



# FICHA ESTADÍSTICA ENERO - DICIEMBRE 2017

Presidencia de Condusef

**SIC's**

# FICHA ESTADÍSTICA 2017

## TRANS UNION 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 SIC's: 591,407  
 Acciones de Defensa realizadas de Trans Union de México: 458,753 Part. 77.6%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TRANS UNION DE MÉXICO:

	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>436,530</b>	<b>435,764</b>	<b>-0.2%</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>22,322</b>	<b>22,989</b>	<b>3.0%</b>
Controversias	22,300	22,958	3.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	21,787	22,353	2.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	513	605	17.9%
Solicitud de Dictamen	22	29	31.8%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>458,852</b>	<b>458,753</b>	<b>-0.02%</b>

**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.

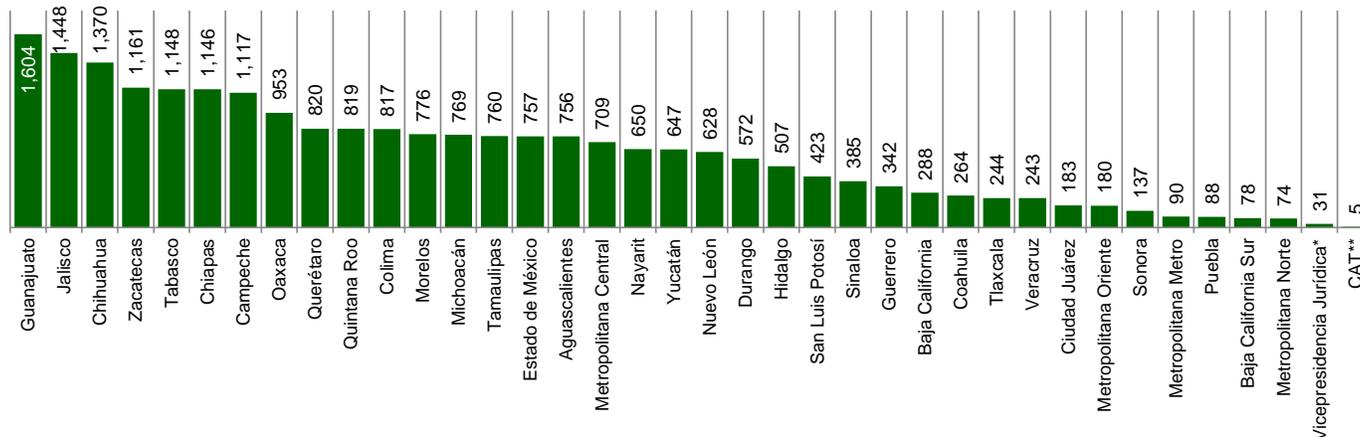
**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

# FICHA ESTADÍSTICA 2017 TRANS UNION DE MÉXICO



## DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 22,989



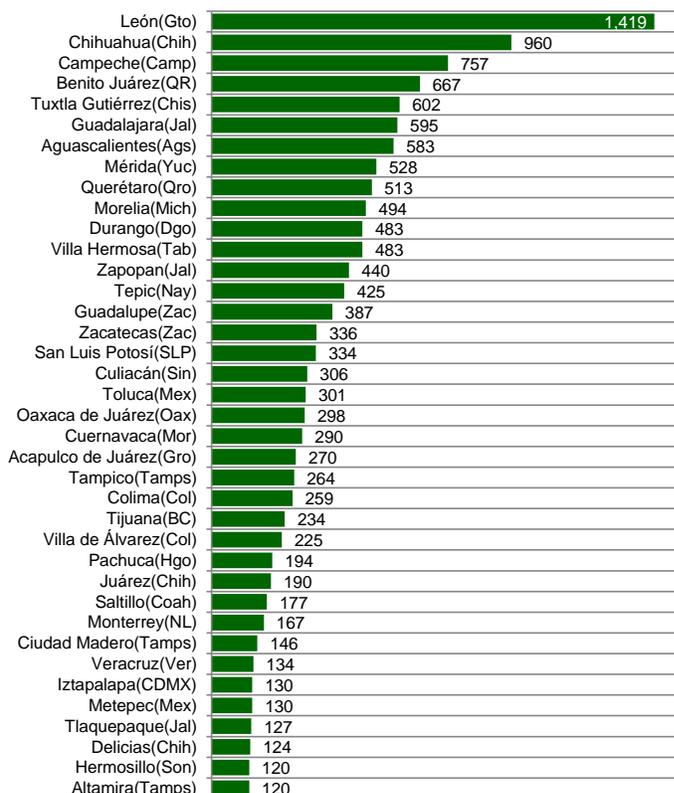
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(\*\*) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 1,071 municipios del país se registran al menos una reclamación de Trans Union de México, de estos, 35 concentran el 60% de las quejas.

