



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - DICIEMBRE 2017

Presidencia de Condusef

SOFOM E.R.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA AYUDAMOS

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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,513
 Acciones de Defensa realizadas de Financiera Ayudamos : 397 Part. 1.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA AYUDAMOS :

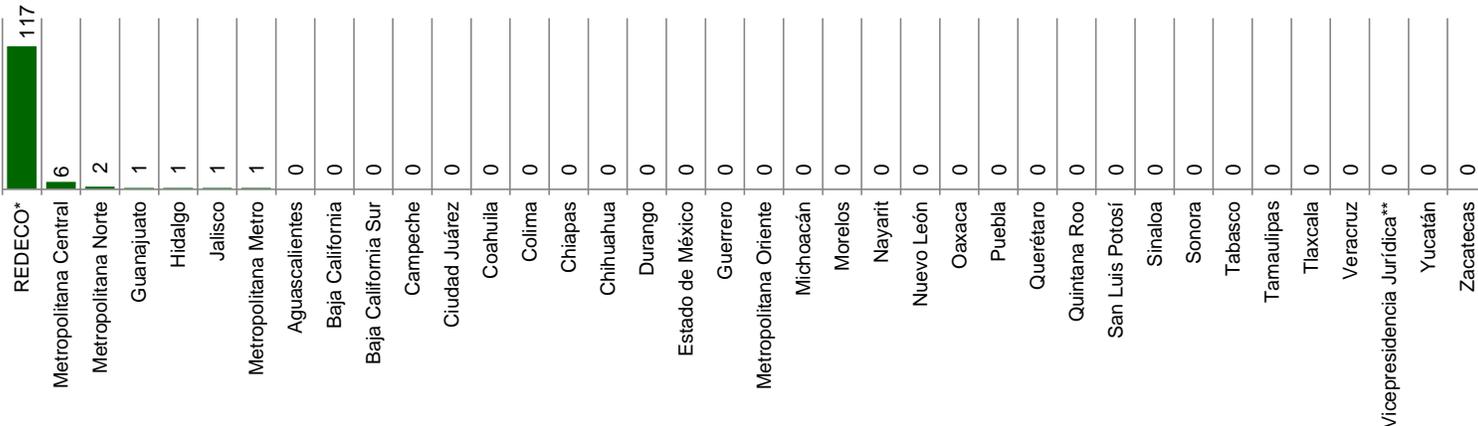
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	246	268	8.9%
RECLAMACIONES	99	129	30.3%
Controversias	99	129	30.3%
• Gestión Ordinaria	8	5	-37.5%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	85	117	37.6%
• Conciliación	6	7	16.7%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	345	397	15.1%

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: 129



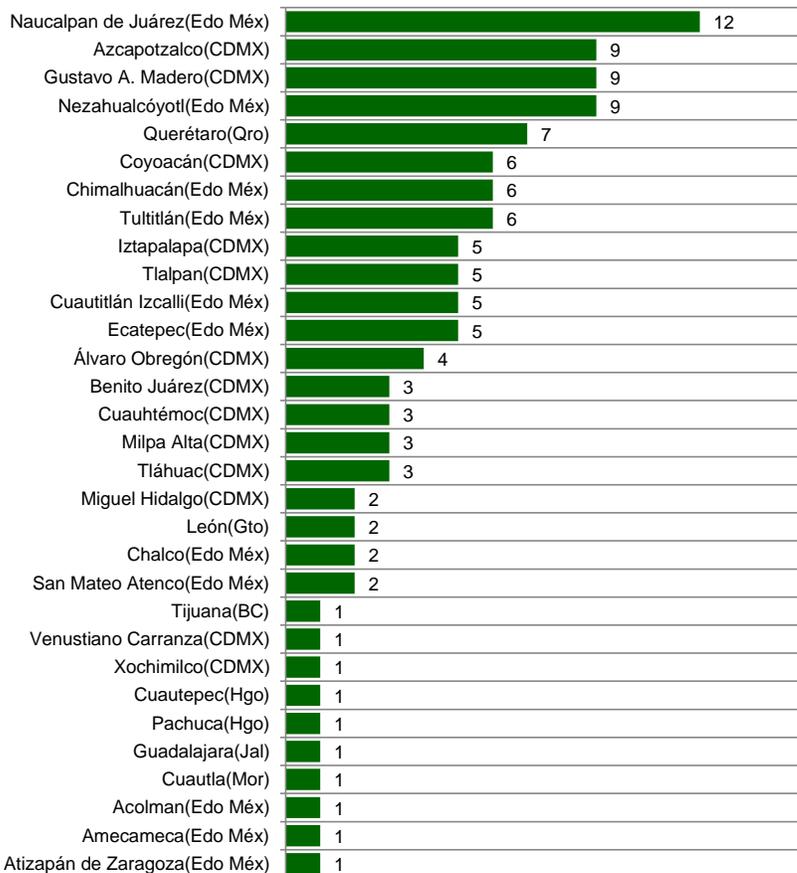
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 42 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Ayudamos, de éstos, 11 concentran el 61% de las quejas.

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



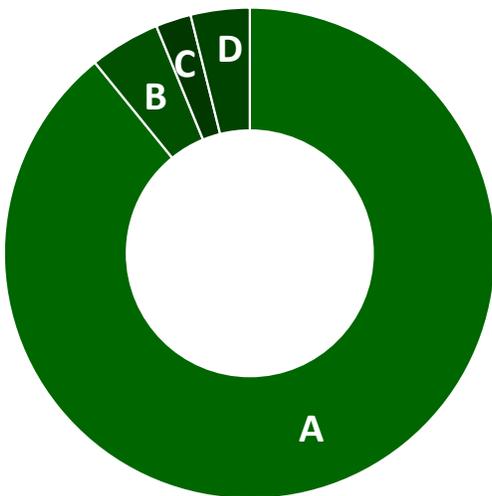
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	12	9%
Entre 30 y 39 años	35	27%
Entre 40 y 49 años	35	27%
Entre 50 y 59 años	24	19%
Entre 60 y 69 años	23	18%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	129	100%

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	99	100.0	129	100.0	30.3
Crédito personal	91	91.9	115	89.1	26.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	2	2.0	6	4.7	200.0
Crédito de nómina	0	0.0	3	2.3	-
Resto de productos 1/	6	6.1	5	3.9	-

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



A	89.1% Crédito personal
90%	Gestión de Cobranza (REDECO)
5%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
2%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	4.7% Producto en materia de Cobranza (REDECO)
100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	2.3% Crédito de nómina
100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	3.9% 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	FC Financial, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financial de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consupago, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante 2017 Financiera Ayudamos no presentó problemática, ya que no acumuló vencimientos de 5 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, Financiera Ayudamos no presentó problemática, ya que de los 5 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 ningun caso Financiera Ayudamos emitió una resolución a favor del Usuario, por lo que este no se vio afectado por incumplimiento ya convenido y no tuvo que recurrir de nueva cuenta ante esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, evitando así los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 4 asuntos atendidos en este proceso, 1 (25.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 0.2% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: En materia de incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), Financiera Ayudamos 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

FINANCIERA AYUDAMOS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	1	2	1		5
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	1	29	1		32
Asuntos directos	1	1	2	1		5
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	1.00	14.50	1.00	✓	6.40
% 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	2	1		5
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	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	99.76	99.99	91.00	99.76		99.88

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA AYUDAMOS



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	6.40	n/a	9.88	n/a	9.88
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			99.88	80.00	99.88

El puntaje 99.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.88 / 10 = 9.99 \text{ de calificación}$$

(*) 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 AYUDAMOS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	0	2	1	1		4
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	50.00	0.00	0.00		25.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.75	0.00	0.00		0.22
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	0		0
Asuntos diferidos	0	1	0	0		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	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	2	1	1		4
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	N/A	94.93	100.00	100.00		97.53

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	25.00	0.22	15.25	19.81	17.53
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
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			95.25	99.81	97.53

El puntaje 97.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.53 / 10 = 9.75 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FINANCIERA AYUDAMOS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.99	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	9.75	x	0.3	2.92
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE		=		4.92

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	32	41	28.1%
I.- Consultas	6	24	300.0%
II.- Controversias:	26	17	-34.6%
II.I Aclaraciones	20	7	-65.0%
II.II Reclamaciones	6	10	66.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	26	17	-34.6%
Teléfono	19	11	-42.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	4	300.0%
UNE	5	2	-60.0%
Sucursales	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$357	\$78,120	21791.6%
Monto Abonado	\$357	\$0	-100.0%
% de Abono	100.0%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	3.8%	47.1%	

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 CONSUPAGO



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,513
 Acciones de Defensa realizadas de Consupago: 2,595 Part. 11.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUPAGO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,347	1,776	31.8%
RECLAMACIONES	501	819	63.5%
Controversias	482	792	64.3%
• Gestión Ordinaria	3	2	-33.3%
• Gestión Electrónica	363	594	63.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	27	34	25.9%
• Conciliación	89	162	82.0%
Solicitud de Dictamen	17	21	23.5%
Solicitud de Defensoría	2	4	100.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	2	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,848	2,595	40.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

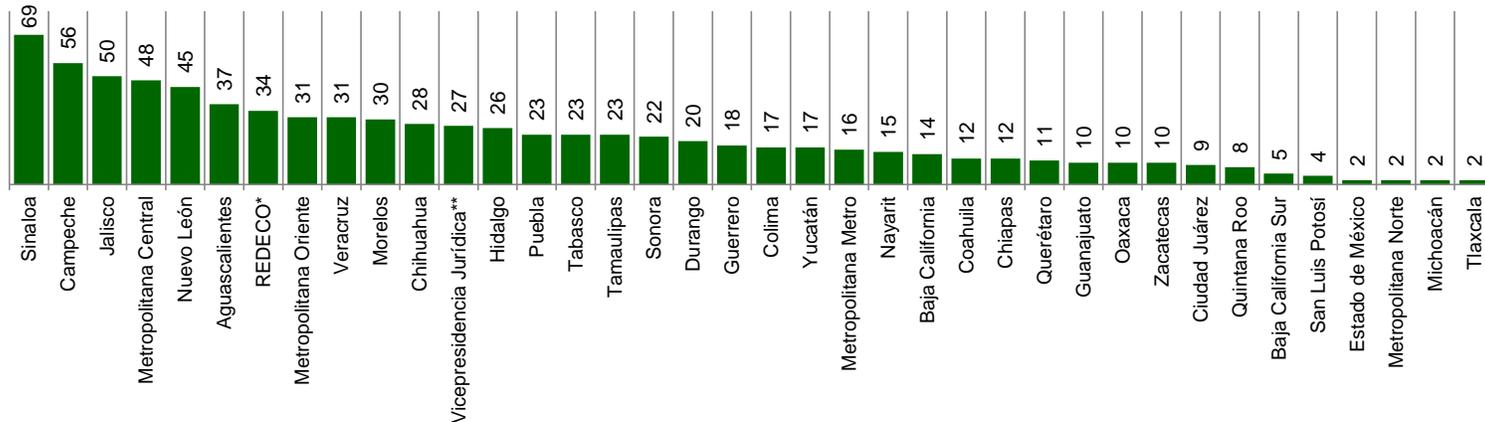
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CONSUPAGO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 819



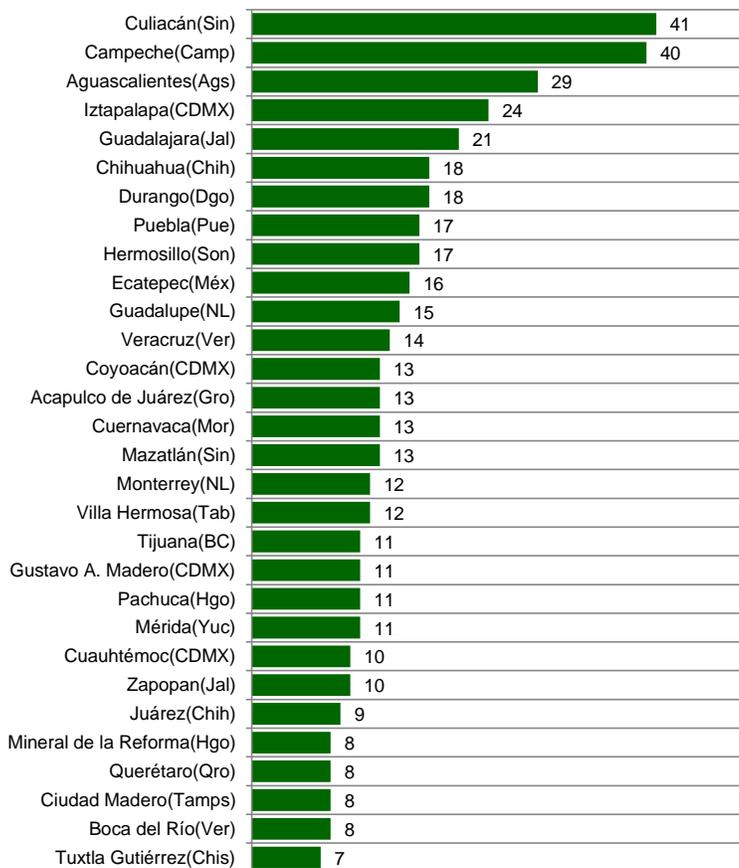
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 185 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consupago, de éstos, 35 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	13	2%
Entre 30 y 39 años	94	11%
Entre 40 y 49 años	158	19%
Entre 50 y 59 años	189	23%
Entre 60 y 69 años	246	30%
Entre 70 y 79 años	119	15%
Más de 80 años	0	0%
Total	819	100%

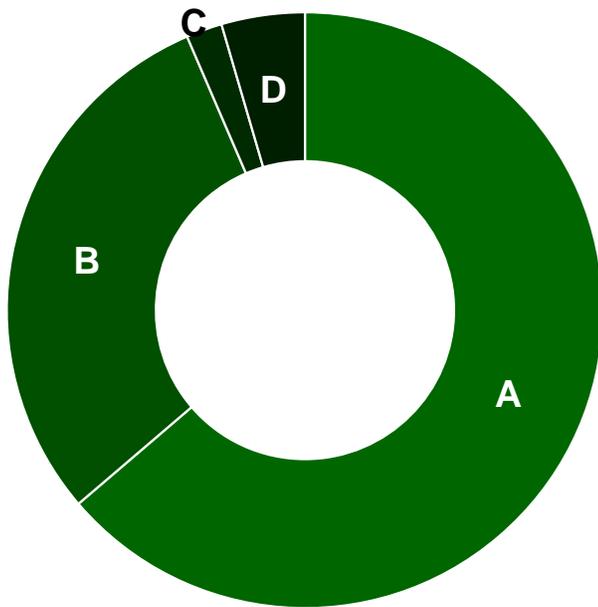
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	501	100.0	819	100.0	63.5
Crédito personal	328	65.5	522	63.7	59.1
Crédito de nómina	102	20.3	244	29.8	139.2
Crédito simple	57	11.4	16	2.0	-71.9
Resto de productos 1/	14	2.8	37	4.5	-

1/ incluye: Crédito para adultos mayores, Tarjeta de crédito, Crédito al auto, entre otros.



A 63.7% Crédito personal

- 18% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 17% 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 29.8% Crédito de nómina

- 20% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 19% 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 2.0% Crédito simple

- 38% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 19% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
- 13% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato

D 4.5% Varios



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	FC Financial, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financial de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consupago, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.



