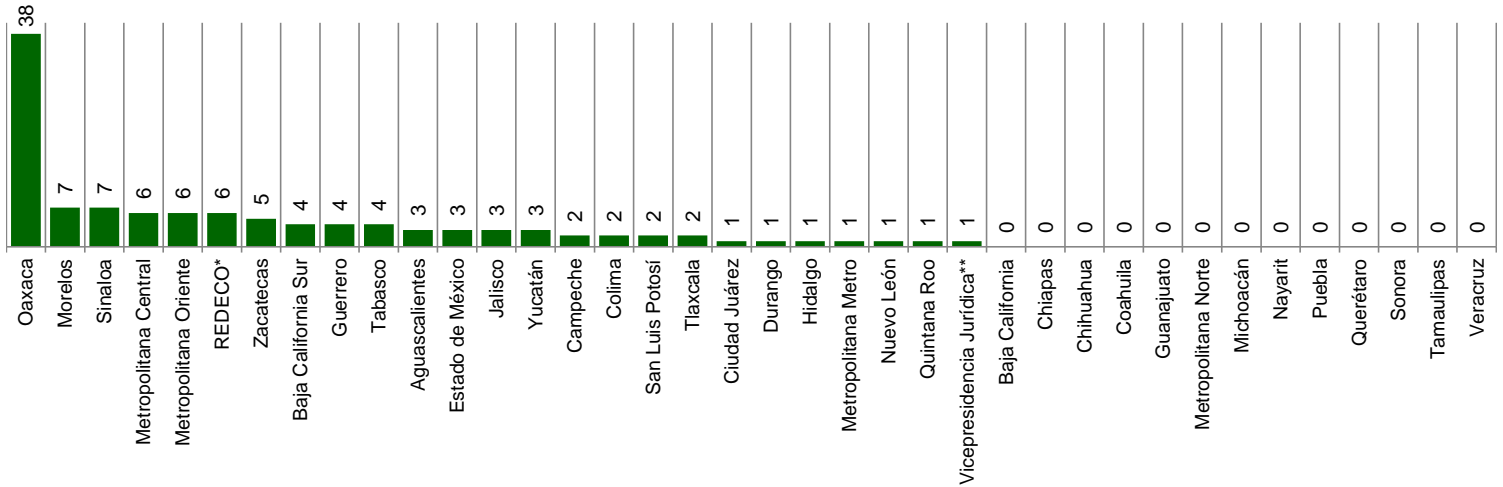
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

NÓMINA APOYO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 114



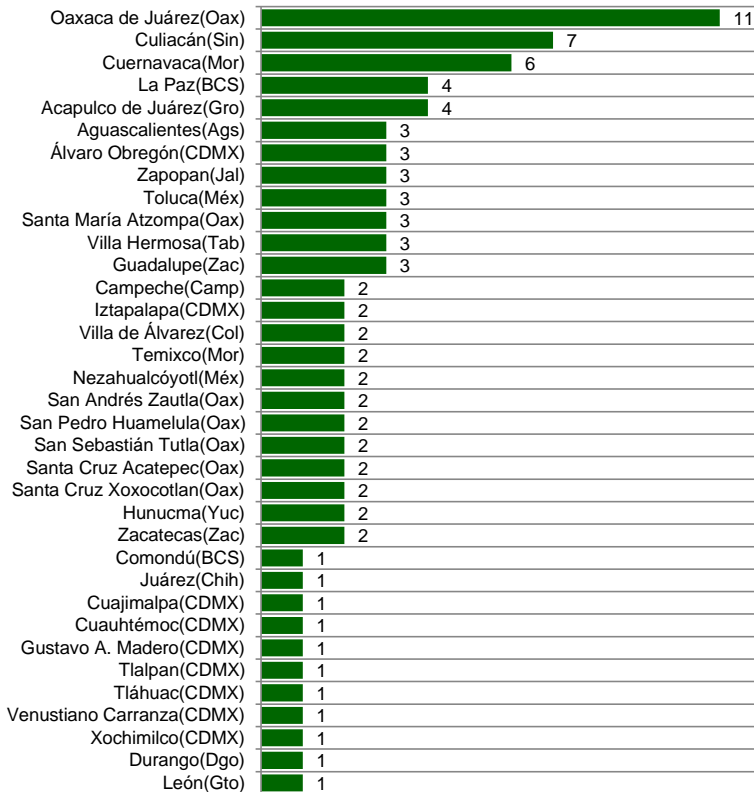
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 61 municipios del país se registra al menos una reclamación de Nómina Apoyo, de éstos, 20 concentran el 61% de las quejas.