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

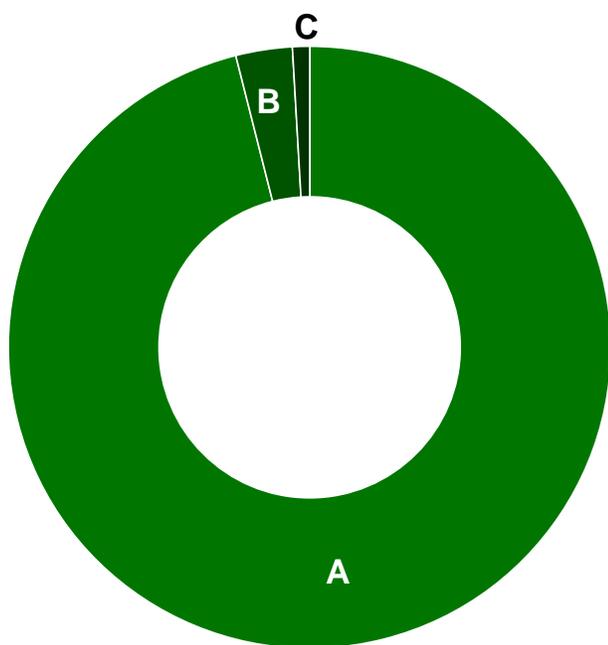


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3,810	16.6%
Entre 30 y 39 años	5,927	25.8%
Entre 40 y 49 años	5,675	24.7%
Entre 50 y 59 años	4,650	20.2%
Entre 60 y 69 años	2,426	10.5%
Entre 70 y 79 años	457	2.0%
Más de 80 años	44	0.2%
<b>Total</b>	<b>22,989</b>	<b>100.0%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>22,322</b>	<b>100.0</b>	<b>22,989</b>	<b>100.0</b>	<b>3.0</b>
Reporte de crédito especial	21,454	96.1	22,082	96.1	2.9
Reporte de crédito	590	2.6	697	3.0	18.1
Resto de productos	278	1.3	210	0.9	-



**A 96.1% Reporte de crédito especial**

- 25% Actualización de historial crediticio no realizada
- 21% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 18% Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte

**B 3.0% Reporte de crédito**

- 31% Actualización de historial crediticio no realizada
- 25% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 15% Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte

**C 0.9% 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 SIC y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SIC's.

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	Dun & Bradstreet, S.A.	N/A	8.22	7.64	7.99
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	N/A	7.71	5.47	6.82
3	Trans Unión de México, S.A.	N/A	4.08	8.04	5.67
	Índice del Sector	N/A	6.67	7.05	6.82

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

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 Sic's que se encuentran en operación.

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

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

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

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

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

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Trans Union de México acumuló 4 vencimientos de 20,600 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.02% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 50.0% 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. Durante el 2017, Trans Union de México solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.004% de los 22,562 asuntos en su contra, la cual representa el 100.0% de las prórrogas solicitadas del Sector.

**INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS:** Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 319 casos Trans Union 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, 120 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 107 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 529 asuntos atendidos en este proceso, 125 (23.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 52.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 30.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 5 asuntos (0.9%) registrarán un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 20.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 27 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, Trans Union de México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

# FICHA ESTADÍSTICA 2017 TRANS UNION DE MÉXICO



## HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	3	0	0		4
Asuntos directos	5,154	5,564	5,584	4,298		20,600
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.02	0.05	0.00	0.00		0.02
% de participación respecto del Sector	33.33	75.00	0.00	0.00		50.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	56,989	58,405	55,852	42,374		213,620
Asuntos directos	5,154	5,564	5,584	4,298		20,600
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.06	10.50	10.00	9.86	✓	10.37
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	12	15	29	19		75
Asuntos directos	5,154	5,564	5,584	4,298		20,600
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.23	0.27	0.52	0.44	✓	0.36
% de participación respecto del Sector	57.14	68.18	65.91	50.00		60.00
Asuntos con prórroga	0	0	1	0		1
Asuntos concluidos	5,655	6,163	6,054	4,690		22,562
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.02	0.00	✓	0.004
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	100.00	0.00		100.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	1	0		1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	19	0		19
Asuntos con prórroga	0	0	1	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	19.00	0.00	✓	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	0		1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	58	97	84	80		319
Asuntos de GE que pasaron a CO	104	121	109	117		451
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	55.77	80.17	77.06	68.38	✓	70.73
% de participación respecto del Sector	75.32	68.79	70.00	70.80		70.73
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	22	39	33	26		120
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	58	97	84	80		319
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	37.93	40.21	39.29	32.50	✓	37.62
% de participación respecto del Sector	73.33	76.47	66.00	72.22		71.86
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	5	10	11		33
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	21	24	25	37		107
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	20.83	40.00	29.73	✓	30.84
% de participación respecto del Sector	36.84	55.56	58.82	73.33		55.00
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>48.50</b>	<b>47.38</b>	<b>48.10</b>	<b>57.73</b>		<b>40.83</b>