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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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



PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Consupago acumuló 102 vencimientos de 555 asuntos directos, lo que implicó que en el 18.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 54.0% 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, Consupago no presentó problemática, ya que de los 564 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 26 casos Consupago emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 91 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 33 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 142 asuntos atendidos en este proceso, 29 (20.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 41.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 19 asuntos (13.4%) 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 23.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 15 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Consupago incumplió en 3 casos que significaron el 20.0% de sus convenios firmados y representaron el 75.0% 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 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	36	62	4	0		102
Asuntos directos	83	140	174	158		555
Índice de asuntos directos vencidos (%)	43.37	44.29	2.30	0.00	✓	18.38
% de participación respecto del Sector	66.67	62.00	16.67	0.00		53.97
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,261	1,918	3,150	2,694		9,023
Asuntos directos	83	140	174	158		555
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.19	13.70	18.10	17.05	✓	16.26
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	3		3
Asuntos directos	83	140	174	158		555
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	1.90	✗	0.54
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	23.08		10.34
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	83	141	178	162		564
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	5	4	8	9		26
Asuntos de GE que pasaron a CO	18	37	34	29		118
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	27.78	10.81	23.53	31.03	✗	22.03
% de participación respecto del Sector	13.89	7.55	12.31	15.79		12.32
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	1	3	0		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	4	8	9		26
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	40.00	25.00	37.50	0.00	✓	23.08
% de participación respecto del Sector	8.70	4.17	9.68	0.00		6.25
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	15	12	6		33
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	12	33	26	20		91
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	45.45	46.15	30.00	✓	36.26
% de participación respecto del Sector	0.00	45.45	33.33	23.08		28.21
Calificación del Proceso	71.64	78.62	76.19	78.34		69.98



HOJA DE CÁLCULOS (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	18.38	53.97	8.35	1.00	4.67
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.26	n/a	1.79	n/a	1.79
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.54	10.34	4.65	2.60	3.63
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	22.03	12.32	11.15	10.50	10.82
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	23.08	6.25	11.77	11.89	11.83
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	36.26	28.21	3.47	1.00	2.24
Total	100			76.18	56.99	69.98

El puntaje 69.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$69.98 / 10 = 7.00 \text{ de calificación}$$

(*) 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

CONSUPAGO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	1	1		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.)	37	0	1	38		76
Asuntos directos	1	0	1	1		3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	37.00	0.00	1.00	38.00	x	25.33
% 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	1		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	91.00	N/A	99.38	91.00		99.52



HOJA DE CÁLCULOS (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	25.33	n/a	9.52	n/a	9.52
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			99.52	80.00	99.52

El puntaje 99.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.52 / 10 = 9.95 \text{ de calificación}$$

(*) 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 CONSUPAGO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	8	12	6		29
Asuntos concluidos	25	40	38	39		142
Índice de asuntos diferidos (%)	12.00	20.00	31.58	15.38	✓	20.42
% de participación respecto del Sector	4.00	5.97	8.96	5.77		6.49
Asuntos diferidos no conciliados	2	4	6	0		12
Asuntos diferidos	3	8	12	6		29
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	50.00	50.00	0.00	✓	41.38
% de participación respecto del Sector	5.71	9.76	13.33	0.00		7.79
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	7	6	2		19
Asuntos concluidos	25	40	38	39		142
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	16.00	17.50	15.79	5.13	✓	13.38
% de participación respecto del Sector	23.53	24.14	33.33	12.50		23.75
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	1	1	0		3
Asuntos con Convenio	3	4	3	5		15
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	33.33	25.00	33.33	0.00	✓	20.00
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00	50.00	0.00		75.00
Calificación del Proceso	35.41	35.19	36.25	89.75		36.41

HOJA DE CÁLCULOS (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	20.42	6.49	16.12	14.49	15.30
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	41.38	7.79	12.14	14.70	13.42
Asuntos con Incumplimiento	20	13.38	23.75	12.37	1.00	6.69
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	20.00	75.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			41.63	31.19	36.41

El puntaje 36.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$36.41 / 10 = 3.64 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.95	x	0.2	1.99
• Gestión Electrónica:	7.00	x	0.5	3.50
• Conciliación:	3.64	x	0.3	1.09
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE		=		6.58



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	160,022	118,343	-26.0%
I.- Consultas	118,049	82,101	-30.5%
II.- Controversias:	41,973	36,242	-13.7%
II.I Aclaraciones	36,600	25,902	-29.2%
II.II Reclamaciones	5,373	10,340	92.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	41,973	36,242	-13.7%
Teléfono	28,238	21,361	-24.4%
Sucursales	11,215	11,769	4.9%
Correo electrónico	2,142	2,447	14.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	239	310	29.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	78	283	262.8%
Página de internet	61	72	18.0%
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$45.3	\$35.1	-22.6%
Monto Abonado (MDP)	\$45.3	\$35.1	-22.6%
% de Abono	100.0%	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	48.0%	67.8%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

NR FINANCE MÉXICO



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER:	23,513
Acciones de Defensa realizadas de NR Finance México:	6,013 Part. 25.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NR FINANCE MÉXICO:

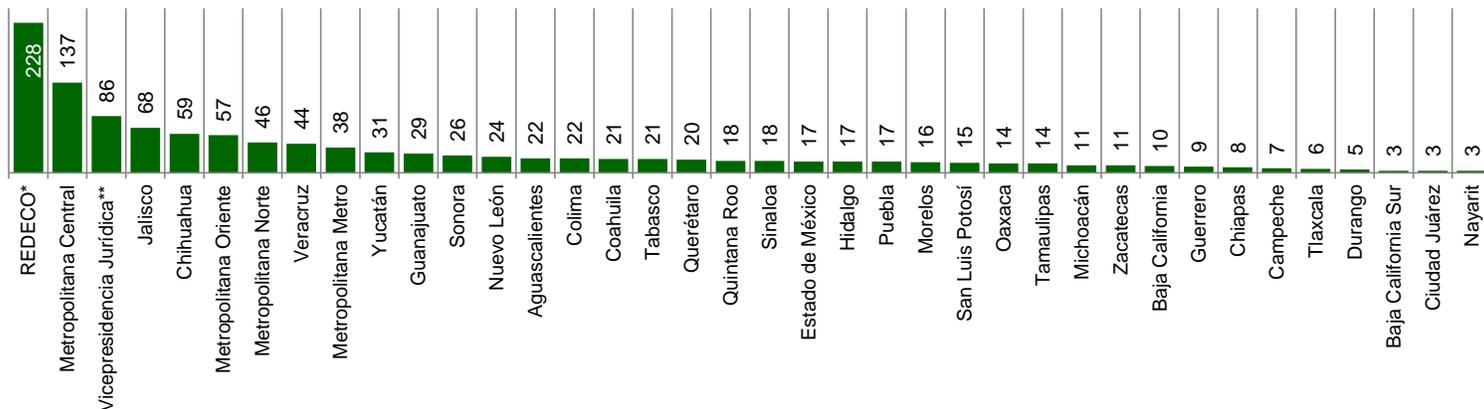
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	5,421	4,812	-11.2%
RECLAMACIONES	1,099	1,201	9.3%
Controversias	1,050	1,115	6.2%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	577	567	-1.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	203	228	12.3%
• Conciliación	270	320	18.5%
Solicitud de Dictamen	45	77	71.1%
Solicitud de Defensoría	3	8	166.7%
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	6,520	6,013	-7.8%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,201

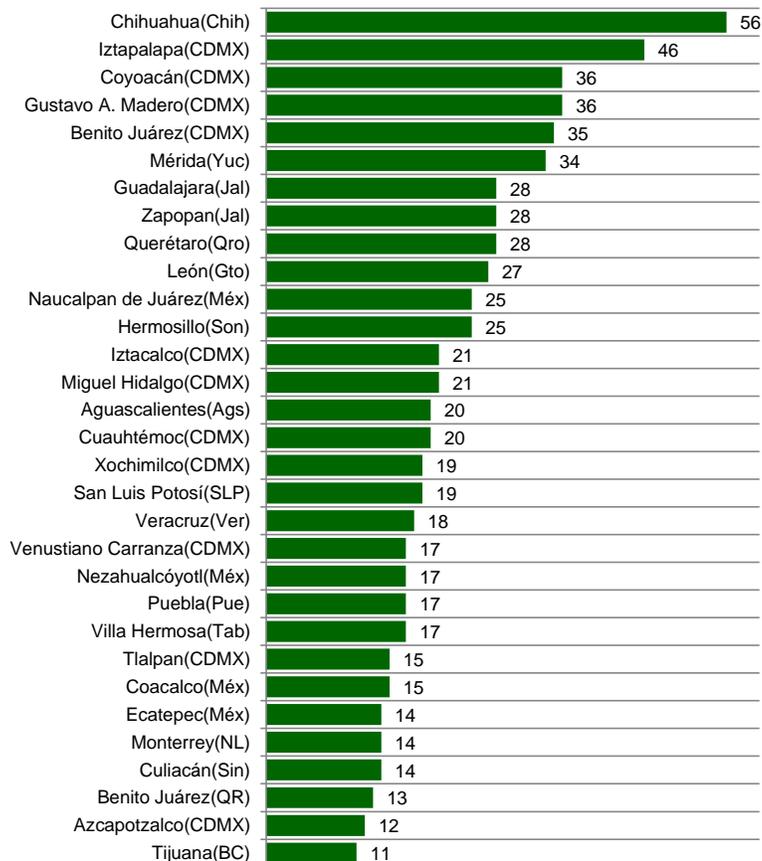


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 192 municipios del país se registra al menos una reclamación de NR Finance México, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

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



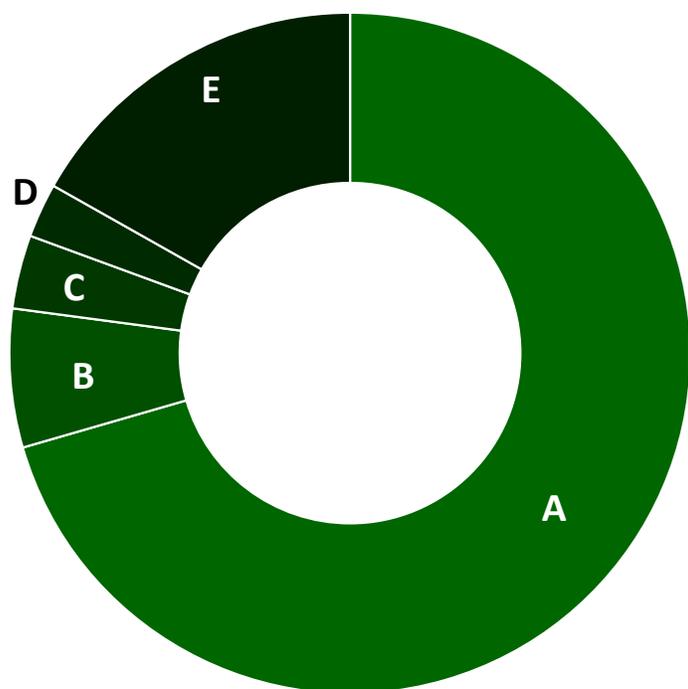
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	110	9%
Entre 30 y 39 años	324	27%
Entre 40 y 49 años	301	25%
Entre 50 y 59 años	196	16%
Entre 60 y 69 años	199	17%
Entre 70 y 79 años	71	6%
Más de 80 años	0	0%
Total	1,201	100%

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	1,099	100.0	1,201	100.0	9.3
Crédito al auto	814	74.1	847	70.5	4.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	70	6.4	79	6.6	12.9
Arrendamiento financiero	20	1.8	42	3.5	110.0
Crédito personal	41	3.7	31	2.6	-24.4
Resto de productos 1/	154	14.0	202	16.8	-

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



A 70.5% Crédito al auto

- 16% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 13% Incumplimiento con los términos del contrato
- 11% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 6.6% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 3.5% Arrendamiento financiero

- 74% Incumplimiento con los términos del contrato
- 12% Inconformidad con el cobro de los gastos financieros y/o accesorios establecidos
- 10% Cargos no reconocidos en la cuenta

D 2.6% Crédito personal

E 16.8% 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	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consumo, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017 NR Finance México acumuló 19 vencimientos de 569 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 10.1% 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, NR Finance México no presentó problemática, ya que de los 573 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 46 casos NR Finance México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 25 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 150 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 18 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 298 asuntos atendidos en este proceso, 100 (33.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 22.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 43.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 15 asuntos (5.0%) 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 18.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 10 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, NR Finance México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con 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 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	3	6	9	1		19
Asuntos directos	172	144	109	144		569
Índice de asuntos directos vencidos (%)	1.74	4.17	8.26	0.69	✓	3.34
% de participación respecto del Sector	5.56	6.00	37.50	9.09		10.05
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,846	1,304	1,074	1,028		5,252
Asuntos directos	172	144	109	144		569
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.73	9.06	9.85	7.14	✓	9.23
% 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	172	144	109	144		569
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.16	0.00	0.92	1.39	✗	0.88
% de participación respecto del Sector	28.57	0.00	20.00	15.38		17.24
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	172	145	110	146		573
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	7	18	11	10		46
Asuntos de GE que pasaron a CO	35	59	56	49		199
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	20.00	30.51	19.64	20.41	✗	23.12
% de participación respecto del Sector	19.44	33.96	16.92	17.54		21.80
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	9	6	5		25
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	18	11	10		46
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	71.43	50.00	54.55	50.00	✓	54.35
% de participación respecto del Sector	21.74	37.50	19.35	27.78		26.04
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	6	6	3		18
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	25	41	45	39		150
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	12.00	14.63	13.33	7.69	✓	12.00
% de participación respecto del Sector	13.64	18.18	16.67	11.54		15.38
Calificación del Proceso	65.96	72.32	74.20	73.17		68.13

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	3.34	10.05	9.70	8.32	9.01
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.23	n/a	3.27	n/a	3.27
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.88	17.24	4.44	1.00	2.72
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	23.12	21.80	10.71	3.19	6.95
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	54.35	26.04	7.39	2.04	4.71
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	12.00	15.38	7.84	5.09	6.47
Total	100			78.35	49.64	68.13

El puntaje 68.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$68.13 / 10 = 6.81 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	16	30	29	25		100
Asuntos concluidos	67	90	78	63		298
Índice de asuntos diferidos (%)	23.88	33.33	37.18	39.68	X	33.56
% de participación respecto del Sector	21.33	22.39	21.64	24.04		22.37
Asuntos diferidos no conciliados	5	10	14	14		43
Asuntos diferidos	16	30	29	25		100
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	31.25	33.33	48.28	56.00	X	43.00
% de participación respecto del Sector	14.29	24.39	31.11	42.42		27.92
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	6	2	4		15
Asuntos concluidos	67	90	78	63		298
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.48	6.67	2.56	6.35	X	5.03
% de participación respecto del Sector	17.65	20.69	11.11	25.00		18.75
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	3	3	2		10
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	67.79	65.26	68.74	56.81		64.79

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	33.56	22.37	13.62	1.00	7.31
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	43.00	27.92	11.83	1.00	6.42
Asuntos con Incumplimiento	20	5.03	18.75	17.13	5.00	11.07
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			82.59	47.00	64.79

El puntaje 64.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$64.79 / 10 = 6.48 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	6.81	x	0.6	4.09
• Conciliación:	6.48	x	0.4	2.59
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE		=		6.68

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	2,466	2,841	15.2%
I.- Consultas	1,689	1,979	17.2%
II.- Controversias:	777	862	10.9%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	777	862	10.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	777	862	10.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	548	564	2.9%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	229	298	30.1%
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	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%	43.5%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

OPCIPRES



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER:	23,513
Acciones de Defensa realizadas de Opcipres:	1,694 Part. 7.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE OPCIPRES:

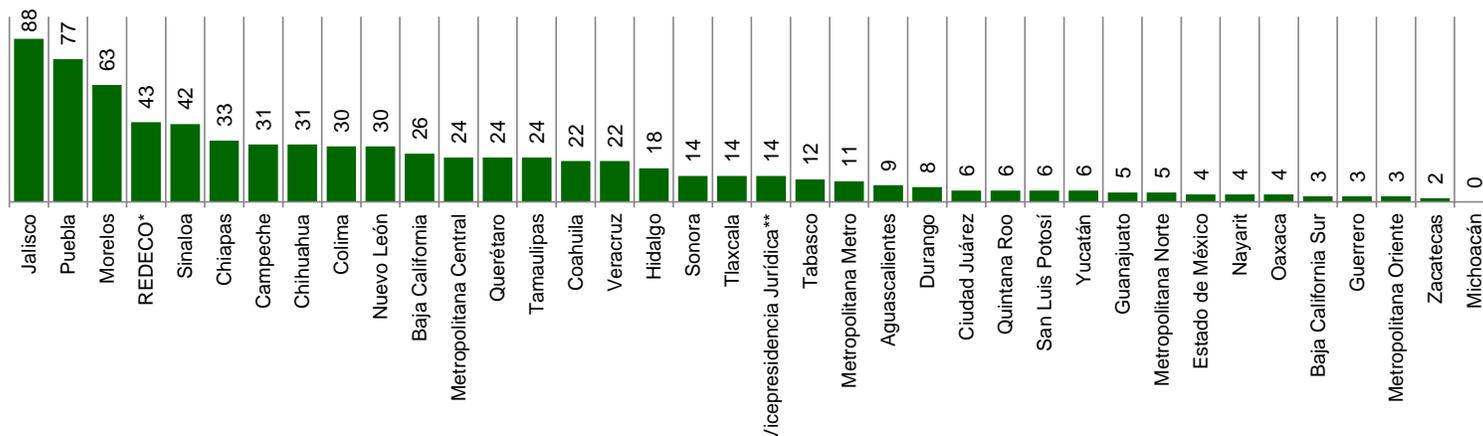
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	294	927	215.3%
RECLAMACIONES	284	767	170.1%
Controversias	273	753	175.8%
• Gestión Ordinaria	0	2	-
• Gestión Electrónica	152	590	288.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	52	43	-17.3%
• Conciliación	69	118	71.0%
Solicitud de Dictamen	11	13	18.2%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	578	1,694	193.1%

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: 767

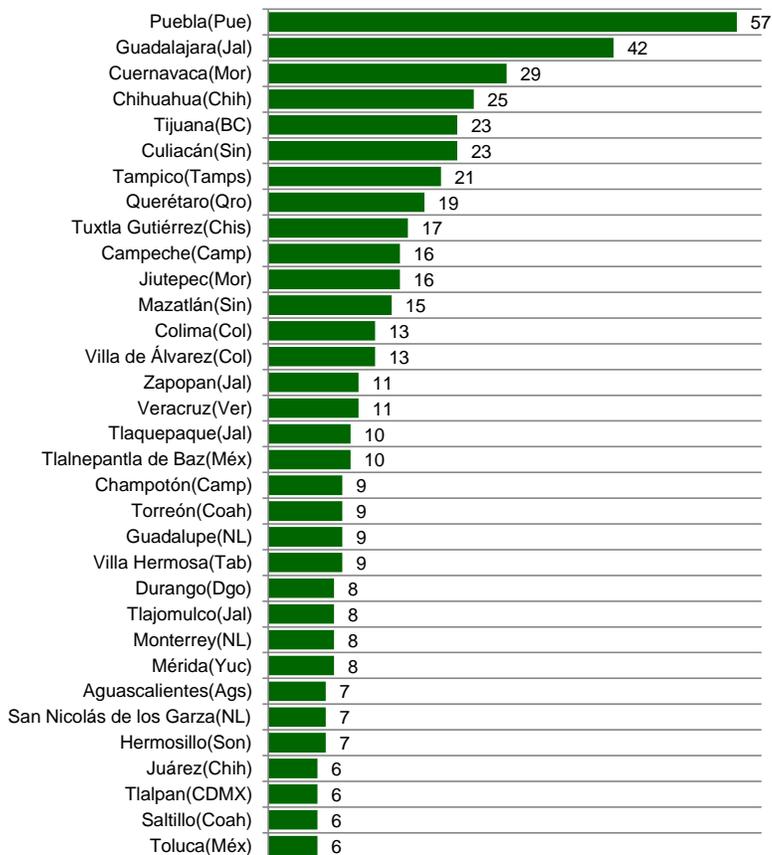


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 161 municipios del país se registra al menos una reclamación de Opcipres, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

El 68% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 32% por mujeres.