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



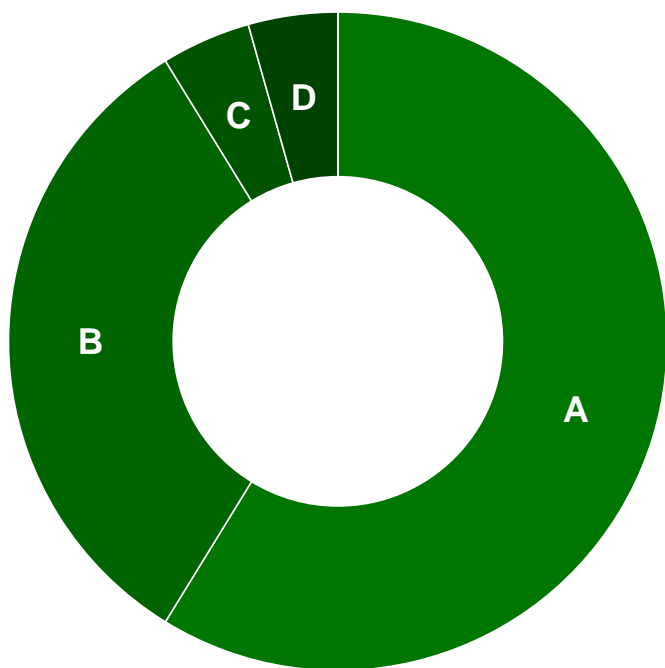
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	3%
Entre 30 y 39 años	14	13%
Entre 40 y 49 años	29	25%
Entre 50 y 59 años	29	25%
Entre 60 y 69 años	31	27%
Entre 70 y 79 años	8	7%
Más de 80 años	0	0%
Total	114	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	63	100.0	114	100.0	81.0
Crédito de nómina	26	41.3	67	58.8	157.7
Crédito personal	29	46.0	37	32.4	27.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	3	4.8	5	4.4	66.7
Resto de productos 1/	5	7.9	5	4.4	-

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Crédito simple, entre otros.



A 58.8% Crédito de nómina

- 34% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 19% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 13% Actualización de historial crediticio no realizada

B 32.4% Crédito personal

- 30% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 19% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 14% Actualización de historial crediticio no realizada

C 4.4% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 4.4% 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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dímex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.
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 2017, Nómina Apoyo no presentó problemática, ya que no se registraron asuntos directos.

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

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 esta materia, Nómina Apoyo no presentó problemática, ya que no presentó incongruencia entre procesos.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 29 asuntos atendidos en este proceso, 12 (41.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.3% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (6.9%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 8 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Nómina Apoyo 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 2017

NÓMINA APOYO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	11	11	16	22		60
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	201	205	311	341		1,058
Asuntos directos	11	11	16	22		60
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.27	18.64	19.44	15.50	✓	17.63
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	11	11	16	22		60
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	11	12	17	24		64
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	2	1		3
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	0	4	2		10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	50.00	50.00		30.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	2.17	1.33		1.12
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	2	1		3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0	0	1		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	0	2	1		6
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	0.00	0.00	100.00	✗	33.33
% de participación respecto del Sector	5.26	0.00	0.00	2.86		1.60
Calificación del Proceso	93.96	92.29	90.84	86.45		91.50