# FICHA ESTADÍSTICA 2017 TRANS UNION DE MÉXICO



## 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	0.02	50.00	5.44	1.00	3.22
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.37	n/a	3.03	n/a	3.03
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.36	60.00	3.99	1.00	2.49
Asuntos con prórroga	10	0.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	19.00	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	70.73	70.73	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	37.62	71.86	13.20	1.00	7.10
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	30.84	55.00	2.97	1.00	1.98
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>51.62</b>	<b>26.00</b>	<b>40.83</b>

El puntaje 40.83 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$40.83 / 10 = 4.08 \text{ de calificación}$$

(\*) 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 TRANS UNION DE MÉXICO



## HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	31	27	36	31		125
Asuntos concluidos	132	146	121	130		529
Índice de asuntos diferidos (%)	23.48	18.49	29.75	23.85	✓	23.63
% de participación respecto del Sector	50.82	43.55	55.38	63.27		52.74
Asuntos diferidos no conciliados	10	11	10	7		38
Asuntos diferidos	31	27	36	31		125
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	32.26	40.74	27.78	22.58	✓	30.40
% de participación respecto del Sector	47.62	40.74	47.62	43.75		44.71
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	1	3		5
Asuntos concluidos	132	146	121	130		529
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.68	0.83	2.31	✗	0.945
% de participación respecto del Sector	0.00	11.11	25.00	50.00		20.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	20	3	2	2		27
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
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>73.78</b>	<b>82.64</b>	<b>75.63</b>	<b>54.05</b>		<b>80.44</b>

## 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	23.63	52.74	20.00	1.00	10.50
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	30.40	44.71	20.00	3.44	11.72
Asuntos con Incumplimiento	20	0.95	20.00	20.00	16.44	18.22
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>60.87</b>	<b>80.44</b>

El puntaje 80.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.44 / 10 = 8.04 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	x	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>4.08</b>	x	<b>0.6</b>	<b>2.45</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>8.04</b>	x	<b>0.4</b>	<b>3.22</b>
				<hr/>
<b>IDATU ENERO - DICIEMBRE</b>			<b>=</b>	<b>5.67</b>



**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.
<b>TOTAL</b>	<b>262,223</b>	<b>258,340</b>	<b>-1.5%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>262,223</b>	<b>258,340</b>	<b>-1.5%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	262,223	258,340	-1.5%

**CONTROVERSIAS**

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>262,223</b>	<b>258,340</b>	<b>-1.5%</b>
<b>Página de internet</b>	<b>142,487</b>	<b>145,957</b>	<b>2.4%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>58,003</b>	<b>50,989</b>	<b>-12.1%</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>37,918</b>	<b>39,851</b>	<b>5.1%</b>
<b>UNE</b>	<b>22,532</b>	<b>20,587</b>	<b>-8.6%</b>
<b>Mensajería</b>	<b>1,210</b>	<b>633</b>	<b>-47.7%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>34</b>	<b>167</b>	<b>391.2%</b>
<b>Fax</b>	<b>39</b>	<b>156</b>	<b>300.0%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

**Montos y Resultado de las controversias**

**De acuerdo con las disposiciones de carácter general establecidas por el REUNE, las Sociedades de Información Crediticia (SIC's) no registran la resolución de las controversias en términos de si son favorables o desfavorables al usuario, montos reclamados y/o abonados; Únicamente se registran como atendidas o en trámite. De las 258,340 controversias recibidas en 2017, el 92.8% se atendieron y el 7.2% restante se encuentran en trámite.**

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

## CÍRCULO DE CRÉDITO



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 SIC's: 591,407  
 Acciones de Defensa realizadas de Círculo de Crédito: 129,005 Part. 21.8%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CÍRCULO DE CRÉDITO:

	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>109,982</b>	<b>117,873</b>	<b>7.2%</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>9,440</b>	<b>11,132</b>	<b>17.9%</b>
Controversias	9,429	11,093	17.6%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	9,134	10,754	17.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	295	339	14.9%
Solicitud de Dictamen	11	38	245.5%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>119,422</b>	<b>129,005</b>	<b>8.0%</b>