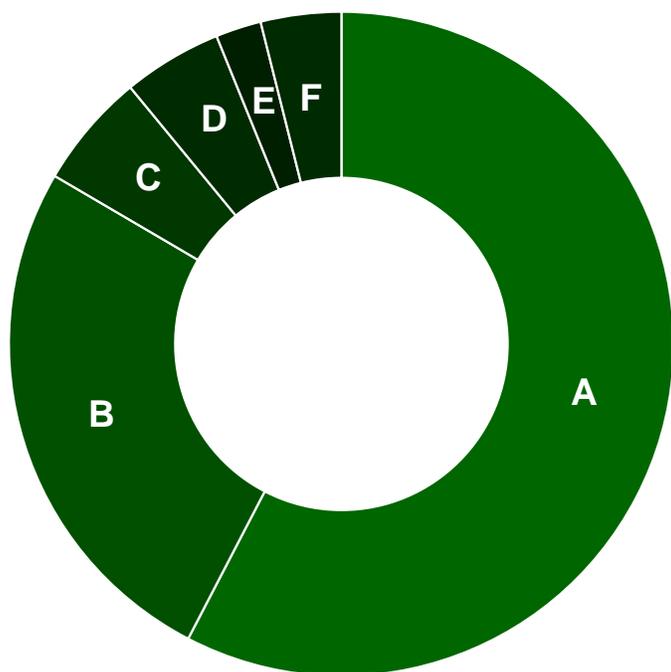
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	1%
Entre 30 y 39 años	15	2%
Entre 40 y 49 años	53	7%
Entre 50 y 59 años	90	12%
Entre 60 y 69 años	419	54%
Entre 70 y 79 años	182	24%
Más de 80 años	0	0%
Total	767	100%

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	284	100.0	767	100.0	170.1
Crédito personal	141	49.6	442	57.7	213.5
Crédito de nómina	49	17.3	198	25.8	304.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	43	5.6	-
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	48	16.9	37	4.8	-22.9
Crédito simple	34	12.0	17	2.2	-50.0
Resto de productos 1/	12	4.2	30	3.9	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Arrendamiento financiero, entre otros.



A	57.7% Crédito personal	<ul style="list-style-type: none"> 24% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato 20% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio 13% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	25.8% Crédito de nómina	<ul style="list-style-type: none"> 30% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio 21% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato 14% Incumplimiento con los términos del contrato
C	5.6% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	<ul style="list-style-type: none"> 60% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato 14% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio 9% Incumplimiento con los términos del contrato
D	4.8% Producto en materia de Cobranza (REDECO)	
E	2.2% Crédito simple	
F	3.9% 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	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consumo, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Opcipres acumuló 41 vencimientos de 531 asuntos directos, lo que implicó que en el 7.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 21.7% 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, Opcipres no presentó problemática, ya que de los 543 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 35 casos Opcipres 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, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 39 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 107 asuntos atendidos en este proceso, 31 (29.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 64.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 15 asuntos (14.0%) 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 18.8% 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 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	11	26	4	0		41
Asuntos directos	57	118	193	163		531
Índice de asuntos directos vencidos (%)	19.30	22.03	2.07	0.00	✓	7.72
% de participación respecto del Sector	20.37	26.00	16.67	0.00		21.69
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	676	1,160	3,088	2,267		7,191
Asuntos directos	57	118	193	163		531
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.86	9.83	16.00	13.91	✓	13.54
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	3	2		5
Asuntos directos	57	118	193	163		531
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	1.55	1.23	✓	0.94
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	60.00	15.38		17.24
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	57	118	196	172		543
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	5	11	13		35
Asuntos de GE que pasaron a CO	11	19	20	24		74
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	54.55	26.32	55.00	54.17	✓	47.30
% de participación respecto del Sector	16.67	9.43	16.92	22.81		16.59
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	3	1	1		8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	5	11	13		35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	60.00	9.09	7.69	✓	22.86
% de participación respecto del Sector	13.04	12.50	3.23	5.56		8.33
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	2	3	2		8
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	14	9	11		39
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	20.00	14.29	33.33	18.18	✓	20.51
% de participación respecto del Sector	4.55	6.06	8.33	7.69		6.84
Calificación del Proceso	66.21	82.35	75.50	74.64		70.40

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	7.72	21.69	9.31	6.38	7.84
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.54	n/a	2.36	n/a	2.36
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.94	17.24	4.40	1.00	2.70
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	47.30	16.59	1.00	7.21	4.11
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	22.86	8.33	11.80	10.85	11.33
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.51	6.84	6.31	7.82	7.06
Total	100			70.17	63.26	70.40

El puntaje 70.40 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$70.40 / 10 = 7.04 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	0		1
Asuntos directos	1	0	1	0		2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		50.00
% de participación respecto del Sector	16.67	0.00	0.00	0.00		10.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	32	0	14	0		46
Asuntos directos	1	0	1	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	32.00	0.00	14.00	0.00	✓	23.00
% 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	86.59	N/A	91.31	N/A		96.75

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	50.00	10.00	5.50	8.88	7.19
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	23.00	n/a	9.57	n/a	9.57
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	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			95.07	78.88	96.75

El puntaje 96.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.75 / 10 = 9.68 \text{ de calificación}$$

(*) 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 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	4	9	7	11		31
Asuntos concluidos	22	22	30	33		107
Índice de asuntos diferidos (%)	18.18	40.91	23.33	33.33	X	28.97
% de participación respecto del Sector	5.33	6.72	5.22	10.58		6.94
Asuntos diferidos no conciliados	4	6	3	7		20
Asuntos diferidos	4	9	7	11		31
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	66.67	42.86	63.64	X	64.52
% de participación respecto del Sector	11.43	14.63	6.67	21.21		12.99
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	7	2	4		15
Asuntos concluidos	22	22	30	33		107
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	9.09	31.82	6.67	12.12	X	14.02
% de participación respecto del Sector	11.76	24.14	11.11	25.00		18.75
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	72.32	65.68	83.68	64.82		72.26

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	28.97	6.94	14.50	14.11	14.30
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	64.52	12.99	7.74	11.16	9.45
Asuntos con Incumplimiento	20	14.02	18.75	12.01	5.00	8.50
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			74.25	70.27	72.26

El puntaje 72.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

72.26 / 10 = 7.23 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.68	x 0.2	1.93
• Gestión Electrónica:	7.04	x 0.5	3.52
• Conciliación:	7.23	x 0.3	2.17

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	32,308	25,921	-19.8%
I.- Consultas	21,541	14,551	-32.4%
II.- Controversias:	10,767	11,370	5.6%
II.I Aclaraciones	9,655	9,424	-2.4%
II.II Reclamaciones	1,112	1,946	75.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	10,767	11,370	5.6%
Sucursales	4,237	5,206	22.9%
Teléfono	5,357	4,591	-14.3%
Correo electrónico	1,016	983	-3.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	378	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	146	201	37.7%
Página de internet	11	11	0.0%
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$18.6	\$25.7	38.4%
Monto Abonado (MDP)	\$18.5	\$25.7	39.3%
% de Abono	99.4%	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	63.8%	83.8%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SANTANDER VIVIENDA



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,513
Acciones de Defensa realizadas de Santander Vivienda: 650 Part. 2.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SANTANDER VIVIENDA:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	309	215	-30.4%
RECLAMACIONES	584	435	-25.5%
Controversias	577	412	-28.6%
• Gestión Ordinaria	3	1	-66.7%
• Gestión Electrónica	126	90	-28.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	384	262	-31.8%
• Conciliación	64	59	-7.8%
Solicitud de Dictamen	7	16	128.6%
Solicitud de Defensoría	0	4	-
Defensoría Legal Gratuita	0	3	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	893	650	-27.2%

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

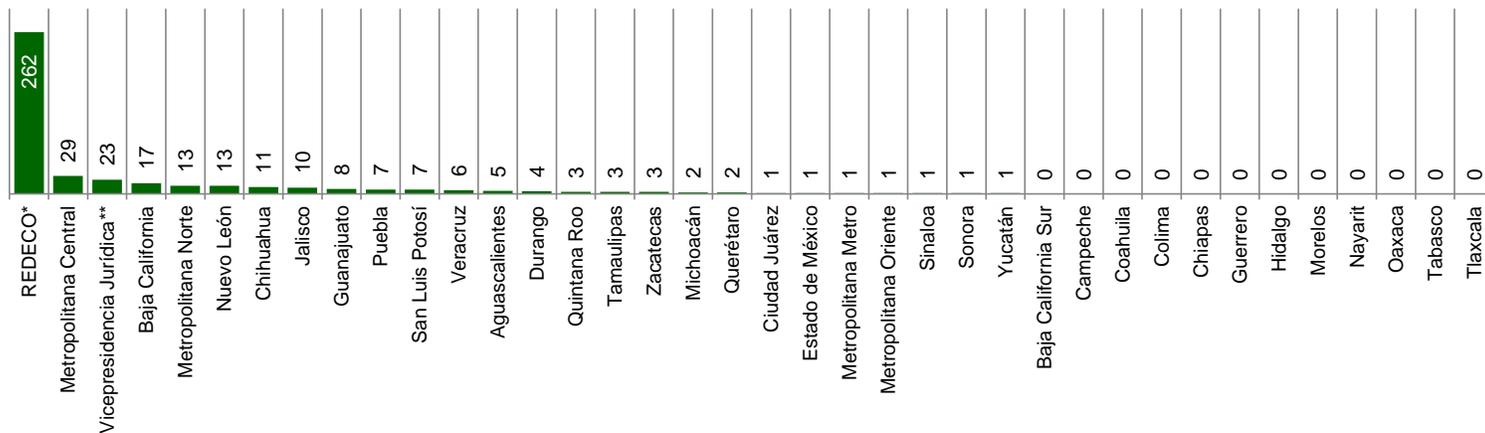
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SANTANDER VIVIENDA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 435



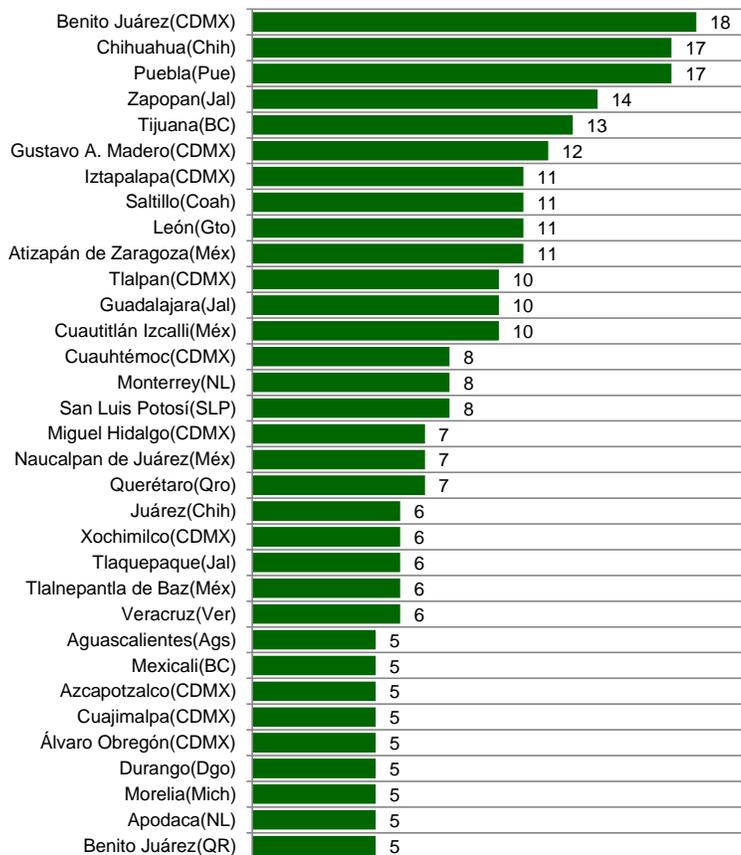
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

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



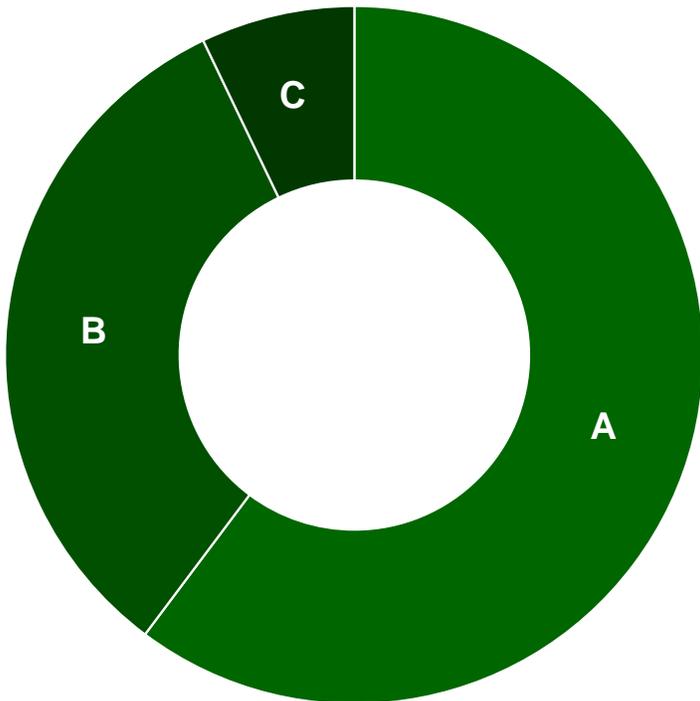
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	9	2%
Entre 30 y 39 años	82	19%
Entre 40 y 49 años	130	30%
Entre 50 y 59 años	145	33%
Entre 60 y 69 años	39	9%
Entre 70 y 79 años	24	6%
Más de 80 años	6	1%
Total	435	100%

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	584	100.0	435	100.0	-25.5
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	373	63.9	262	60.2	-29.8
Crédito hipotecario	174	29.8	142	32.7	-18.4
Resto de productos 1/	37	6.3	31	7.1	-

1/ Incluye: Crédito con garantía hipotecaria, Tarjeta de crédito, Crédito personal, entre otros.



A 60.2% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

100% Gestión de Cobranza (REDECO)

B 32.7% Crédito hipotecario

- 25% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 20% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 15% Incumplimiento con los términos del contrato

C 7.1% Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SANTANDER VIVIENDA



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	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consumo, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Santander Vivienda acumuló 4 vencimientos de 86 asuntos directos, lo que implicó que en el 4.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.1% 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, Santander Vivienda no presentó problemática, ya que de los 87 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 16 casos Santander Vivienda 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, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 19 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 65 asuntos atendidos en este proceso, 31 (47.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 54.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (7.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 6.3% 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, Santander Vivienda 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 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	2	1	1		4
Asuntos directos	22	26	20	18		86
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	7.69	5.00	5.56	✗	4.65
% de participación respecto del Sector	0.00	2.00	4.17	9.09		2.12
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	390	486	353	358		1,587
Asuntos directos	22	26	20	18		86
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.73	18.69	17.65	19.89	✗	18.45
% 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	22	26	20	18		86
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	5.56	✗	1.16
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	7.69		3.45
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	23	26	20	18		87
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	3	5	2		16
Asuntos de GE que pasaron a CO	17	9	9	5		40
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	35.29	33.33	55.56	40.00	✓	40.00
% de participación respecto del Sector	16.67	5.66	7.69	3.51		7.58
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	2	2	1		8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	3	5	2		16
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	66.67	40.00	50.00	✗	50.00
% de participación respecto del Sector	13.04	8.33	6.45	5.56		8.33
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1	2	1		6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	6	4	3		19
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	16.67	50.00	33.33	✓	31.58
% de participación respecto del Sector	9.09	3.03	5.56	3.85		5.13
Calificación del Proceso	68.25	83.76	78.51	79.56		74.98

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SANTANDER VIVIENDA



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	4.65	2.12	9.58	9.65	9.61
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.45	n/a	1.33	n/a	1.33
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.16	3.45	4.26	4.20	4.23
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	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	7.58	3.93	14.15	9.04
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	8.33	8.00	10.85	9.43
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	31.58	5.13	4.32	8.36	6.34
Total	100			66.41	77.22	74.98

El puntaje 74.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$74.98 / 10 = 7.50 \text{ de calificación}$$

(*) 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 SANTANDER VIVIENDA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	10	7	6	8		31
Asuntos concluidos	22	15	14	14		65
Índice de asuntos diferidos (%)	45.45	46.67	42.86	57.14	X	47.69
% de participación respecto del Sector	13.33	5.22	4.48	7.69		6.94
Asuntos diferidos no conciliados	5	6	1	5		17
Asuntos diferidos	10	7	6	8		31
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	85.71	16.67	62.50	X	54.84
% de participación respecto del Sector	14.29	14.63	2.22	15.15		11.04
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1	0	2		5
Asuntos concluidos	22	15	14	14		65
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	9.09	6.67	0.00	14.29	X	7.69
% de participación respecto del Sector	11.76	3.45	0.00	12.50		6.25
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	0	0	1		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	69.02	76.88	91.70	68.90		78.87