FICHA ESTADÍSTICA 2017

NÓMINA APOYO



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.63	n/a	1.50	n/a	1.50
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	30.00	1.12	14.30	19.39	16.85
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	33.33	1.60	7.00	9.31	8.15
Total	100			87.80	88.70	91.50

El puntaje 91.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.50 / 10 = 9.15 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

NÓMINA APOYO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	4	6	1		12
Asuntos concluidos	5	11	11	2		29
Índice de asuntos diferidos (%)	20.00	36.36	54.55	50.00	✓	41.38
% de participación respecto del Sector	1.02	2.45	3.92	0.91		2.29
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	0		0
Asuntos diferidos	1	4	6	1		12
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	0	0	0		2
Asuntos concluidos	5	11	11	2		29
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	40.00	0.00	0.00	0.00		6.90
% de participación respecto del Sector	3.28	0.00	0.00	0.00		0.86
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	5	1	0		8
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	91.45	95.62	92.34	94.39		92.99

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	41.38	2.29	12.14	16.20	14.17
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	6.90	0.86	18.69	18.94	18.82
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			90.83	95.14	92.99

El puntaje 92.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.99 / 10 = 9.30 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017
NÓMINA APOYO



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.15	x	0.6	5.49
• Conciliación:	9.30	x	0.4	3.72
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	9.21

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	179	168	-6.1%
I.- Consultas	167	149	-10.8%
II.- Controversias:	12	19	58.3%
II.I Aclaraciones	2	0	-100.0%
II.II Reclamaciones	10	19	90.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	12	19	58.3%
Correo electrónico	7	14	100.0%
UNE	5	5	0.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$37,627.2	\$52,391.7	39.2%
Monto Abonado (MDP)	\$25,866.7	\$63,304.3	144.7%
% de Abono	68.7%	120.8%	
Resolución Favorable al Usuario	75.0%	84.2%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SIEMPRE CRECIENDO



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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Siempre Creciendo:	349 Part. 0.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SIEMPRE CRECIENDO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	279	233	-16.5%
RECLAMACIONES	147	116	-21.1%
Controversias	146	113	-22.6%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	89	59	-33.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	35	36	2.9%
• Conciliación	22	17	-22.7%
Solicitud de Dictamen	1	3	200.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	426	349	-18.1%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

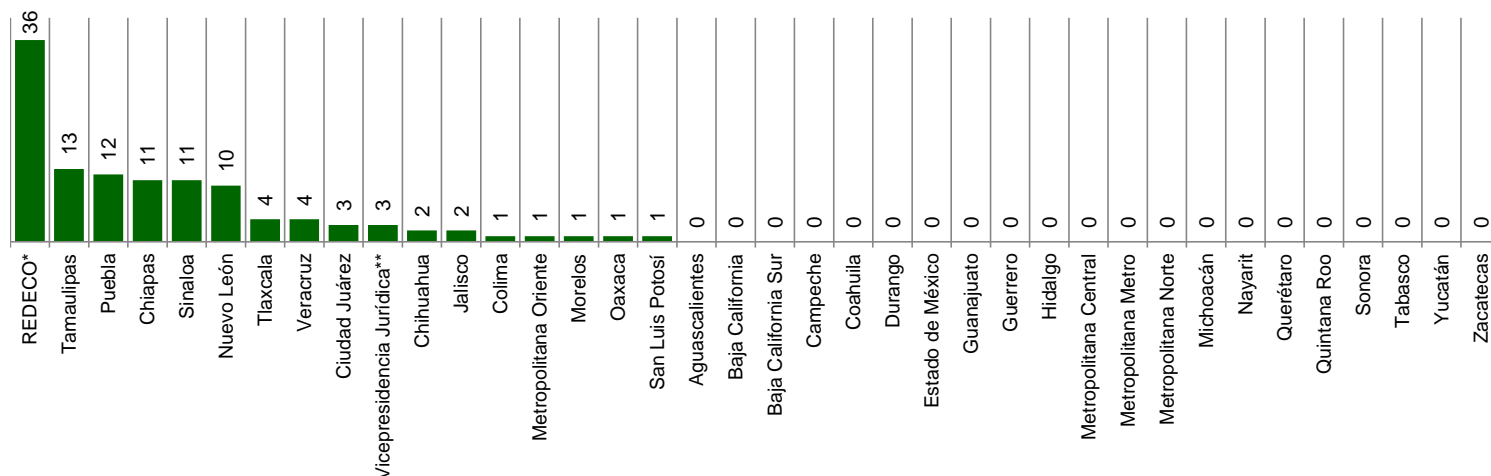
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SIEMPRE CRECIENDO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 116