**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.

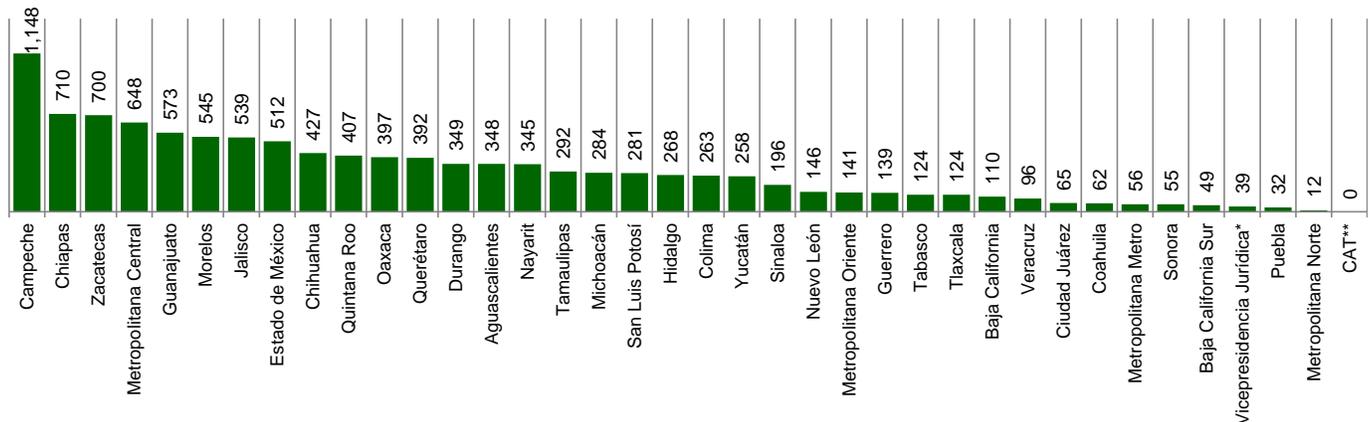
**Reclamaciones:** Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

# FICHA ESTADÍSTICA 2017 CÍRCULO DE CRÉDITO



## DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

11,132



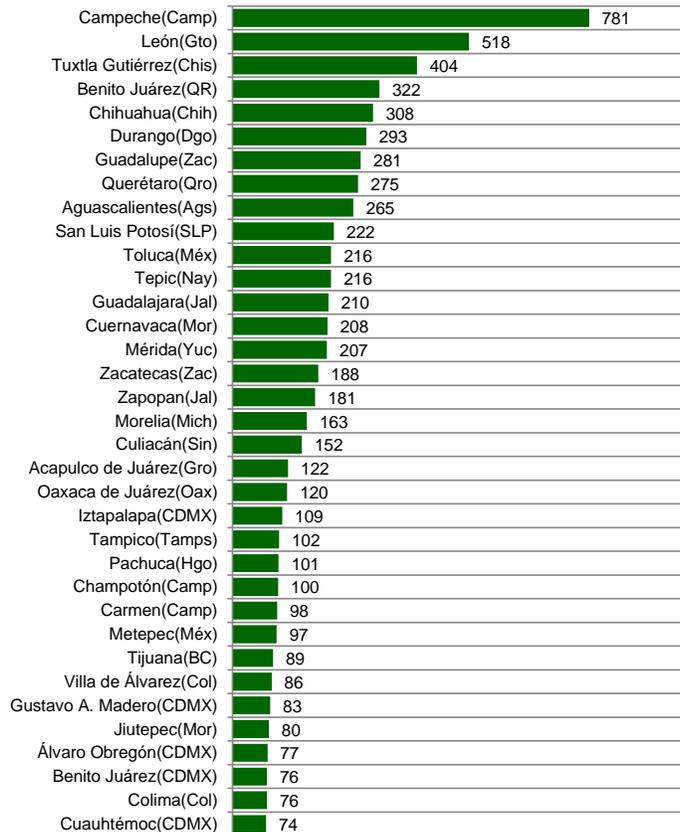
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(\*\*) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 791 municipios del país se registran al menos una reclamación de Círculo de Crédito, de estos, 32 concentran el 60% de las quejas.

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

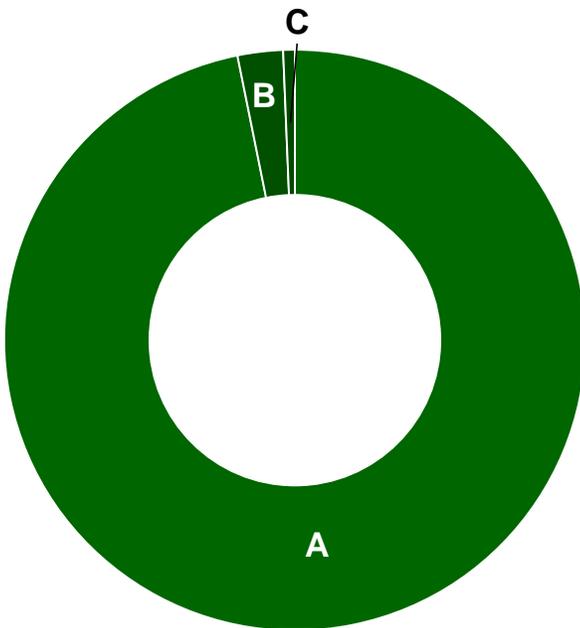


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,811	16.3%
Entre 30 y 39 años	3,213	28.9%
Entre 40 y 49 años	2,764	24.8%
Entre 50 y 59 años	2,060	18.5%
Entre 60 y 69 años	1,067	9.6%
Entre 70 y 79 años	200	1.8%
Más de 80 años	17	0.2%
<b>Total</b>	<b>11,132</b>	<b>100.0%</b>