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	47.69	6.94	10.94	14.11	12.52
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	54.84	11.04	9.58	12.49	11.03
Asuntos con Incumplimiento	20	7.69	6.25	15.62	15.00	15.31
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			76.13	81.60	78.87

El puntaje 78.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.87 / 10 = 7.89 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SANTANDER VIVIENDA



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.50	x	0.6	4.49
• Conciliación:	7.89	x	0.4	3.16
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	7.65

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	194	85	-56.2%
I.- Consultas	3	0	-100.0%
II.- Controversias:	191	85	-55.5%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	191	85	-55.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	191	85	-55.5%
UNE	115	65	-43.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	75	20	-73.3%
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$3.37	\$4.02	19.3%
Monto Abonado (MDP)	\$0.16	\$0.05	-68.6%
% de Abono	4.7%	1.2%	
Resolución Favorable al Usuario	5.8%	55.3%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GM FINANCIAL DE MÉXICO



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER:	23,513
Acciones de Defensa realizadas de GM Financiera de México:	3,033 Part. 12.9%

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

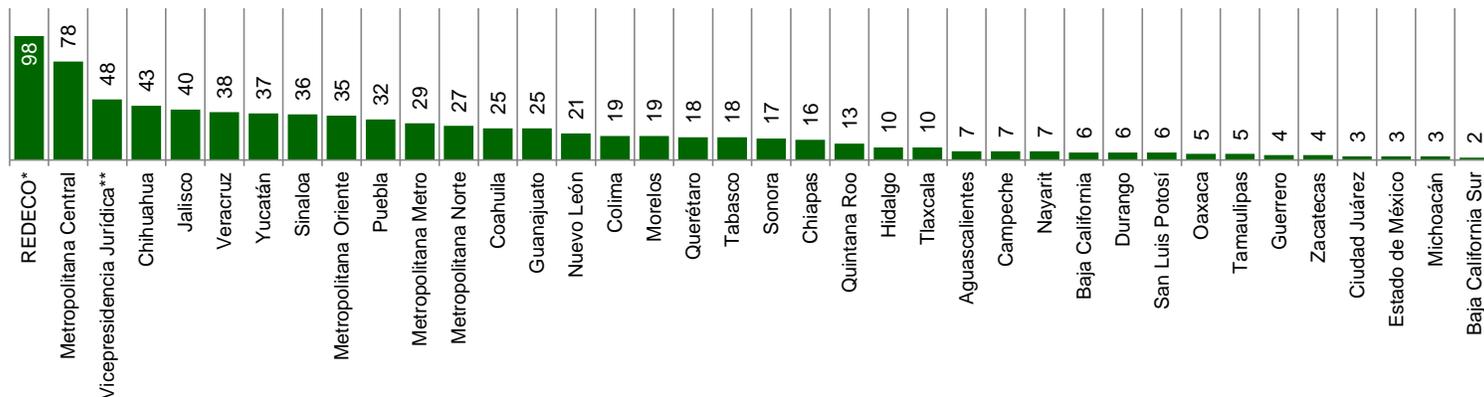
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,214	2,213	82.3%
RECLAMACIONES	531	820	54.4%
Controversias	512	772	50.8%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	278	462	66.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	97	98	1.0%
• Conciliación	137	211	54.0%
Solicitud de Dictamen	19	35	84.2%
Solicitud de Defensoría	0	6	-
Defensoría Legal Gratuita	0	5	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	2	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,745	3,033	73.8%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 820



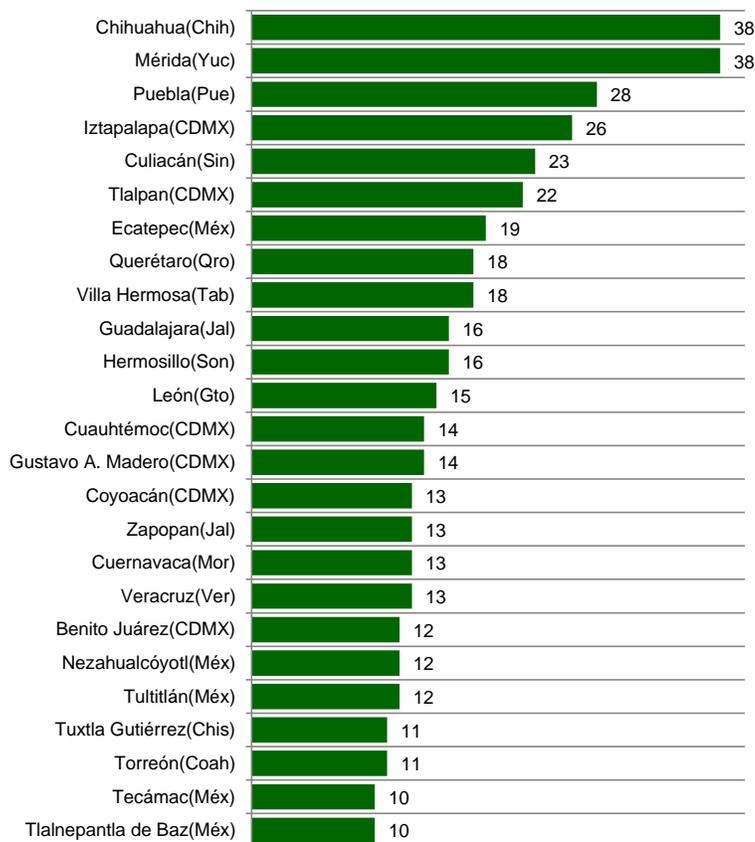
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

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



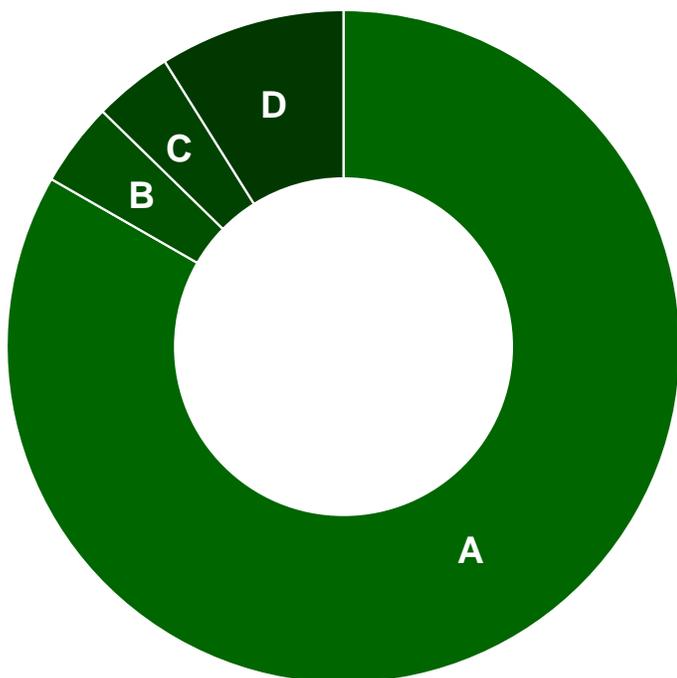
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	58	7.1%
Entre 30 y 39 años	201	24.5%
Entre 40 y 49 años	193	23.5%
Entre 50 y 59 años	193	23.5%
Entre 60 y 69 años	137	16.7%
Entre 70 y 79 años	37	4.5%
Más de 80 años	1	0.2%
Total	820	100.0%

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	531	100.0	820	100.0	54.4
Crédito al auto	410	77.2	683	83.3	66.6
Crédito personal	12	2.3	33	4.0	175.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	57	10.7	31	3.8	-45.6
Resto de productos 1/	52	9.8	73	8.9	-

1/ Incluye: Arrendamiento financiero, Crédito de nómina, Crédito simple, entre otros.



A 83.3% Crédito al auto

- 16% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 11% Incumplimiento con los términos del contrato
- 9% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

B 4.0% Crédito personal

- 24% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 21% Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
- 15% Incumplimiento con los términos del contrato

C 3.8% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 8.9% 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	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consumo, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiamiento Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, GM Financiera de México acumuló 1 vencimiento de 384 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 0.5% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, GM Financiera de México no presentó problemática, ya que de los 404 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 52 casos GM Financiera de México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 27 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 67 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 17 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 205 asuntos atendidos en este proceso, 46 (22.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 23.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (2.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 7.5% 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, GM Financiera 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 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	1		1
Asuntos directos	88	77	104	115		384
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.87	✘	0.26
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	9.09		0.53
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	136	144	347	1,824		2,451
Asuntos directos	88	77	104	115		384
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.55	1.87	3.34	15.86	✘	6.38
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	1	0	1		4
Asuntos directos	88	77	104	115		384
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.27	1.30	0.00	0.87	✘	1.04
% de participación respecto del Sector	28.57	25.00	0.00	7.69		13.79
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	89	77	120	118		404
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	9	11	20	12		52
Asuntos de GE que pasaron a CO	29	26	31	37		123
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	31.03	42.31	64.52	32.43	✓	42.28
% de participación respecto del Sector	25.00	20.75	30.77	21.05		24.64
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	5	12	3		27
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	9	11	20	12		52
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	77.78	45.45	60.00	25.00	✓	51.92
% de participación respecto del Sector	30.43	20.83	38.71	16.67		28.13
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	1	5	7		17
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	15	11	25		67
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	6.67	45.45	28.00	✓	25.37
% de participación respecto del Sector	18.18	3.03	13.89	26.92		14.53
Calificación del Proceso	59.38	80.17	65.69	69.90		63.65

HOJA DE CÁLCULOS (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	0.26	0.53	9.98	9.91	9.94
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.38	n/a	3.87	n/a	3.87
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.04	13.79	4.33	1.80	3.07
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	42.28	24.64	3.02	1.00	2.01
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	51.92	28.13	7.73	1.00	4.37
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.37	14.53	5.43	5.36	5.40
Total	100			69.36	49.08	63.65

El puntaje 63.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$63.65 / 10 = 6.37 \text{ de calificación}$$

(*) 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

GM FINANCIAL DE MÉXICO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. 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	99.76		99.98



HOJA DE CÁLCULOS (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	9.98	n/a	9.98
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			99.98	80.00	99.98

El puntaje 99.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.98 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	8	13	11	14		46
Asuntos concluidos	48	55	51	51		205
Índice de asuntos diferidos (%)	16.67	23.64	21.57	27.45	X	22.44
% de participación respecto del Sector	10.67	9.70	8.21	13.46		10.29
Asuntos diferidos no conciliados	4	3	2	2		11
Asuntos diferidos	8	13	11	14		46
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	23.08	18.18	14.29	✓	23.91
% de participación respecto del Sector	11.43	7.32	4.44	6.06		7.14
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	1	1	1		6
Asuntos concluidos	48	55	51	51		205
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	6.25	1.82	1.96	1.96		2.93
% de participación respecto del Sector	17.65	3.45	5.56	6.25		7.50
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	1	0	2		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	73.00	86.89	88.93	85.13		84.96

HOJA DE CÁLCULOS (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	22.44	10.29	15.74	11.26	13.50
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	23.91	7.14	15.46	15.14	15.30
Asuntos con Incumplimiento	20	2.93	7.50	18.33	14.00	16.17
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			89.52	80.40	84.96

El puntaje 84.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.96 / 10 = 8.50 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	6.37	x	0.5	3.18
• Conciliación:	8.50	x	0.3	2.55

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.73

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	516	736	42.6%
I.- Consultas	33	17	-48.5%
II.- Controversias:	483	719	48.9%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	483	719	48.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	483	719	48.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	277	454	63.9%
Correo electrónico	124	205	65.3%
Teléfono	74	59	-20.3%
UNE	7	1	-85.7%
Sucursales	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$3.0	\$5.2	73.2%
Monto Abonado (MDP)	\$0.1	\$0.3	124.0%
% de Abono	4.6%	6.0%	
Resolución Favorable al Usuario	3.3%	58.7%	

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 GLOBALCARD

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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,513
 Acciones de Defensa realizadas de Globalcard: 285 Part. 1.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GLOBALCARD:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	52	95	82.7%
RECLAMACIONES	116	190	63.8%
Controversias	114	189	65.8%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	31	64	106.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	72	102	41.7%
• Conciliación	11	22	100.0%
Solicitud de Dictamen	2	1	-50.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	168	285	69.6%

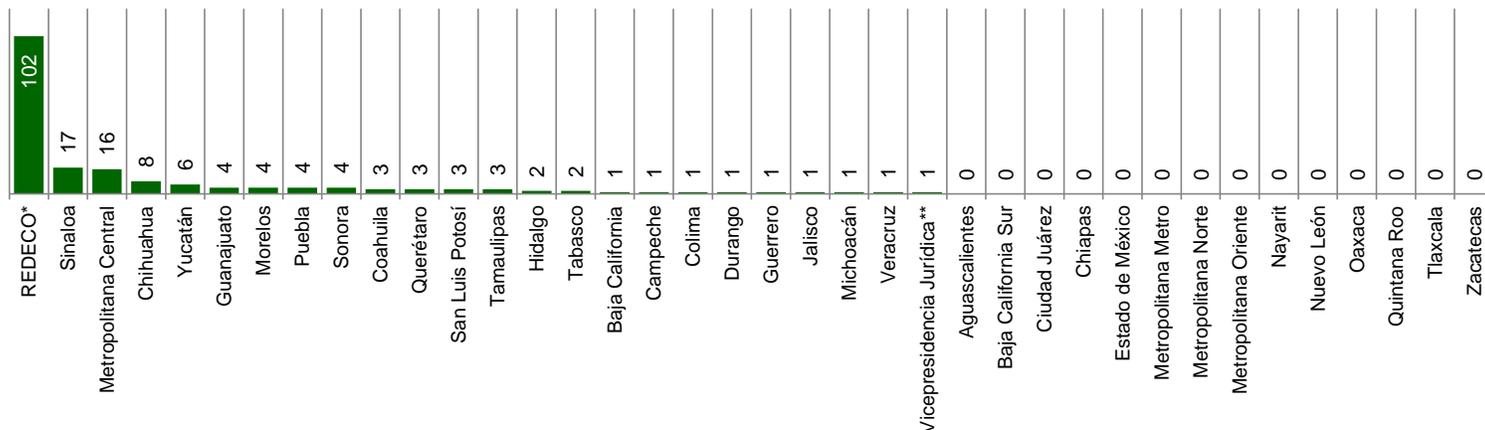
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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 GLOBALCARD

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 190



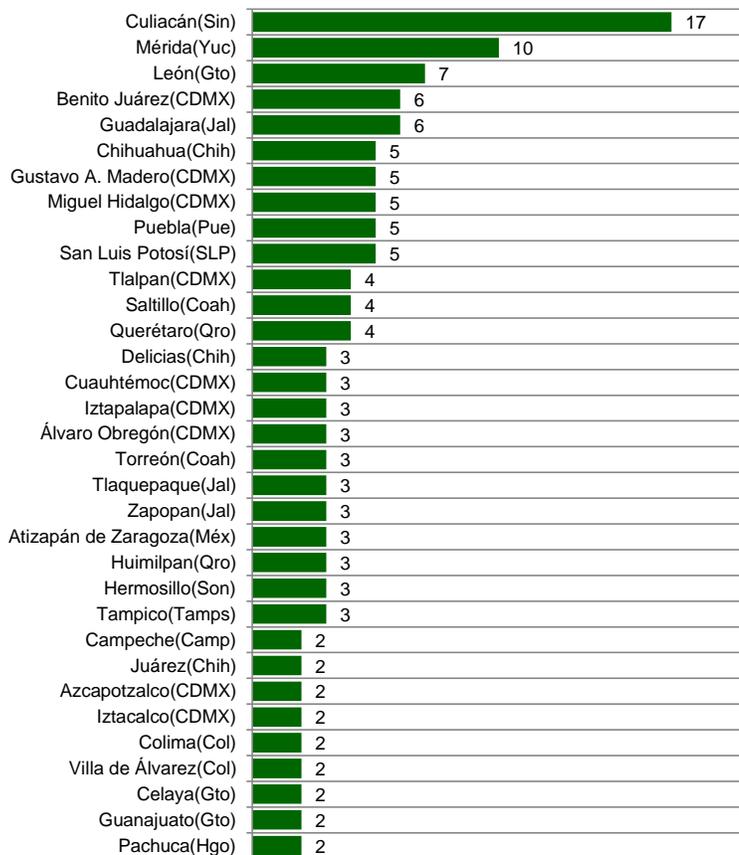
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 80 municipios del país se registra al menos una reclamación de Globalcard, de éstos, 24 concentran el 61% de las quejas.

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



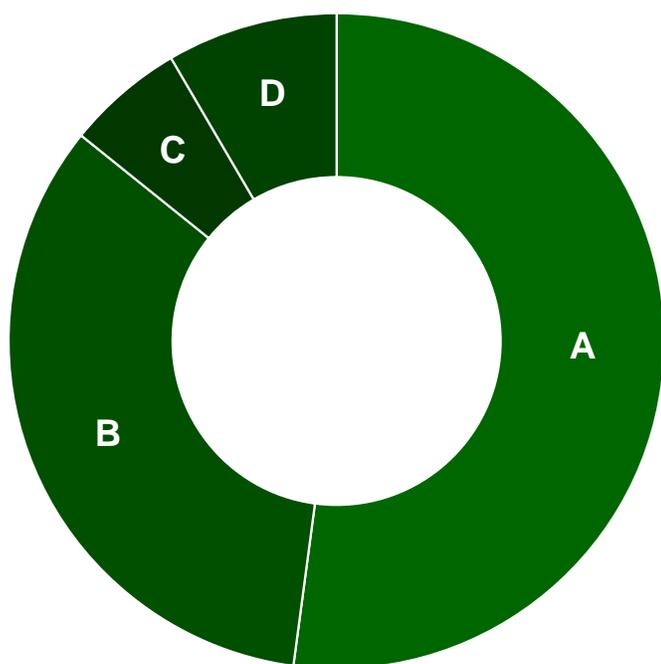
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	5	3%
Entre 30 y 39 años	59	31%
Entre 40 y 49 años	63	33%
Entre 50 y 59 años	37	19%
Entre 60 y 69 años	24	13%
Entre 70 y 79 años	2	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	190	100%

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	116	100.0	190	100.0	63.8
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	71	61.2	99	52.1	39.4
Tarjeta de crédito	28	24.1	64	33.7	128.6
Crédito personal	6	5.2	11	5.8	83.3
Resto de productos 1/	11	9.5	16	8.4	-

1/ Incluye: Crédito simple, entre otros.