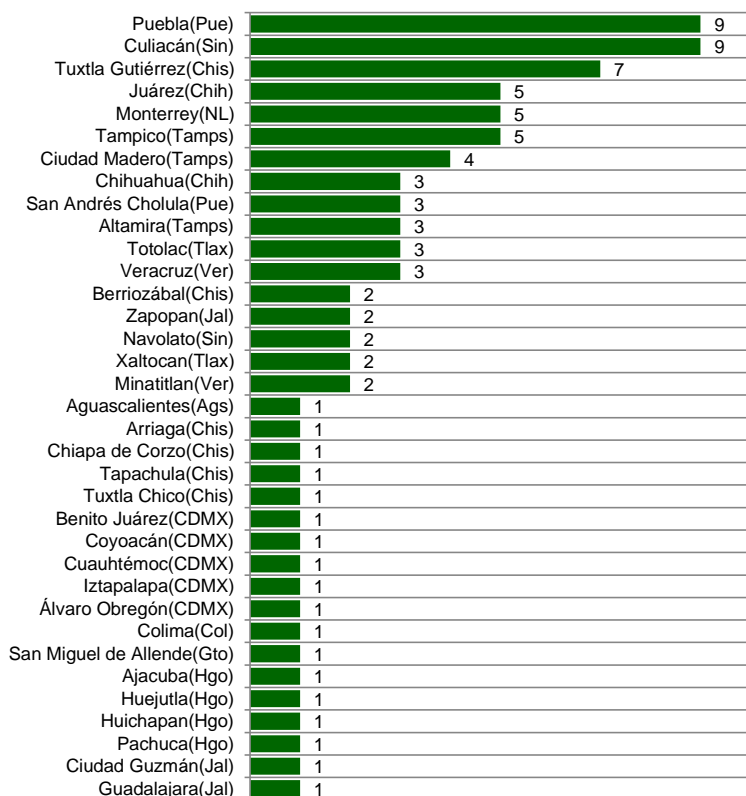


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 64 municipios del país se registra al menos una reclamación de Siempre Creciendo, de éstos, 18 concentran el 60% de las quejas.

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



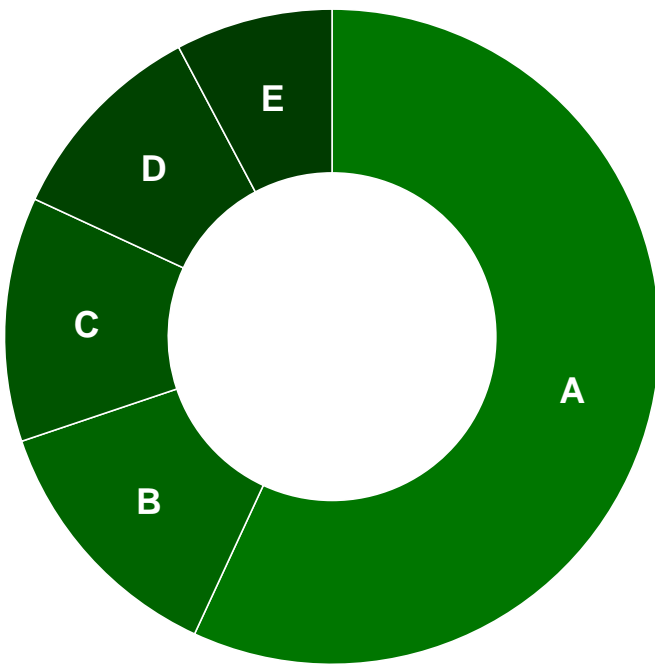
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	3%
Entre 30 y 39 años	14	12%
Entre 40 y 49 años	22	19%
Entre 50 y 59 años	16	14%
Entre 60 y 69 años	47	40%
Entre 70 y 79 años	14	12%
Más de 80 años	0	0%
Total	116	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	147	100.0	116	100.0	-21.1
Crédito personal	77	52.4	66	56.9	-14.3
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	15	10.2	15	12.9	0.0
Crédito de nómina	44	29.9	14	12.1	-68.2
Créditos solidarios y/o grupal	0	0.0	12	10.3	-
Resto de productos 1/	11	7.5	9	7.8	-0.2