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. (%)	
<b>Total</b>	<b>9,440</b>	<b>100.0</b>	<b>11,132</b>	<b>100.0</b>	<b>17.9</b>
Reporte de crédito especial	9,139	96.8	10,779	96.8	17.9
Reporte de crédito	256	2.7	281	2.5	9.8
Resto de productos	45	0.5	72	0.7	-



**A 96.8% Reporte de crédito especial**

- 33% Actualización de historial crediticio no realizada
- 30% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 12% Bloqueo de consulta de historial crediticio

**B 2.5% Reporte de crédito**

- 41% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 27% Actualización de historial crediticio no realizada
- 14% Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte

**C 0.7% 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 SIC y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SIC's.

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	Dun & Bradstreet, S.A.	N/A	8.22	7.64	7.99
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	N/A	7.71	5.47	6.82
3	Trans Unión de México, S.A.	N/A	4.08	8.04	5.67
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>6.67</b>	<b>7.05</b>	<b>6.82</b>

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

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 Sic's que se encuentran en operación.

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

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

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

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

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

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Círculo de Crédito acumuló 4 vencimientos de 10,444 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.04% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 50.0% 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 Círculo de Crédito no presentó problemática, ya que de los 10,725 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 123 casos Círculo de Crédito 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, 41 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 114 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 25 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

### EN CONCILIACIÓN:

**DIFERIMIENTOS:** De 313 asuntos atendidos en este proceso, 101 (32.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 42.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 42.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 18 asuntos (5.8%) 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 72.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 19 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, Círculo de Crédito 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 CÍRCULO DE CRÉDITO



## HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	2	1	1	0		4
Asuntos directos	2,705	2,677	2,592	2,470		10,444
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.07	0.04	0.04	0.00	✓	0.04
% de participación respecto del Sector	66.67	25.00	100.00	0.00		50.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19,878	22,909	27,527	21,868		92,182
Asuntos directos	2,705	2,677	2,592	2,470		10,444
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7.35	8.56	10.62	8.85	✓	8.83
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	9	7	14	18		48
Asuntos directos	2,705	2,677	2,592	2,470		10,444
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.33	0.26	0.54	0.73	✗	0.46
% de participación respecto del Sector	42.86	31.82	31.82	47.37		38.40
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	2,781	2,744	2,666	2,534		10,725
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	19	41	31	32		123
Asuntos de GE que pasaron a CO	65	72	60	57		254
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	29.23	56.94	51.67	56.14	✗	48.43
% de participación respecto del Sector	24.68	29.08	25.83	28.32		27.27
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	8	10	13	10		41
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	19	41	31	32		123
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	42.11	24.39	41.94	31.25	✓	33.33
% de participación respecto del Sector	26.67	19.61	26.00	27.78		24.55
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	12	4	6	3		25
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	29	31	29	25		114
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	41.38	12.90	20.69	12.00	✓	21.93
% de participación respecto del Sector	63.16	44.44	35.29	20.00		41.67
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>55.53</b>	<b>79.17</b>	<b>79.61</b>	<b>77.23</b>		<b>77.11</b>

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	0.04	50.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.83	n/a	3.35	n/a	3.35
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.46	38.40	1.00	2.48	1.74
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	48.43	27.27	20.00	13.01	16.51
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	24.55	15.00	10.70	12.85
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	21.93	41.67	10.00	3.32	6.66
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>85.35</b>	<b>60.52</b>	<b>77.11</b>

El puntaje 77.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$77.11 / 10 = 7.71 \text{ de calificación}$$