A	52.1%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
B	33.7%	Tarjeta de crédito
	41%	Actualización de historial crediticio no realizada
	13%	Consumos no reconocidos
	6%	Convenio/reestructura de pago no respetado por la Institución
C	5.8%	Crédito personal
	82%	Actualización de historial crediticio no realizada
	9%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	9%	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
D	8.4%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GLOBALCARD

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	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consumo, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Globalcard no presentó problemática, ya que de los 56 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el 2017, Globalcard solicitó 3 prórrogas, es decir, el 4.9% de los 61 asuntos en su contra, las cuales representaron el 27.3% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 5 casos Globalcard 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 8 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 17 asuntos atendidos en este proceso, 5 (29.4%) 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 60.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (11.8%) 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 2.5% 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.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GLOBALCARD

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	15	11	11	19		56
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.)	249	176	128	201		754
Asuntos directos	15	11	11	19		56
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	16.60	16.00	11.64	10.58	✓	13.46
% 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	15	11	11	19		56
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	9.09	0.00	✓	1.79
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	20.00	0.00		3.45
Asuntos con prórroga	0	0	1	2		3
Asuntos concluidos	15	13	12	21		61
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	8.33	9.52	✗	4.92
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	25.00	50.00		27.27
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	1	2		3
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	21	36		57
Asuntos con prórroga	0	0	1	2		3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	21.00	18.00	✓	19.00
% 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	1	2		3
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	3	1	1		5
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	3	3	4		14
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	100.00	33.33	25.00	✓	35.71
% de participación respecto del Sector	0.00	5.66	1.54	1.75		2.37
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	1	0		2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	3	1	1		5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	33.33	100.00	0.00	✓	40.00
% de participación respecto del Sector	0.00	4.17	3.23	0.00		2.08
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	0	2	3		8
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	0.00	0.00	0.00		12.50
% de participación respecto del Sector	4.55	0.00	0.00	0.00		0.85
Calificación del Proceso	88.59	82.65	72.83	80.80		74.06

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GLOBALCARD

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	13.46	n/a	2.38	n/a	2.38
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.79	3.45	3.86	4.20	4.03
Asuntos con prórroga	10	4.92	27.27	1.00	6.63	3.81
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	19.00	n/a	1.51	n/a	1.51
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	35.71	2.37	5.65	18.17	11.91
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.00	2.08	9.40	13.96	11.68
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	12.50	0.85	7.75	9.73	8.74
Total	100			61.54	82.69	74.06

El puntaje 74.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$74.06 / 10 = 7.41 \text{ de calificación}$$

(*) 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

GLOBALCARD

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	1	0	1	X	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.)	0	720	0	1		721
Asuntos directos	0	1	0	1		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	720.00	0.00	1.00	X	360.50
% 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	1		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	1	0	0	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00	0.00	0.00		20.00
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	1	0	0	0		1
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	91.00	N/A	99.76		80.55

FICHA ESTADÍSTICA 2017

GLOBALCARD



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	360.50	n/a	3.21	n/a	3.21
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	100.00	20.00	1.00	13.67	7.33
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			74.21	73.67	80.55

El puntaje 80.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.55 / 10 = 8.06 \text{ de calificación}$$

(*) 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 GLOBALCARD



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	0	0	0	5		5
Asuntos concluidos	5	3	3	6		17
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00	0.00	83.33	X	29.41
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	4.81		1.12
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	3		3
Asuntos diferidos	0	0	0	5		5
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00	0.00	60.00	X	60.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	9.09		1.95
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	2		2
Asuntos concluidos	5	3	3	6		17
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	33.33	X	11.76
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	12.50		2.50
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	100.00	100.00	63.36		86.02

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	29.41	1.12	14.41	19.05	16.73
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	60.00	1.95	8.60	18.67	13.64
Asuntos con Incumplimiento	20	11.76	2.50	13.29	18.00	15.65
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			76.31	95.72	86.02

El puntaje 86.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.02 / 10 = 8.60 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 GLOBALCARD



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.06	x 0.2	1.61
• Gestión Electrónica:	7.41	x 0.5	3.70
• Conciliación:	8.60	x 0.3	2.58

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.89

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	270	27,345	10027.8%
I.- Consultas	88	133	51.1%
II.- Controversias:	182	27,212	14851.6%
II.I Aclaraciones	4	25,894	647250.0%
II.II Reclamaciones	178	1,318	640.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	182	27,212	14851.6%
Teléfono	0	13,361	-
Sucursales	0	12,533	-
UNE	152	984	547.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	20	318	1490.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	6	16	166.7%
Correo electrónico	4	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.01	\$128.81	1038194.1%
Monto Abonado (MDP)	\$0.02	\$40.27	196344.9%
% de Abono	165.2%	31.3%	
Resolución Favorable al Usuario	2.2%	99.2%	

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 FORD CREDIT DE MÉXICO



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,513
Acciones de Defensa realizadas de Ford Credit de México: 529 Part. 2.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FORD CREDIT DE MÉXICO:

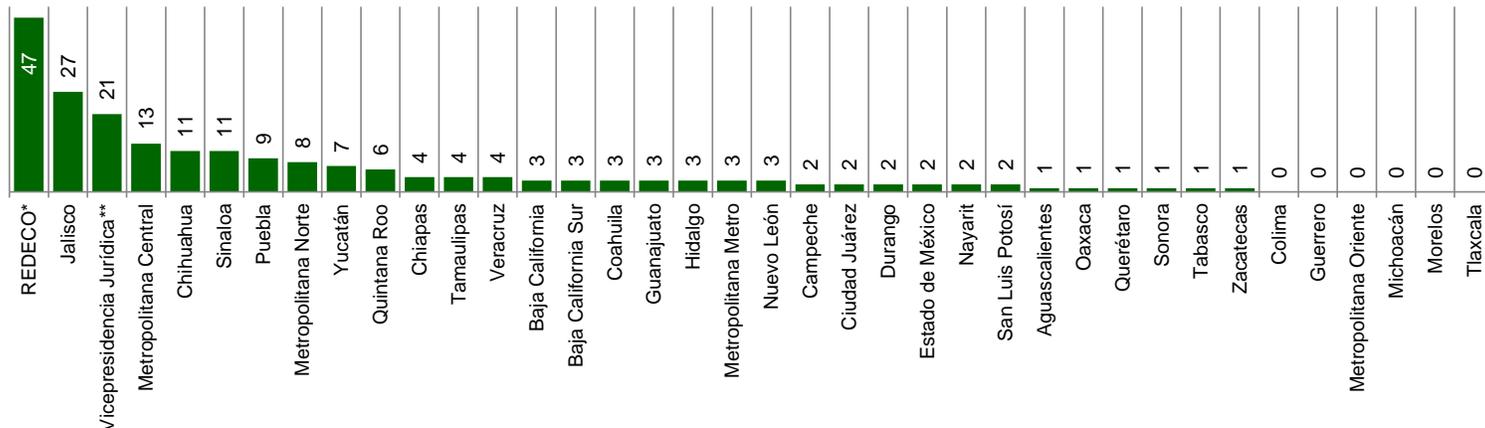
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	311	318	2.3%
RECLAMACIONES	199	211	6.0%
Controversias	177	190	7.3%
• Gestión Ordinaria	2	1	-50.0%
• Gestión Electrónica	76	85	11.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	37	47	27.0%
• Conciliación	62	57	-8.1%
Solicitud de Dictamen	11	16	45.5%
Solicitud de Defensoría	4	2	-50.0%
Defensoría Legal Gratuita	4	2	-50.0%
Asesorías Jurídicas Penales	3	1	-66.7%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	510	529	3.7%

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: 211



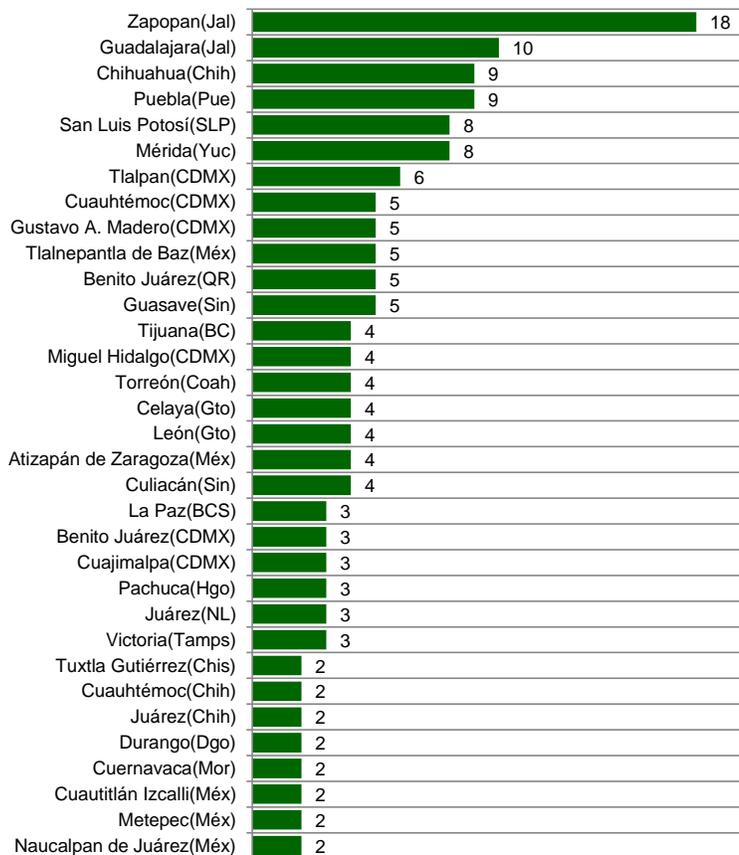
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 81 municipios del país se registra al menos una reclamación de Ford Credit de México, de éstos, 21 concentran el 60% de las quejas.

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



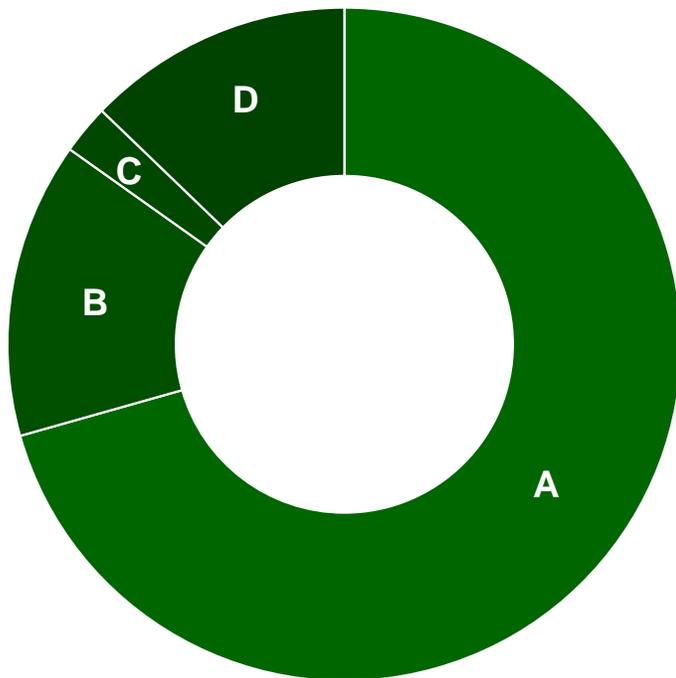
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	13	6%
Entre 30 y 39 años	73	35%
Entre 40 y 49 años	56	27%
Entre 50 y 59 años	41	19%
Entre 60 y 69 años	25	12%
Entre 70 y 79 años	3	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	211	100%

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	199	100.0	211	100.0	6.0
Crédito al auto	164	82.4	149	70.6	-9.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	15	7.6	30	14.2	100.0
Crédito personal	6	3.0	5	2.4	-16.7
Resto de productos 1/	14	7.0	27	12.8	-

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



A 70.6% Crédito al auto

- 23% Actualización de historial crediticio no realizada
- 13% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 11% Gestión de Cobranza (REDECO)

B 14.2% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 2.4% Crédito personal

- 40% Actualización de historial crediticio no realizada
- 40% Eliminación de historial crediticio no realizada
- 20% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 12.8% 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	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consumo, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
 (27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Ford Credit de México acumuló 1 vencimiento de 64 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 0.5% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Ford Credit de México 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 1 caso Ford Credit de México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 1 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

De 20 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, éste tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 4 obtuvieron respuesta favorable 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 62 asuntos atendidos en este proceso, 25 (40.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 44.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (8.1%) 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 6.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 6 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Ford Credit de México incumplió en 1 caso que significó el 16.7% de sus convenios firmados y representó el 25.0% 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

FORD CREDIT DE MÉXICO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	0	0		1
Asuntos directos	14	20	10	20		64
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	5.00	0.00	0.00		1.56
% de participación respecto del Sector	0.00	1.00	0.00	0.00		0.53
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	275	361	184	371		1,191
Asuntos directos	14	20	10	20		64
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.64	18.05	18.40	18.55	✘	18.61
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1	0	1		3
Asuntos directos	14	20	10	20		64
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	7.14	5.00	0.00	5.00	✘	4.69
% de participación respecto del Sector	14.29	25.00	0.00	7.69		10.34
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	20	27	13	22		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	0	0	1		1
Asuntos de GE que pasaron a CO	2	9	5	5		21
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	20.00	✘	4.76
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	1.75		0.47
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	1		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	100.00	✘	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	5.56		1.04
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	2	1	0		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	2	9	5	4		20
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	50.00	22.22	20.00	0.00	✔	20.00
% de participación respecto del Sector	4.55	6.06	2.78	0.00		3.42
Calificación del Proceso	84.16	91.91	95.06	83.46		82.73

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	1.56	0.53	9.86	9.91	9.89
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.61	n/a	1.29	n/a	1.29
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	4.69	10.34	2.00	2.60	2.30
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	4.76	0.47	18.09	19.63	18.86
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	1.04	1.00	14.48	7.74
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.00	3.42	6.40	8.91	7.65
Total	100			73.64	85.54	82.73

El puntaje 82.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.73 / 10 = 8.27 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FORD CREDIT DE MÉXICO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. 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	5	0		5
Asuntos directos	0	0	1	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	0.00	5.00	0.00	✓	5.00
% 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	1	0	0	0		1
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	1	0	0	0		1
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	96.90	N/A		99.91

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FORD CREDIT DE MÉXICO



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	5.00	n/a	9.91	n/a	9.91
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			99.91	80.00	99.91

El puntaje 99.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.91 / 10 = 9.99 \text{ de calificación}$$

(*) 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 FORD CREDIT DE MÉXICO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	5	7	10	3		25
Asuntos concluidos	18	17	15	12		62
Índice de asuntos diferidos (%)	27.78	41.18	66.67	25.00	✓	40.32
% de participación respecto del Sector	6.67	5.22	7.46	2.88		5.59
Asuntos diferidos no conciliados	2	3	6	0		11
Asuntos diferidos	5	7	10	3		25
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	40.00	42.86	60.00	0.00	✓	44.00
% de participación respecto del Sector	5.71	7.32	13.33	0.00		7.14
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2	2	1		5
Asuntos concluidos	18	17	15	12		62
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	11.76	13.33	8.33	✓	8.06
% de participación respecto del Sector	0.00	6.90	11.11	6.25		6.25
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	1	0		1
Asuntos con Convenio	1	2	2	1		6
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	50.00	0.00	✓	16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	50.00	0.00		25.00
Calificación del Proceso	86.79	82.00	33.39	91.26		59.64

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	40.32	5.59	12.34	15.25	13.79
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	44.00	7.14	11.64	15.14	13.39
Asuntos con Incumplimiento	20	8.06	6.25	15.40	15.00	15.20
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	16.67	25.00	7.50	27.00	17.25
Total	100			46.88	72.39	59.64

El puntaje 59.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$59.64 / 10 = 5.96 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.99	x 0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	8.27	x 0.5	4.13
• Conciliación:	5.96	x 0.3	1.79
			<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE		=	7.92

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	39,876	35,431	-11.1%
I.- Consultas	39,735	35,278	-11.2%
II.- Controversias:	141	153	8.5%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	141	153	8.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	141	153	8.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	89	87	-2.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	49	56	14.3%
UNE	1	5	400.0%
Correo electrónico	2	5	150.0%
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Página de internet	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%	47.3%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CRÉDITO FAMILIAR



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,513
 Acciones de Defensa realizadas de Crédito Familiar: 2,807 Part. 11.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CRÉDITO FAMILIAR:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,586	1,708	7.7%
RECLAMACIONES	902	1,099	21.8%
Controversias	888	1,081	21.7%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	308	236	-23.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	513	757	47.6%
• Conciliación	67	87	29.9%
Solicitud de Dictamen	13	16	23.1%
Solicitud de Defensoría	1	1	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	2,488	2,807	12.8%

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.