1/ Incluye: Crédito en cuenta corriente, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



A 56.9% Crédito personal

- 14% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 14% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 12% Gestión de Cobranza (REDECO)

B 12.9% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 12.1% Crédito de nómina

- 43% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 36% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 14% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato

D 10.3% Créditos solidarios y/o grupal

E 7.8% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dímex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.
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 2017, Siempre Creciendo no presentó problemática, ya que de 1 asunto directo 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, Siempre Creciendo no presentó problemática, ya que de 1 asunto concluido 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 esta materia, Siempre Creciendo no presentó problemática, ya que no presentó incongruencia entre procesos.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 16 asuntos atendidos en este proceso, 4 (25.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 75.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: En esta materia, Siempre Creciendo 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 2017

SIEMPRE CRECIENDO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	16	10	28	11		65
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	211	43	186	107		547
Asuntos directos	16	10	28	11		65
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.19	4.30	6.64	9.73	✘	8.42
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	0	0		1
Asuntos directos	16	10	28	11		65
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	6.25	0.00	0.00	0.00		1.54
% de participación respecto del Sector	20.00	0.00	0.00	0.00		3.70
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	16	10	28	11		65
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	1	2		4
Asuntos de GE que pasaron a CO	2	2	2	4		10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	50.00	50.00	50.00		40.00
% de participación respecto del Sector	0.00	1.41	1.09	2.67		1.50
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	1	2		4
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	1		1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	1	1	2		5
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	50.00	✘	20.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	2.86		0.80
Calificación del Proceso	94.43	90.22	93.80	89.56		92.18

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	8.42	n/a	3.44	n/a	3.44
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.54	3.70	3.83	4.20	4.02
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	40.00	1.50	12.40	19.19	15.80
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.00	0.80	8.20	9.65	8.93
Total	100			87.87	88.05	92.18

El puntaje 92.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.18 / 10 = 9.22 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SIEMPRE CRECIENDO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	1	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	16	0		16
Asuntos directos	0	0	1	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	0.00	16.00	0.00	✓	16.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	1	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	N/A	96.94	N/A		99.80

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	16.00	n/a	9.80	n/a	9.80
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.80	80.00	99.80

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

$$99.80 / 10 = 9.98 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SIEMPRE CRECIENDO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	3	0	0		4
Asuntos concluidos	2	5	4	5		16
Índice de asuntos diferidos (%)	50.00	60.00	0.00	0.00		25.00
% de participación respecto del Sector	1.02	1.84	0.00	0.00		0.76
Asuntos diferidos no conciliados	1	2	0	0		3
Asuntos diferidos	1	3	0	0		4
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	66.67	0.00	0.00		75.00
% de participación respecto del Sector	2.44	3.92	0.00	0.00		1.53
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	2	5	4	5		16
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	82.43	84.10	100.00	100.00		88.68

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	25.00	0.76	15.25	18.73	16.99
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	75.00	1.53	5.75	17.63	11.69
Asuntos con Incumplimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			81.00	96.36	88.68