(\*) 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

## CÍRCULO DE CRÉDITO

### HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	29	28	26	18		101
Asuntos concluidos	80	82	72	79		313
<b>Índice de asuntos diferidos (%)</b>	<b>36.25</b>	<b>34.15</b>	<b>36.11</b>	<b>22.78</b>	✓	<b>32.27</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>47.54</b>	<b>45.16</b>	<b>40.00</b>	<b>36.73</b>		<b>42.62</b>
Asuntos diferidos no conciliados	11	12	11	9		43
Asuntos diferidos	29	28	26	18		101
<b>Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)</b>	<b>37.93</b>	<b>42.86</b>	<b>42.31</b>	<b>50.00</b>	✗	<b>42.57</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>52.38</b>	<b>44.44</b>	<b>52.38</b>	<b>56.25</b>		<b>50.59</b>
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	6	7	2	3		18
Asuntos concluidos	80	82	72	79		313
<b>Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)</b>	<b>7.50</b>	<b>8.54</b>	<b>2.78</b>	<b>3.80</b>	✗	<b>5.75</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>100.00</b>	<b>77.78</b>	<b>50.00</b>	<b>50.00</b>		<b>72.00</b>
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	15	1	0	3		19
<b>Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>43.63</b>	<b>61.81</b>	<b>53.58</b>	<b>47.41</b>		<b>54.72</b>

### 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	32.27	42.62	13.22	5.00	9.11
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	42.57	50.59	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento	20	5.75	72.00	8.22	1.00	4.61
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>62.44</b>	<b>47.00</b>	<b>54.72</b>

El puntaje 54.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$54.72 / 10 = 5.47 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	x	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	7.71	x	0.6	4.63
• <b>Conciliación:</b>	5.47	x	0.4	2.19

**IDATU ENERO - DICIEMBRE = 6.82**

**NUEVA SECCIÓN**

**Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)**

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

**Asuntos registrados**

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>18,249</b>	<b>28,350</b>	<b>55.4%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>18,249</b>	<b>28,350</b>	<b>55.4%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	18,249	28,350	55.4%

**CONTROVERSIAS**

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>18,249</b>	<b>28,350</b>	<b>55.4%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>15,405</b>	<b>24,734</b>	<b>60.6%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>1,168</b>	<b>1,752</b>	<b>50.0%</b>
<b>Página de internet</b>	<b>1,383</b>	<b>1,596</b>	<b>15.4%</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>292</b>	<b>267</b>	<b>-8.6%</b>
<b>Mensajería</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Teléfono</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>UNE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Fax</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

**Montos y Resultado de las controversias**

**De acuerdo con las disposiciones de carácter general establecidas por el REUNE, las Sociedades de Información Crediticia (SIC's) no registran la resolución de las controversias en términos de si son favorables o desfavorables al usuario, montos reclamados y/o abonados; Únicamente se registran como atendidas o en trámite. De las 28,350 controversias recibidas en 2017, se atendieron el 100%, por lo que ningún asunto se encuentran en trámite.**

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

## DUN & BRADSTREET



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 SIC's: 591,407  
 Acciones de Defensa realizadas de Dun & Bradstreet: 2,760 Part. 0.5%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DUN & BRADSTREET:

	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,905</b>	<b>2,015</b>	<b>5.8%</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>759</b>	<b>745</b>	<b>-1.8%</b>
Controversias	759	740	-2.5%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	737	713	-3.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	22	27	22.7%
Solicitud de Dictamen	0	5	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>2,664</b>	<b>2,760</b>	<b>3.6%</b>

**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.

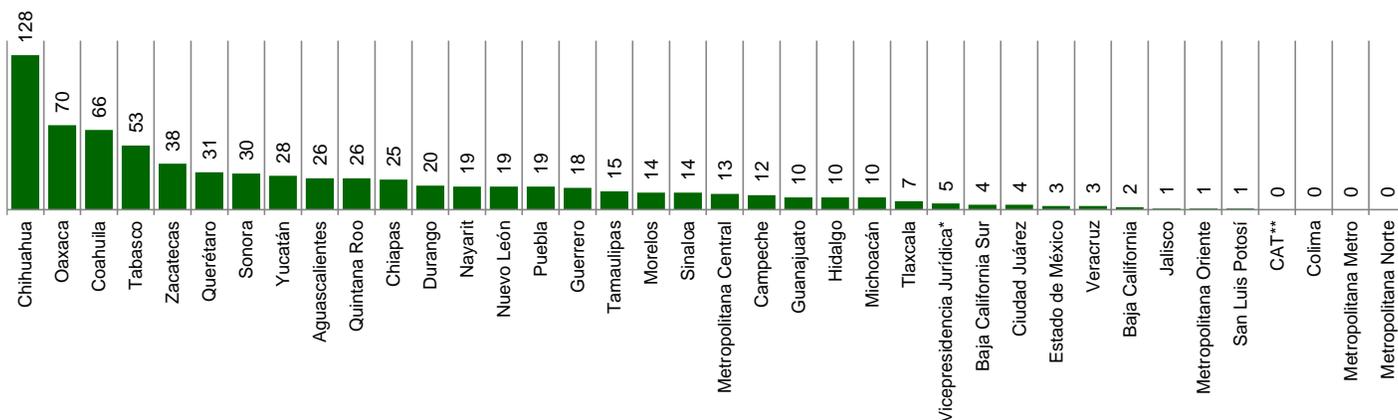
**Asesorías:** Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