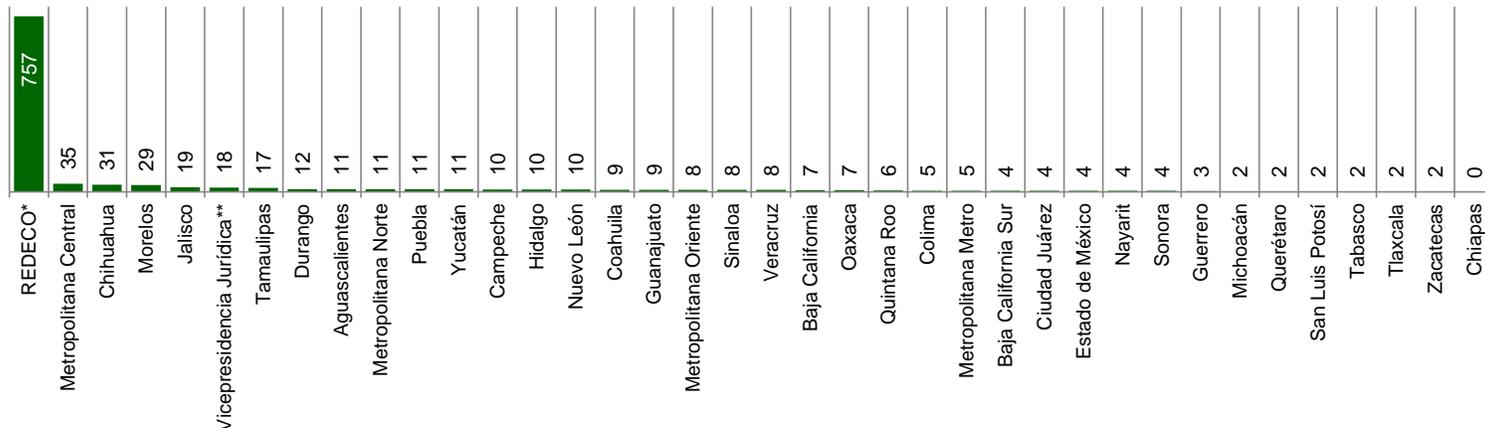
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CRÉDITO FAMILIAR



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,099

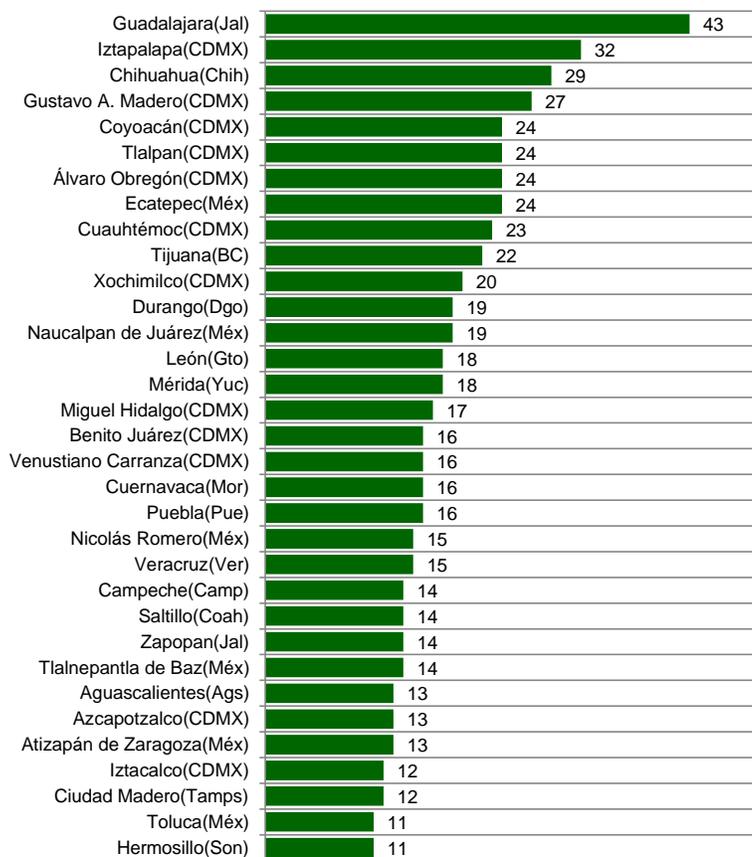


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 209 municipios del país se registra al menos una reclamación de Crédito Familiar, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.

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



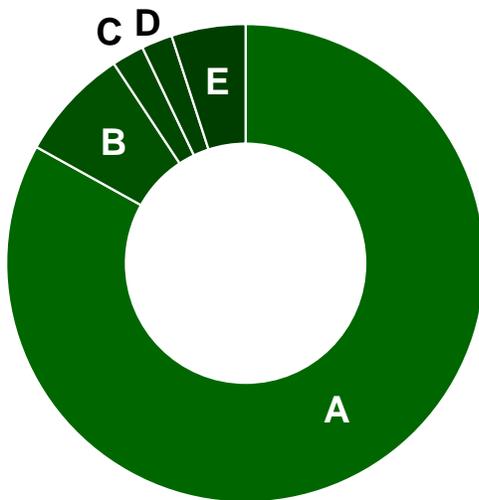
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	44	4.0%
Entre 30 y 39 años	159	14.5%
Entre 40 y 49 años	240	21.8%
Entre 50 y 59 años	278	25.3%
Entre 60 y 69 años	289	26.3%
Entre 70 y 79 años	85	7.7%
Más de 80 años	4	0.4%
Total	1,099	100.0%

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	902	100.0	1,099	100.0	21.8
Crédito personal	716	79.4	913	83.1	27.5
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	24	2.7	84	7.6	250.0
Microcréditos	0	0.0	24	2.2	-
Tarjeta de crédito	53	5.9	23	2.1	-56.6
Resto de productos 1/	109	12.0	55	5.0	-

1/ Incluye: Crédito de nómina, Crédito simple, Crédito para adultos mayores, entre otros.



A 83.1% Crédito personal

- 68% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 7% Actualización de historial crediticio no realizada
- 4% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 7.6% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 2.2% Microcréditos

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 2.1% Tarjeta de crédito

E 5.0% Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CRÉDITO 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	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consumo, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que de los 217 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el 2017, Crédito Familiar solicitó 8 prórrogas, es decir, el 3.2% de los 247 asuntos concluidos en su contra, el cual representó el 72.7% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 16 casos Crédito Familiar emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 11 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 24 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 tramitarlos vía electrónica es que los asuntos no lleguen a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 77 asuntos atendidos en este proceso, 18 (23.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 5.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1.3%) 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 1.3% 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

CRÉDITO FAMILIAR



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	50	57	55	55		217
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.)	797	748	530	462		2,537
Asuntos directos	50	57	55	55		217
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.94	13.12	9.64	8.40	✓	11.69
% 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	50	57	55	55		217
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	3	3	2		8
Asuntos concluidos	53	68	66	60		247
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	4.41	4.55	3.33	✓	3.24
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00	75.00	50.00		72.73
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	3	3	2		8
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	64	73	37		174
Asuntos con prórroga	0	3	3	2		8
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	21.33	24.33	18.50	✓	21.75
% 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	3	3	2		8
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	6	4	5		16
Asuntos de GE que pasaron a CO	9	9	10	13		41
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	11.11	66.67	40.00	38.46	✓	39.02
% de participación respecto del Sector	2.78	11.32	6.15	8.77		7.58
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2	3	5		11
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	6	4	5		16
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	33.33	75.00	100.00	✗	68.75
% de participación respecto del Sector	4.35	8.33	9.68	27.78		11.46
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0	1	1		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	7	3	6	8		24
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	14.29	0.00	16.67	12.50	✓	12.50
% de participación respecto del Sector	4.55	0.00	2.78	3.85		2.56
Calificación del Proceso	79.45	71.06	71.50	64.03		66.33

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CRÉDITO 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	11.69	n/a	2.75	n/a	2.75
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	3.24	72.73	4.07	1.00	2.54
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	21.75	n/a	1.00	n/a	1.00
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	39.02	7.58	4.32	14.15	9.24
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	68.75	11.46	5.38	9.30	7.34
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	12.50	2.56	7.75	9.18	8.47
Total	100			60.27	68.63	66.33

El puntaje 66.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.33 / 10 = 6.63 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	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.)	1	0	0	0		1
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	0.00	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	1	0	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	99.76	N/A	N/A	N/A		99.98

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	9.98	n/a	9.98
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			99.98	80.00	99.98

El puntaje 99.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.98 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) 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

CRÉDITO FAMILIAR



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	10	3	4		18
Asuntos concluidos	14	26	17	20		77
Índice de asuntos diferidos (%)	7.14	38.46	17.65	20.00	X	23.38
% de participación respecto del Sector	1.33	7.46	2.24	3.85		4.03
Asuntos diferidos no conciliados	0	1	0	0		1
Asuntos diferidos	1	10	3	4		18
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	10.00	0.00	0.00		5.56
% de participación respecto del Sector	0.00	2.44	0.00	0.00		0.65
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	14	26	17	20		77
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	3.85	0.00	0.00		1.30
% de participación respecto del Sector	0.00	3.45	0.00	0.00		1.25
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	98.73	89.19	97.34	96.20		94.45

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	23.38	4.03	15.56	16.58	16.07
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	5.56	0.65	18.94	19.56	19.25
Asuntos con Incumplimiento	20	1.30	1.25	19.26	19.00	19.13
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			93.76	95.14	94.45

El puntaje 94.45 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$94.45 / 10 = 9.45 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017 CRÉDITO FAMILIAR



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00	x 0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	6.63	x 0.5	3.32
• Conciliación:	9.45	x 0.3	2.83

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.15

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	21,779	16,670	-23.5%
I.- Consultas	20,226	15,190	-24.9%
II.- Controversias:	1,553	1,480	-4.7%
II.I Aclaraciones	459	171	-62.7%
II.II Reclamaciones	1,094	1,309	19.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2016	2017	Var.
TOTAL	1,553	1,480	-4.7%
Teléfono	466	727	56.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	67	343	411.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	327	233	-28.7%
UNE	231	101	-56.3%
Correo electrónico	462	76	-83.5%
Sucursales	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$3.8	\$1.9	-48.5%
Monto Abonado (MDP)	\$1.0	\$0.6	-34.3%
% de Abono	25.4%	32.3%	
Resolución Favorable al Usuario	29.3%	30.4%	

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

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,513
 Acciones de Defensa realizadas de BNP Paribas Personal Finance: 556 Part. 2.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE:

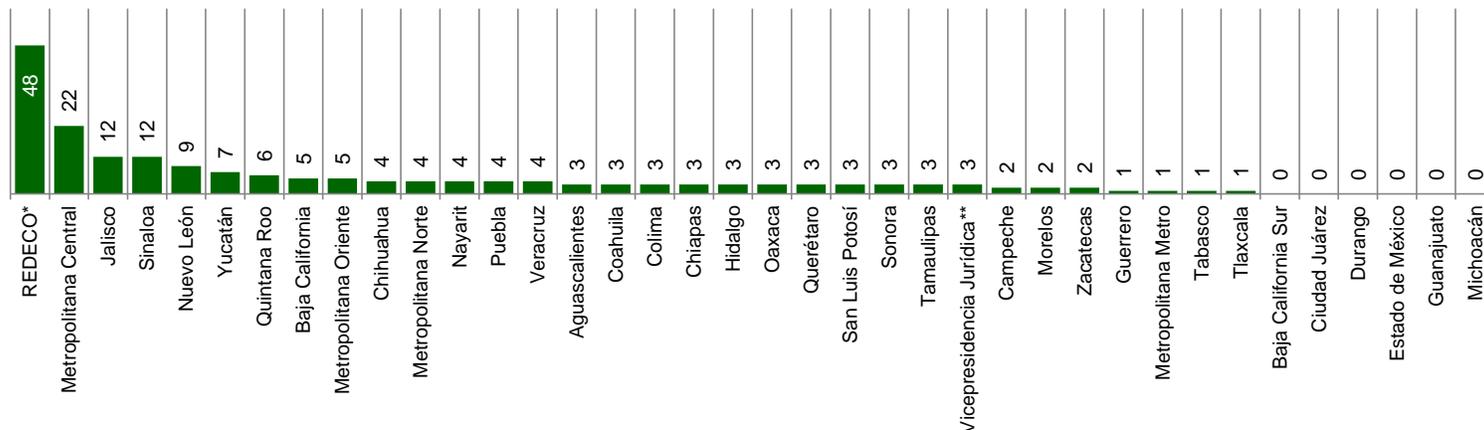
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	276	367	33.0%
RECLAMACIONES	169	189	11.8%
Controversias	168	186	10.7%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	99	83	-16.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	30	48	60.0%
• Conciliación	39	54	38.5%
Solicitud de Dictamen	1	3	200.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	445	556	24.9%

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: 189



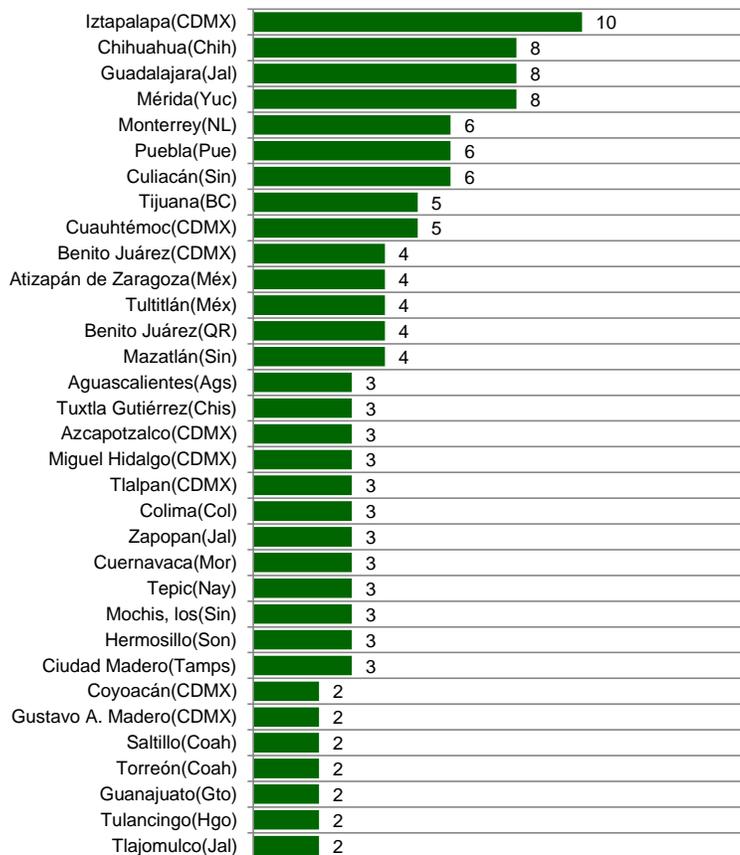
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 81 municipios del país se registra al menos una reclamación de BNP Paribas Personal Finance, de éstos, 25 concentran el 61% de las quejas.