El puntaje 88.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.68 / 10 = 8.87 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.98	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	9.22	x	0.5	4.61
• Conciliación:	8.87	x	0.3	2.66

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.27

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	316	60	-81.0%
I.- Consultas	179	3	-98.3%
II.- Controversias:	137	57	-58.4%
II.I Aclaraciones	71	2	-97.2%
II.II Reclamaciones	66	55	-16.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	137	57	-58.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	52	33	-36.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	2	17	750.0%
Teléfono	41	4	-90.2%
Correo electrónico	42	2	-95.2%
Sucursales	0	1	-
Página de internet	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$2,502.8	\$439,124.4	17445.3%
Monto Abonado	\$7,835.0	\$41,040.8	423.8%
% de Abono	313.0%	9.3%	
Resolución Favorable al Usuario	1.5%	70.2%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

WAC DE MEXICO



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 ENR:	37,449
Acciones de Defensa realizadas de Wac de Mexico:	454 Part. 1.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE WAC DE MEXICO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	209	264	26.3%
RECLAMACIONES	177	190	7.3%
Controversias	174	187	7.5%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	73	84	15.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	83	90	8.4%
• Conciliación	17	13	-23.5%
Solicitud de Dictamen	3	3	0.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	386	454	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.

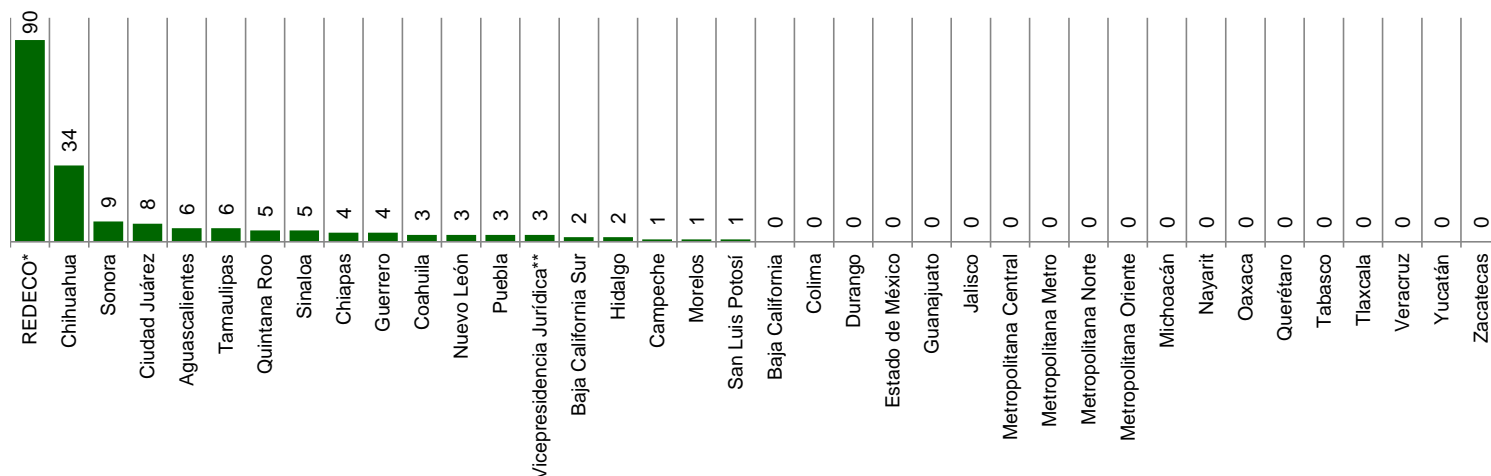
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