# FICHA ESTADÍSTICA 2017 DUN & BRADSTREET



## DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 745



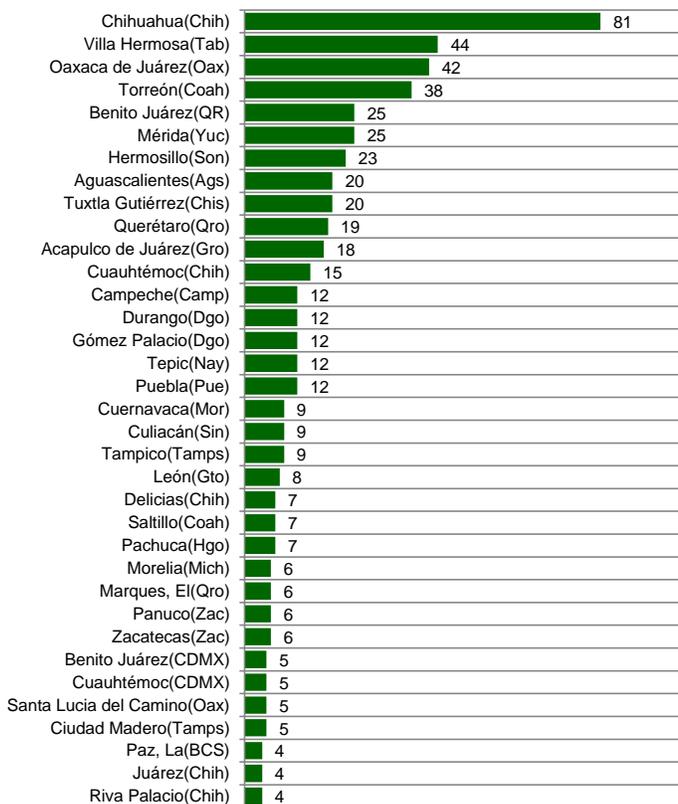
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(\*\*) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

**En 170 municipios del país se registran al menos una reclamación de Dun & Bradstreet, de estos, 19 concentran el 60% de las quejas.**

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



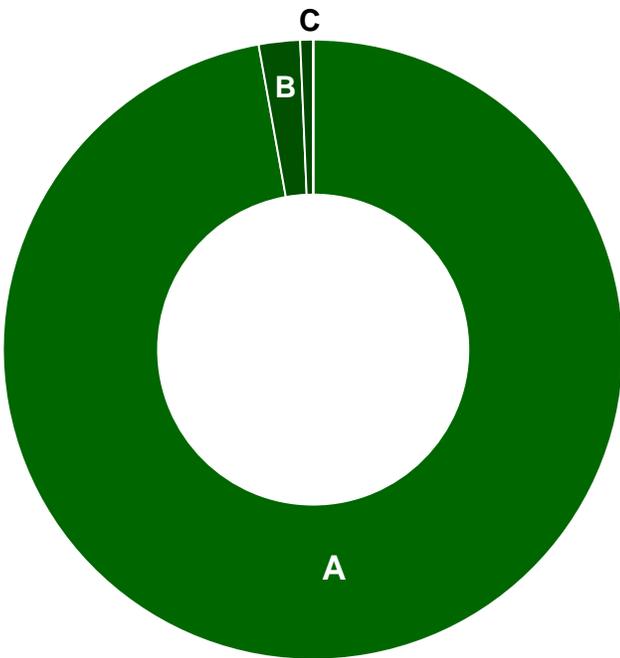
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	29	4%
Entre 30 y 39 años	134	18%
Entre 40 y 49 años	186	25%
Entre 50 y 59 años	189	25%
Entre 60 y 69 años	144	19%
Entre 70 y 79 años	58	8%
Más de 80 años	5	1%
<b>Total</b>	<b>745</b>	<b>100%</b>

**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. (%)	
<b>Total</b>	<b>759</b>	<b>100.0</b>	<b>745</b>	<b>100.0</b>	<b>-1.8</b>
Reporte de crédito especial	736	97.0	724	97.2	-1.6
Reporte de crédito	17	2.2	16	2.1	-5.9
Resto de productos	6	0.8	5	0.7	-



- A 97.2% Reporte de crédito especial**
  - 48% Emisión de reporte de crédito especial (RCE)
  - 14% Actualización de historial crediticio no realizada
  - 9% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- B 2.1% Reporte de crédito**
  - 44% Crédito no reconocido en el historial crediticio
  - 25% Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte
  - 19% Actualización de historial crediticio no realizada
- C 0.7% Varios**

# FICHA ESTADÍSTICA 2017

## DUN & BRADSTREET



### 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 SIC y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SIC's.