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



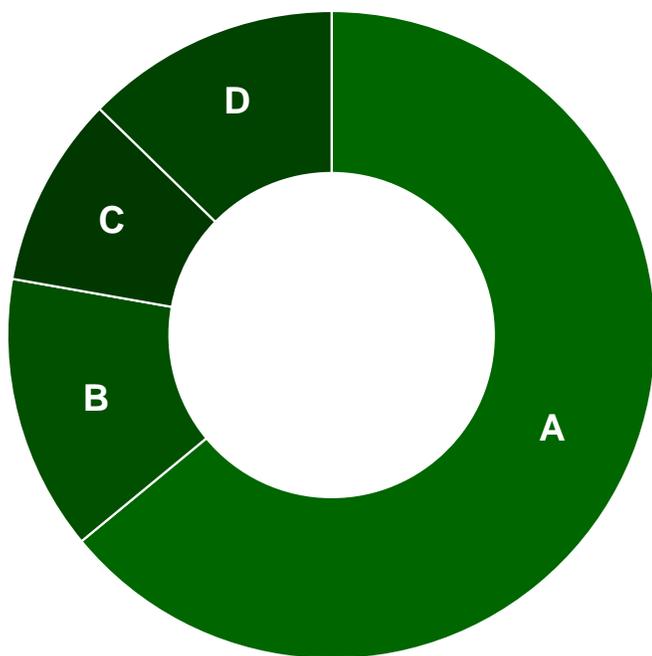
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	15	8%
Entre 30 y 39 años	67	35%
Entre 40 y 49 años	60	32%
Entre 50 y 59 años	21	11%
Entre 60 y 69 años	18	10%
Entre 70 y 79 años	8	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	189	100%

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	169	100.0	189	100.0	11.8
Crédito al auto	87	51.5	121	64.0	39.1
Crédito personal	33	19.5	26	13.8	-21.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	20	11.8	18	9.5	-10.0
Resto de productos 1/	29	17.2	24	12.7	-

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



A 64.0% Crédito al auto

- 21% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 12% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 12% Crédito no reconocido en el historial crediticio

B 13.8% Crédito personal

- 38% Actualización de historial crediticio no realizada
- 19% Incumplimiento con los términos del contrato
- 12% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 9.5% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 12.7% Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



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	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consumo, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, BNP Paribas Personal Finance no presentó problemática, ya que de los 77 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, BNP Paribas Personal Finance no presentó problemática, ya que de los 80 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 6 casos BNP Paribas Personal Finance 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 9 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 50 asuntos atendidos en este proceso, 26 (52.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 19.2% 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.), BNP Paribas Personal Finance no presentó problemática, ya que en el periodo no se registraron incumplimientos.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, BNP Paribas Personal Finance 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

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	19	21	17	20		77
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.)	336	355	226	375		1,292
Asuntos directos	19	21	17	20		77
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.68	16.90	13.29	18.75	X	16.78
% 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	19	21	17	20		77
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	4.76	0.00	0.00		1.30
% de participación respecto del Sector	0.00	25.00	0.00	0.00		3.45
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	19	22	19	20		80
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	1		6
Asuntos de GE que pasaron a CO	2	5	4	4		15
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	50.00	40.00	50.00	25.00	✓	40.00
% de participación respecto del Sector	2.78	3.77	3.08	1.75		2.84
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	1	0		2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2	2	1		6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	0.00	50.00	0.00	✓	33.33
% de participación respecto del Sector	4.35	0.00	3.23	0.00		2.08
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	2	1		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	3	2	3		9
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	33.33	100.00	33.33	✓	44.44
% de participación respecto del Sector	0.00	3.03	5.56	3.85		3.42
Calificación del Proceso	74.72	87.42	80.00	89.83		79.33

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



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	16.78	n/a	1.68	n/a	1.68
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.30	3.45	4.17	4.20	4.18
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	2.84	3.93	17.81	10.87
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	2.08	10.33	13.96	12.15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	44.44	3.42	2.00	8.91	5.45
Total	100			67.11	84.88	79.33

El puntaje 79.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$79.33 / 10 = 7.93 \text{ de calificación}$$

(*) 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

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. 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	15	0	0		15
Asuntos directos	0	1	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	15.00	0.00	0.00		15.00
% 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	99.81	N/A	N/A		99.72

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	15.00	n/a	9.72	n/a	9.72
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			99.72	80.00	99.72

El puntaje 99.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.72 / 10 = 9.97 \text{ de calificación}$$

(*) 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

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	6	11	8		26
Asuntos concluidos	12	10	16	12		50
Índice de asuntos diferidos (%)	8.33	60.00	68.75	66.67	✓	52.00
% de participación respecto del Sector	1.33	4.48	8.21	7.69		5.82
Asuntos diferidos no conciliados	1	0	2	2		5
Asuntos diferidos	1	6	11	8		26
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	0.00	18.18	25.00	✗	19.23
% de participación respecto del Sector	2.86	0.00	4.44	6.06		3.25
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	12	10	16	12		50
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	2	0	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	87.21	92.40	86.78	84.27		89.66

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	52.00	5.82	10.12	15.06	12.59
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	19.23	3.25	16.35	17.79	17.07
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			86.47	92.85	89.66

El puntaje 89.66 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.66 / 10 = 8.97 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.97	x 0.2	1.99
• Gestión Electrónica:	7.93	x 0.5	3.97
• Conciliación:	8.97	x 0.3	2.69

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.65

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	308	428	39.0%
I.- Consultas	143	246	72.0%
II.- Controversias:	165	182	10.3%
II.I Aclaraciones	0	27	-
II.II Reclamaciones	165	155	-6.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	165	182	10.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	70	83	18.6%
UNE	22	71	222.7%
Correo electrónico	46	18	-60.9%
Teléfono	5	9	80.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	22	1	-95.5%
Sucursales	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$82,973	\$30,683	-63.0%
Monto Abonado	\$111,693	\$23,010	-79.4%
% de Abono	134.6%	75.0%	
Resolución Favorable al Usuario	7.9%	51.6%	

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.

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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,513
 Acciones de Defensa realizadas de Crédito Real: 792 Part. 3.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CRÉDITO REAL:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	491	456	-7.1%
RECLAMACIONES	399	336	-15.8%
Controversias	398	326	-18.1%
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	170	151	-11.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	161	100	-37.9%
• Conciliación	66	74	12.1%
Solicitud de Dictamen	1	7	600.0%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	890	792	-11.0%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

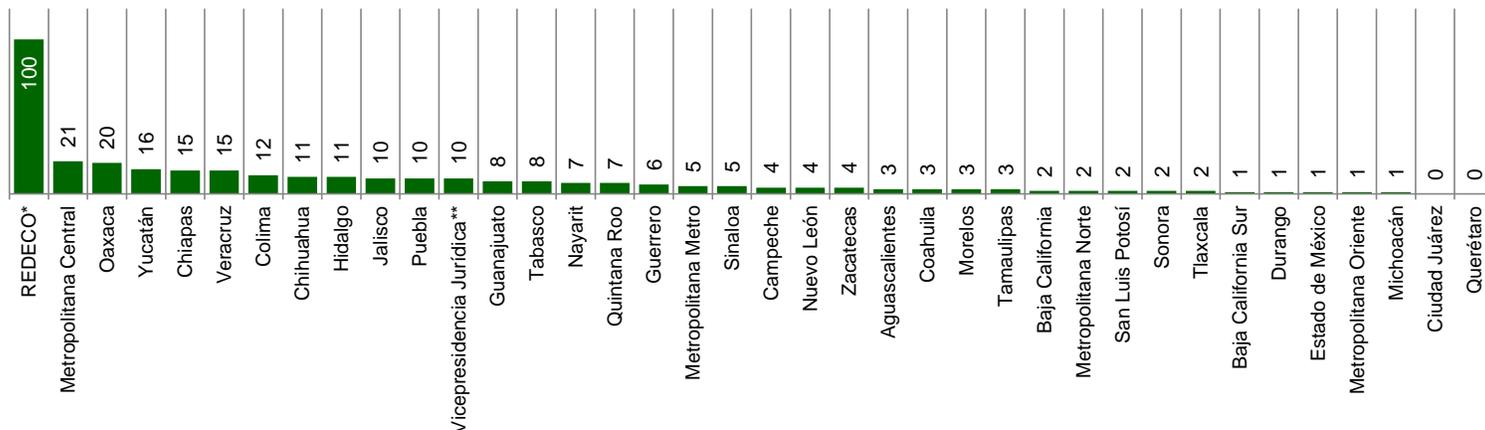
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CRÉDITO REAL



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 336



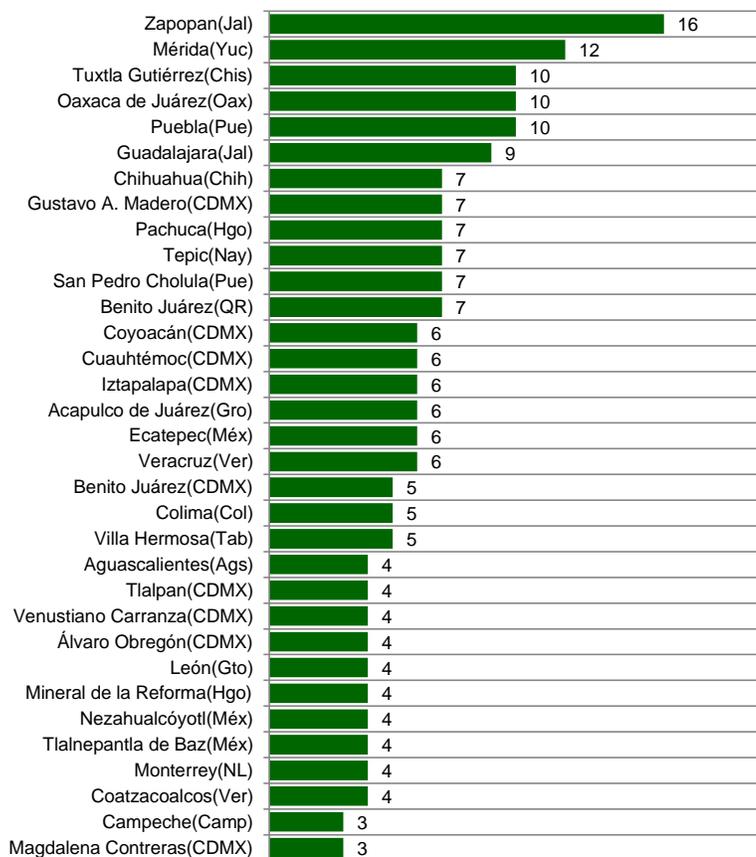
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 125 municipios del país se registra al menos una reclamación de Crédito Real, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

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



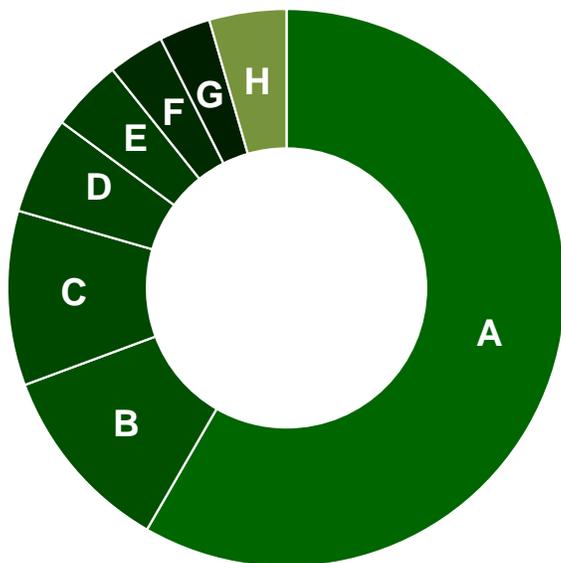
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	15	4%
Entre 30 y 39 años	83	25%
Entre 40 y 49 años	75	22%
Entre 50 y 59 años	97	29%
Entre 60 y 69 años	47	14%
Entre 70 y 79 años	19	6%
Más de 80 años	0	0%
Total	336	100%

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	399	100.0	336	100.0	-15.8
Crédito personal	206	51.6	196	58.3	-4.9
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	63	15.8	37	11.0	-41.3
Crédito de nómina	28	7.0	34	10.1	21.4
Crédito al auto	20	5.0	19	5.6	-5.0
Crédito simple	48	12.0	14	4.2	-70.8
Créditos solidarios y/o grupal	0	0.0	11	3.3	-
Tarjeta de crédito	13	3.3	10	3.0	-23.1
Resto de productos 1/	21	5.3	15	4.5	-

1/ Incluye: Crédito en cuenta corriente, entre otros.



A 58.3% Crédito personal

- 27% Actualización de historial crediticio no realizada
- 16% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 11% Crédito no reconocido en el historial crediticio

B 11.0% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 10.1% Crédito de nómina

- 18% Actualización de historial crediticio no realizada
- 15% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 15% Incumplimiento con los términos del contrato

D 5.6% Crédito al auto

E 4.2% Crédito simple

F 3.3% Créditos solidarios y/o grupal

G 3.0% Tarjeta de crédito

H 4.5% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

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

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	FC Financial, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financial de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consupago, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Crédito Real no presentó problemática, ya que de los 156 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Crédito Real no presentó problemática, ya que de los 157 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 1 caso Crédito Real 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. Crédito Real no presentó esta problemática.

De 23 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, éste 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 favorable 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 66 asuntos atendidos en este proceso, 28 (42.4%) 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 25.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (4.5%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 3.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 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, Crédito Real 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

CRÉDITO REAL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	44	28	49	35		156
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.)	517	385	467	230		1,599
Asuntos directos	44	28	49	35		156
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.75	13.75	9.53	6.57	✓	10.25
% 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	44	28	49	35		156
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.27	0.00	0.00	0.00		0.64
% de participación respecto del Sector	14.29	0.00	0.00	0.00		3.45
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	44	29	49	35		157
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	1		1
Asuntos de GE que pasaron a CO	9	5	6	5		25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	20.00	✗	4.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	1.75		0.47
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	1		1
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	4	2	2	2		10
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	8	5	6	4		23
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	50.00	40.00	33.33	50.00	✗	43.48
% de participación respecto del Sector	18.18	6.06	5.56	7.69		8.55
Calificación del Proceso	83.33	94.92	95.95	91.71		91.18

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	10.25	n/a	3.05	n/a	3.05
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.64	3.45	4.59	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	4.00	0.47	18.39	19.63	19.01
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	43.48	8.55	2.17	7.27	4.72
Total	100			88.21	86.11	91.18

El puntaje 91.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.18 / 10 = 9.12 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	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.)	1	0	0	0		1
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	0.00	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	1	0	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	1	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	50.00	0.00		20.00
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	1	0		1
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	99.76	N/A	N/A	N/A		87.31

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	9.98	n/a	9.98
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	100.00	20.00	1.00	13.67	7.33
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			80.98	73.67	87.31

El puntaje 87.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.31 / 10 = 8.73 \text{ de calificación}$$

(*) 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 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	6	6	10	6		28
Asuntos concluidos	23	12	18	13		66
Índice de asuntos diferidos (%)	26.09	50.00	55.56	46.15	✓	42.42
% de participación respecto del Sector	8.00	4.48	7.46	5.77		6.26
Asuntos diferidos no conciliados	1	3	3	0		7
Asuntos diferidos	6	6	10	6		28
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	16.67	50.00	30.00	0.00	✓	25.00
% de participación respecto del Sector	2.86	7.32	6.67	0.00		4.55
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	2	0		3
Asuntos concluidos	23	12	18	13		66
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.35	0.00	11.11	0.00	✓	4.55
% de participación respecto del Sector	5.88	0.00	11.11	0.00		3.75
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	87.27	85.75	79.17	92.46		86.59

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	42.42	6.26	11.94	14.68	13.31
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	25.00	4.55	15.25	16.91	16.08
Asuntos con Incumplimiento	20	4.55	3.75	17.41	17.00	17.20
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			84.60	88.59	86.59

El puntaje 86.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.59 / 10 = 8.66 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.73	x 0.2	1.74
• Gestión Electrónica:	9.12	x 0.5	4.56
• Conciliación:	8.66	x 0.3	2.60

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.90

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	60,709	21,677	-64.3%
I.- Consultas	54,106	18,373	-66.0%
II.- Controversias:	6,603	3,304	-50.0%
II.I Aclaraciones	6,328	3,011	-52.4%
II.II Reclamaciones	275	293	6.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	6,603	3,304	-50.0%
Teléfono	6,328	3,011	-52.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	263	184	-30.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	83	8200.0%
UNE	11	26	136.4%
Sucursales	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$10.8	\$6.0	-44.2%
Monto Abonado (MDP)	\$0.2	\$0.1	-61.2%
% de Abono	2.0%	1.4%	
Resolución Favorable al Usuario	0.8%	42.6%	

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

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,513
 Acciones de Defensa realizadas de Sólida Administradora de Portafolios: 359 Part. 1.5%

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

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	131	96	-26.7%
RECLAMACIONES	227	263	15.9%
Controversias	225	259	15.1%
• Gestión Ordinaria	1	2	100.0%
• Gestión Electrónica	70	57	-18.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	134	178	32.8%
• Conciliación	20	22	10.0%
Solicitud de Dictamen	2	4	100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	358	359	0.3%

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.

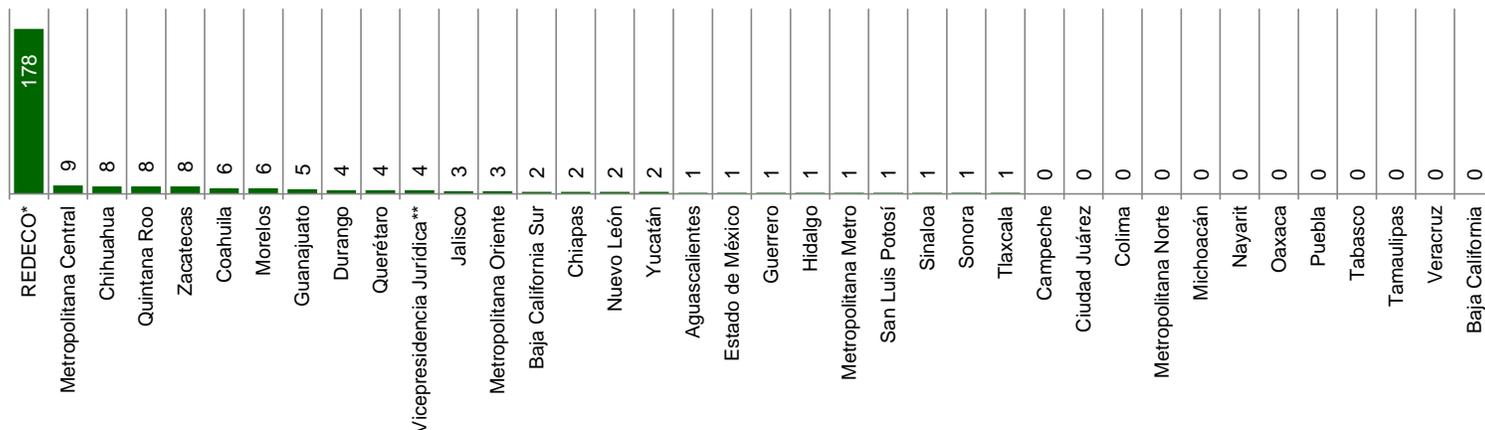
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 263