WAC DE MEXICO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 190

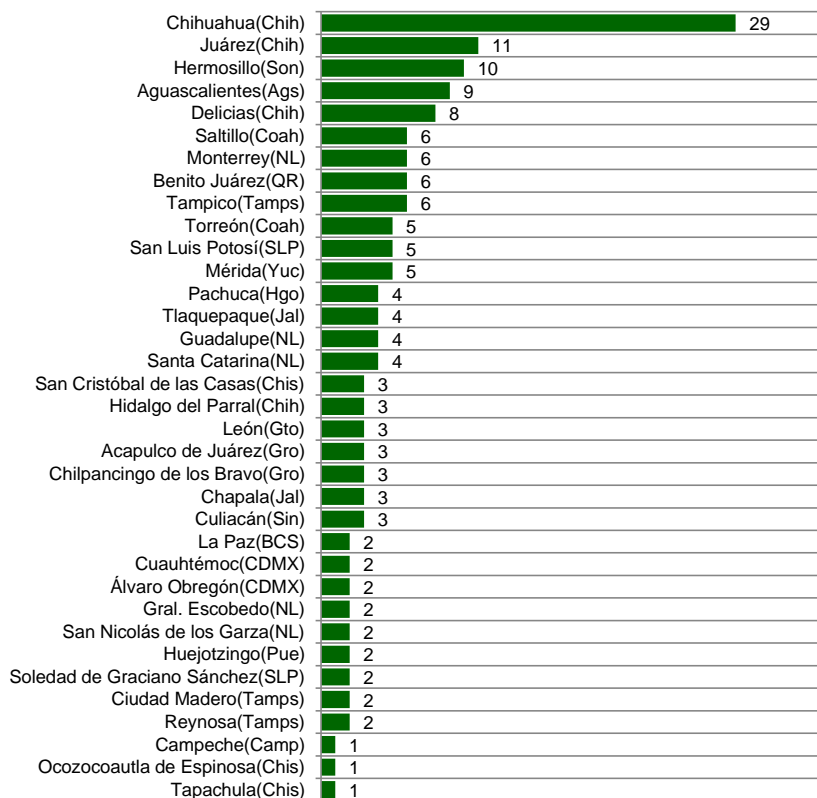


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 61 municipios del país se registra al menos una reclamación de Wac de Mexico, de éstos, 14 concentran el 60% de las quejas.

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



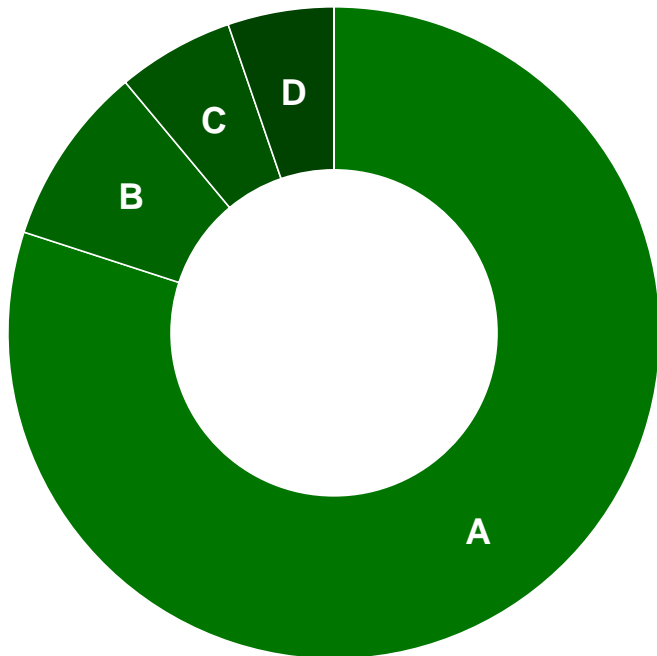
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	34	18%
Entre 30 y 39 años	53	28%
Entre 40 y 49 años	41	21%
Entre 50 y 59 años	34	18%
Entre 60 y 69 años	13	7%
Entre 70 y 79 años	15	8%
Más de 80 años	0	0%
Total	190	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	177	100.0	190	100.0	7.3
Crédito personal	126	71.2	152	80.0	20.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	14	7.9	17	8.9	21.4
Crédito de nómina	17	9.6	11	5.8	-35.3
Resto de productos 1/	20	11.3	10	5.3	-

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



A 80.0% Crédito personal

- 46% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 21% Actualización de historial crediticio no realizada
- 11% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 8.9% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 5.8% Crédito de nómina

- 55% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 9% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 9% Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios

D 5.3% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	9.64	9.80	9.70
2	Siempre Creciendo, S.A. de C.V.	9.98	9.22	8.87	9.27
3	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	N/A	9.15	9.30	9.21
4	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.77	9.00	8.86
5	Financiera Finsol, S.A. de C.V.	10.00	8.35	8.93	8.85
6	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	10.00	8.13	9.14	8.80
7	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	9.99	8.52	8.38	8.77
8	Tertius, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.84	8.53	8.72
9	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.81	N/A	8.40	8.58
10	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.23	8.17	8.21
11	Dímex Capital, S.A. de C.V.	9.99	8.11	6.82	8.10
12	HXTI, S.A. de C.V.	N/A	8.40	7.44	8.02
13	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.07	5.95	7.82
14	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.36	8.38	7.69
15	Crece con Nosotros, S.A. de C.V.	N/A	8.67	6.04	7.62
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.15	3.59	6.33
17	Refácil Servicios Integrales, S.A. de C.V.	8.71	0.00	9.30	4.53
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.71	0.00	8.52	3.90
	Índice del Sector	9.73	0.34	9.05	5.98

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 71.2% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,577 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(86 de 1,577 SOFOM ENR se han adherido a este proceso)

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.
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 2017, Wac de México acumuló 1 vencimientos de 84 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 0.4% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Wac de México no presentó problemática, ya que de los 84 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.

De 7 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvo 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 12 asuntos atendidos en este proceso, 1 (8.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 0.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, ninguno obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (8.3%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	1		1
Asuntos directos	18	21	29	16		84
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	6.25	X	1.19
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	1.64		0.44
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	150	154	267	244		815
Asuntos directos	18	21	29	16		84
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.33	7.33	9.21	15.25	X	9.70
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	1	0		1
Asuntos directos	18	21	29	16		84
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	3.45	0.00	✓	1.19
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	11.11	0.00		3.70
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	18	21	29	16		84
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	2	1	3		7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	2	1	3		7
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	14.29
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	2.38	0.00		0.80
Calificación del Proceso	98.46	94.67	91.53	96.55		96.39

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	1.19	0.44	9.89	9.88	9.89
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.70	n/a	3.17	n/a	3.17
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.19	3.70	4.10	4.20	4.15
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	14.29	0.80	8.71	9.65	9.18
Total	100			95.87	88.74	96.39

El puntaje 96.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.39 / 10 = 9.64 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

WAC DE MEXICO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	0	0	1		1
Asuntos concluidos	5	2	1	4		12
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00	0.00	25.00	X	8.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.91		0.19
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	0		0
Asuntos diferidos	0	0	0	1		1
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	5	2	1	4		12
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	50.00	0.00	0.00		8.33
% de participación respecto del Sector	0.00	1.61	0.00	0.00		0.43
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	100.00	94.85	100.00	96.76		97.99

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2017)

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	8.33	0.19	18.42	19.68	19.05
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	8.33	0.43	18.42	19.47	18.94
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			96.83	99.16	97.99

El puntaje 97.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.99 / 10 = 9.80 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.64	x	0.6	5.78
• Conciliación:	9.80	x	0.4	3.92
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	9.70

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	98	53	-45.9%
I.- Consultas	20	19	-5.0%
II.- Controversias:	78	34	-56.4%
II.I Aclaraciones	3	6	100.0%
II.II Reclamaciones	75	28	-62.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	78	34	-56.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	61	21	-65.6%
UNE	5	13	160.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	12	0	-100.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado	\$0.0	\$300.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$300.0	-
% de Abono	-	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	2.9%	

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