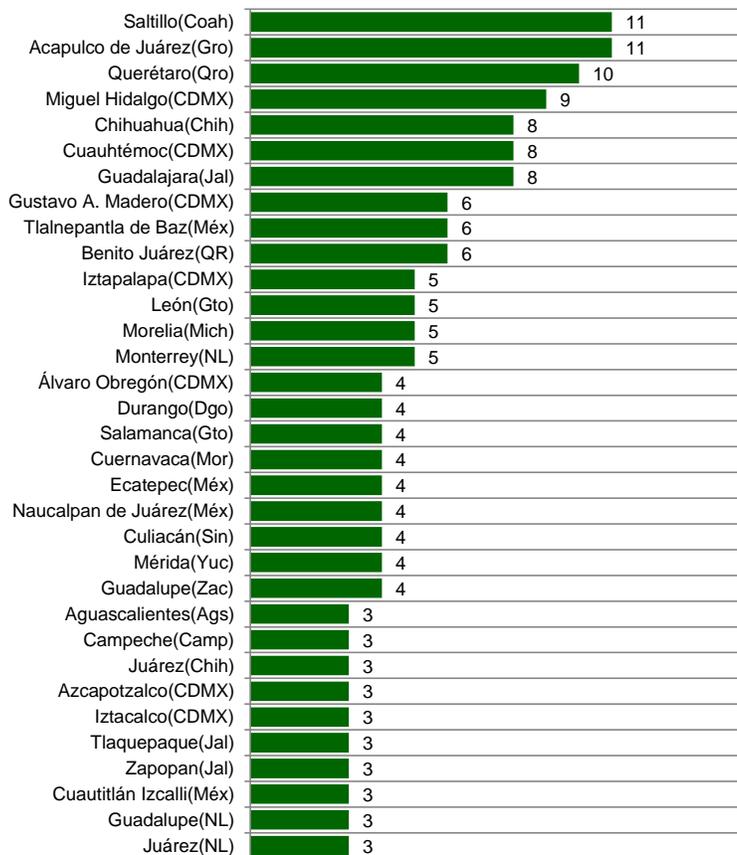
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 103 municipios del país se registra al menos una reclamación de Sólida Administradora de Portafolios, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

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



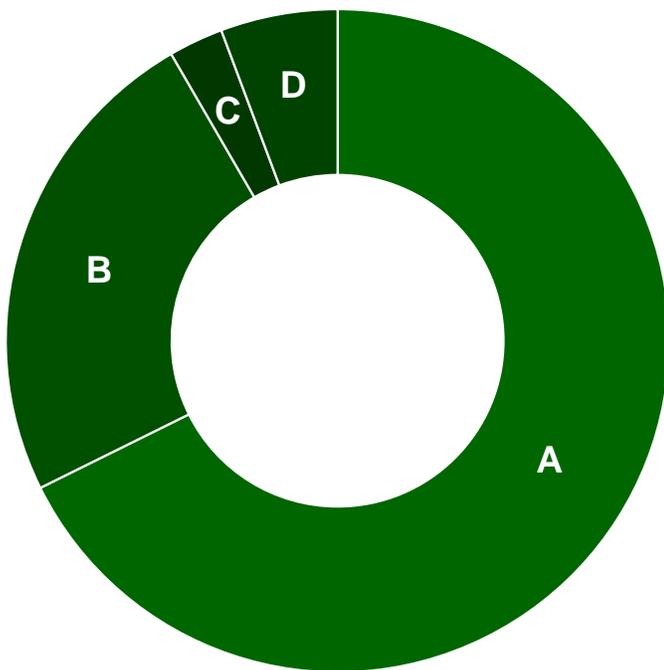
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	15	6%
Entre 40 y 49 años	53	20%
Entre 50 y 59 años	71	27%
Entre 60 y 69 años	94	36%
Entre 70 y 79 años	30	11%
Más de 80 años	0	0%
Total	263	100%

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	227	100.0	263	100.0	15.9
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	130	57.3	178	67.7	36.9
Crédito hipotecario	75	33.0	63	23.9	-16.0
Crédito personal	4	1.8	7	2.7	75.0
Resto de productos 1/	18	7.9	15	5.7	-

1/ Incluye: Crédito con garantía hipotecaria, Crédito de nómina, Crédito quirografario, entre otros.



A 67.7% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

100% Gestión de Cobranza (REDECO)

B 23.9% Crédito hipotecario

- 24% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 17% Actualización de historial crediticio no realizada
- 16% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

C 2.7% Crédito personal

- 29% Actualización de historial crediticio no realizada
- 29% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 14% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

D 5.7% Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

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	FC Financial, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financial de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consupago, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS



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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Sólida Administradora de Portafolios no presentó problemática, ya que de los 42 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Sólida Administradora de Portafolios no presentó problemática, ya que de los 51 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 18 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, éste tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 4 obtuvieron respuesta favorable 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 26 asuntos atendidos en este proceso, 12 (46.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 25.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asunto (11.5%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 3.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 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, Sólida Administradora de Portafolios 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

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	8	11	10	13		42
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.)	145	194	191	182		712
Asuntos directos	8	11	10	13		42
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.13	17.64	19.10	14.00	✓	16.95
% 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	8	11	10	13		42
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	13	11	16		51
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	4	6	4	4		18
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	1	1	2		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	6	4	4		18
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	16.67	25.00	50.00	✗	22.22
% de participación respecto del Sector	0.00	3.03	2.78	7.69		3.42
Calificación del Proceso	92.39	95.45	94.69	93.73		94.10

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS



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	16.95	n/a	1.64	n/a	1.64
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	22.22	3.42	6.00	8.91	7.45
Total	100			92.64	88.91	94.10

El puntaje 94.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$94.10 / 10 = 9.41 \text{ de calificación}$$

(*) 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

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	2		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.)	0	0	0	2		2
Asuntos directos	0	0	0	2		2
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	2		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	N/A	N/A	N/A	99.76		99.98

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS



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	9.98	n/a	9.98
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			99.98	80.00	99.98

El puntaje 99.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.98 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) 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

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	3	2	4		12
Asuntos concluidos	5	9	6	6		26
Índice de asuntos diferidos (%)	60.00	33.33	33.33	66.67	X	46.15
% de participación respecto del Sector	4.00	2.24	1.49	3.85		2.68
Asuntos diferidos no conciliados	1	1	1	0		3
Asuntos diferidos	3	3	2	4		12
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	33.33	50.00	0.00	✓	25.00
% de participación respecto del Sector	2.86	2.44	2.22	0.00		1.95
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	2	0	0		3
Asuntos concluidos	5	9	6	6		26
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	20.00	22.22	0.00	0.00		11.54
% de participación respecto del Sector	5.88	6.90	0.00	0.00		3.75
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	81.28	84.83	90.75	90.88		86.65

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	46.15	2.68	11.23	17.72	14.48
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	25.00	1.95	15.25	18.67	16.96
Asuntos con Incumplimiento	20	11.54	3.75	13.42	17.00	15.21
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			79.90	93.39	86.65

El puntaje 86.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.65 / 10 = 8.67 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00	x 0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	9.41	x 0.5	4.70
• Conciliación:	8.67	x 0.3	2.60

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.30

FICHA ESTADÍSTICA ENE-DIC 2017

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

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	105	74	-29.5%
I.- Consultas	96	73	-24.0%
II.- Controversias:	9	1	-88.9%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	9	1	-88.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	9	1	-88.9%
Correo electrónico	6	1	-83.3%
UNE	1	0	-100.0%
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$322,380	\$1,022	-99.7%
Monto Abonado	\$0	\$0	-
% de Abono	0.0%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	0.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

FC FINANCIAL **FC** FINANCIAL



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 23,513
 Acciones de Defensa realizadas de FC Financiam: 687 Part. 2.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FC FINANCIAL:

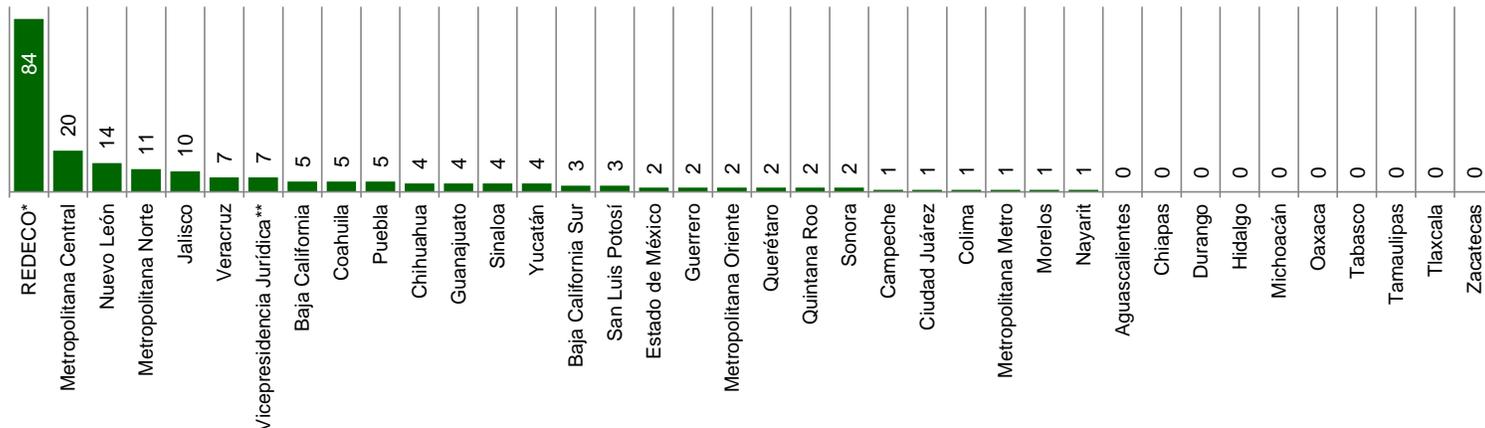
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	92	479	420.7%
RECLAMACIONES	25	208	732.0%
Controversias	24	201	737.5%
• Gestión Ordinaria	6	2	-66.7%
• Gestión Electrónica	3	39	1200.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	84	-
• Conciliación	15	76	406.7%
Solicitud de Dictamen	1	4	300.0%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	117	687	487.2%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 208



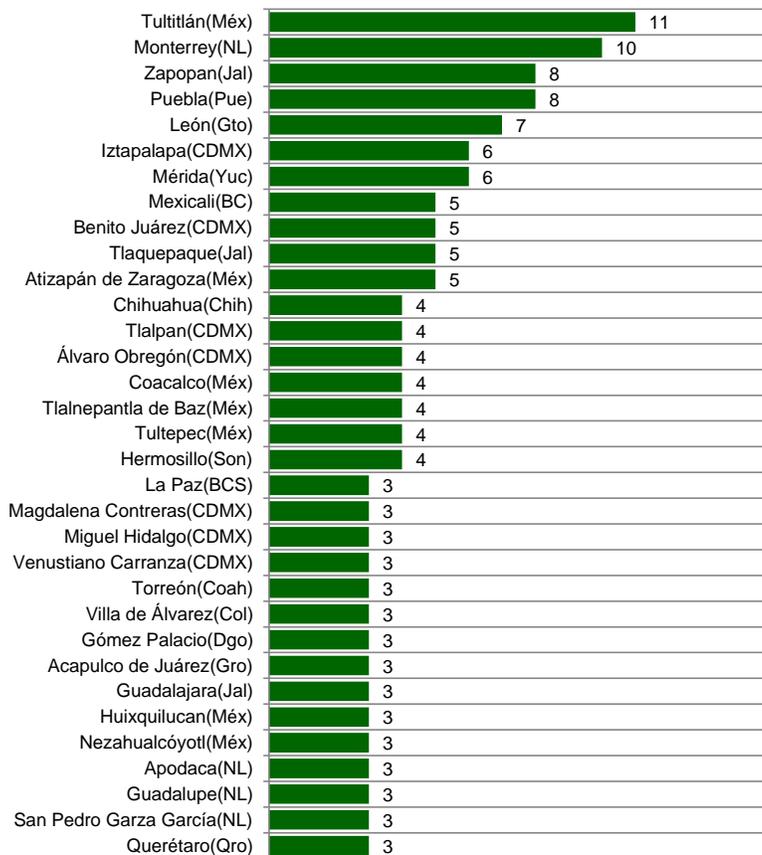
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 78 municipios del país se registra al menos una reclamación de FC Financiera, de éstos, 25 concentran el 60% de las quejas.

El 68% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 32% por mujeres.



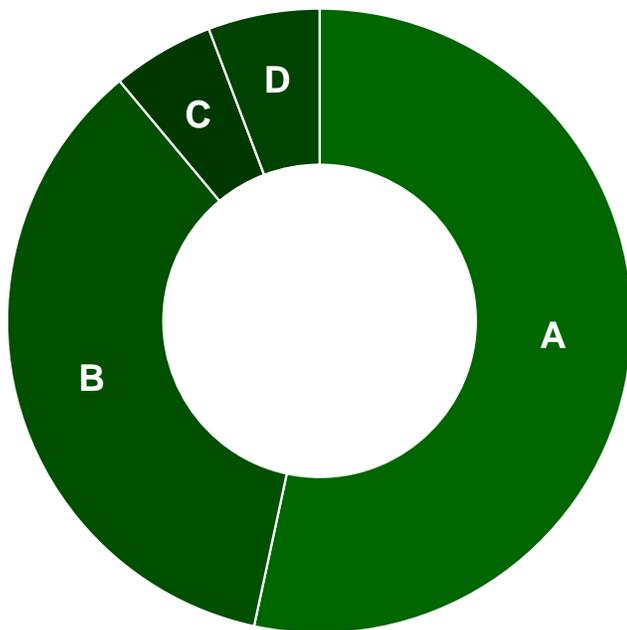
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	4%
Entre 30 y 39 años	50	24%
Entre 40 y 49 años	63	30%
Entre 50 y 59 años	50	24%
Entre 60 y 69 años	35	17%
Entre 70 y 79 años	2	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	208	100%

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	25	100.0	208	100.0	732.0
Crédito al auto	19	76.0	111	53.4	484.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	74	35.6	-
Tarjeta de crédito	3	12.0	11	5.3	266.7
Resto de productos 1/	3	12.0	12	5.7	-

1/ Incluye: Crédito personal, entre otros.



A 53.4% Crédito al auto

- 44% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 20% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 4% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 35.6% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 5.3% Tarjeta de crédito

- 36% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 36% Consumos no reconocidos
- 9% Incumplimiento con los términos del contrato

D 5.7% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	10.00	9.53	8.77	9.40
2	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	10.00	9.41	8.67	9.30
3	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	8.73	9.12	8.66	8.90
4	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	9.97	7.93	8.97	8.65
5	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	10.00	6.63	9.45	8.15
6	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	9.99	8.27	5.96	7.92
7	Globalcard, S.A. de C.V.	8.06	7.41	8.60	7.89
8	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	10.00	6.37	8.50	7.73
9	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	N/A	7.50	7.89	7.65
10	Opcipres, S.A. de C.V.	9.68	7.04	7.23	7.62
11	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	6.81	6.48	6.68
12	Consumo, S.A. de C.V.	9.95	7.00	3.64	6.58
13	Financiamiento Ayudamos S.A. de C.V.	9.99	0.00	9.75	4.92
	Índice del Sector	9.67	4.04	8.32	7.74

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 86.7% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 49 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 49 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, FC Financiamiento acumuló 4 vencimientos de 34 asuntos directos, lo que implicó que en el 11.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.1% 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, FC Financiamiento no presentó problemática, ya que de los 39 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 4 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, éste tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 71 asuntos atendidos en este proceso, 46 (64.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 4.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1.4%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 1.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 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, FC Financiamiento 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 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	2	1	1		4
Asuntos directos	7	10	8	9		34
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	20.00	12.50	11.11	✓	11.76
% de participación respecto del Sector	0.00	2.00	4.17	9.09		2.12
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	113	140	99	114		466
Asuntos directos	7	10	8	9		34
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	16.14	14.00	12.38	12.67	✗	13.71
% 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	7	10	8	9		34
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	11.11	✗	2.94
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	7.69		3.45
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	8	12	10	9		39
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	2	2		4
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	2	2		4
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	92.81	96.22	96.54	94.81		95.28

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	11.76	2.12	8.94	9.65	9.29
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.71	n/a	2.33	n/a	2.33
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.94	3.45	3.12	4.20	3.66
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			94.38	88.85	95.28

El puntaje 95.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.28 / 10 = 9.53 \text{ de calificación}$$

(*) 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:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	1	0	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	1	0	0		2
Asuntos directos	1	1	0	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	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	1	1	0	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	1	0	0	0		1
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	1	0	0	0		1
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	99.76	99.99	N/A	N/A		99.98

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	9.98	n/a	9.98
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			99.98	80.00	99.98

El puntaje 99.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.98 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FC FINANCIAL **FC** FINANCIAL



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 3er. vs 4o. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	2	15	20	9		46
Asuntos concluidos	5	20	26	20		71
Índice de asuntos diferidos (%)	40.00	75.00	76.92	45.00	✓	64.79
% de participación respecto del Sector	2.67	11.19	14.93	8.65		10.29
Asuntos diferidos no conciliados	1	0	1	0		2
Asuntos diferidos	2	15	20	9		46
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	0.00	5.00	0.00	✓	4.35
% de participación respecto del Sector	2.86	0.00	2.22	0.00		1.30
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	1	0		1
Asuntos concluidos	5	20	26	20		71
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	3.85	0.00	✓	1.41
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	5.56	0.00		1.25
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	3	4	0		7
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	88.36	88.13	81.94	91.45		87.72

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	64.79	10.29	7.69	11.26	9.48
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	4.35	1.30	19.17	19.12	19.15
Asuntos con Incumplimiento	20	1.41	1.25	19.20	19.00	19.10
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			86.06	89.38	87.72

El puntaje 87.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.72 / 10 = 8.77 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	9.53	x	0.5	4.77
• Conciliación:	8.77	x	0.3	2.63

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.40

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	27	166	514.8%
I.- Consultas	18	116	544.4%
II.- Controversias:	9	50	455.6%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	9	50	455.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	9	50	455.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	3	39	1200.0%
UNE	1	10	900.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	5	1	-80.0%
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$580	\$23,582	3965.9%
Monto Abonado	\$0	\$0	-
% de Abono	0.0%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	52.0%	

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.