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	Dun & Bradstreet, S.A.	N/A	8.22	7.64	7.99
2	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	N/A	7.71	5.47	6.82
3	Trans Unión de México, S.A.	N/A	4.08	8.04	5.67
	<b>Índice del Sector</b>	<b>N/A</b>	<b>6.67</b>	<b>7.05</b>	<b>6.82</b>

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

**Nota:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 Sic's que se encuentran en operación.

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

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

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

\*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

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

## PRINCIPALES OBSERVACIONES

### EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

**VENCIMIENTOS:** Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017 Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que de los 603 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 Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que de los 719 asuntos concluidos en el periodo no se 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 9 casos Dun & Bradstreet 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 6 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

### EN CONCILIACIÓN:

**DIFERIMIENTOS:** De 23 asuntos atendidos en este proceso, 11(47.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 36.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 2 asuntos (8.7%) 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 8.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, del único 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, Dun & Bradstreet no presentó problemática, porque no se registro 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

## DUN & BRADSTREET



### HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	143	155	134	171		603
<b>Índice de asuntos directos vencidos (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,027	1,062	946	1,457		4,492
Asuntos directos	143	155	134	171		603
<b>Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)</b>	<b>7.18</b>	<b>6.85</b>	<b>7.06</b>	<b>8.52</b>	<b>✘</b>	<b>7.45</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>		<b>n/a</b>
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	1	1		2
Asuntos directos	143	155	134	171		603
<b>Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.75</b>	<b>0.58</b>	<b>✓</b>	<b>0.33</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>2.27</b>	<b>2.63</b>		<b>1.60</b>
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	174	189	157	199		719
<b>Índice de asuntos con prórroga (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
<b>Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
<b>Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>		<b>n/a</b>
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
<b>Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	3	5	1		9
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	5	8	2		15
<b>Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>60.00</b>	<b>62.50</b>	<b>50.00</b>	<b>✓</b>	<b>60.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>2.13</b>	<b>4.17</b>	<b>0.88</b>		<b>2.00</b>
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	2	4	0		6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	3	5	1		9
<b>Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>66.67</b>	<b>80.00</b>	<b>0.00</b>	<b>✓</b>	<b>66.67</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>3.92</b>	<b>8.00</b>	<b>0.00</b>		<b>3.59</b>
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	1	1		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	2	3	1		6
<b>Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>33.33</b>	<b>100.00</b>	<b>✘</b>	<b>33.33</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>5.88</b>	<b>6.67</b>		<b>3.33</b>
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>94.70</b>	<b>90.52</b>	<b>82.73</b>	<b>92.92</b>		<b>82.21</b>

# FICHA ESTADÍSTICA 2017 DUN & BRADSTREET



## 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	7.45	n/a	3.64	n/a	3.64
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.33	1.60	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	60.00	2.00	10.14	20.00	15.07
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	66.67	3.59	1.00	15.00	8.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	33.33	3.33	1.00	10.00	5.50
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>65.78</b>	<b>90.00</b>	<b>82.21</b>

El puntaje 82.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.21 / 10 = 8.22 \text{ de calificación}$$

(\*) Fórmula para asignar los puntos:

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



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4to. vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	7	3	0		11
Asuntos concluidos	3	8	9	3		23
<b>Índice de asuntos diferidos (%)</b>	<b>33.33</b>	<b>87.50</b>	<b>33.33</b>	<b>0.00</b>	✓	<b>47.83</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>1.64</b>	<b>11.29</b>	<b>4.62</b>	<b>0.00</b>		<b>4.64</b>
Asuntos diferidos no conciliados	0	4	0	0		4
Asuntos diferidos	1	7	3	0		11
<b>Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>57.14</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>36.36</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>14.81</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>4.71</b>
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	1	0		2
Asuntos concluidos	3	8	9	3		23
<b>Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>12.50</b>	<b>11.11</b>	<b>0.00</b>	✓	<b>8.70</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>11.11</b>	<b>25.00</b>	<b>0.00</b>		<b>8.00</b>
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	0	0	0		1
<b>Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</b>
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>92.67</b>	<b>71.50</b>	<b>85.15</b>	<b>100.00</b>		<b>76.35</b>

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	47.83	4.64	1.00	20.00	10.50
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	36.36	4.71	10.69	20.00	15.35
Asuntos con Incumplimiento	20	8.70	8.00	1.00	20.00	10.50
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>52.69</b>	<b>100.00</b>	<b>76.35</b>

El puntaje 76.35 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$76.35 / 10 = 7.64 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	x	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>8.22</b>	x	<b>0.6</b>	<b>4.93</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>7.64</b>	x	<b>0.4</b>	<b>3.06</b>

**IDATU ENERO - DICIEMBRE = 7.99**

**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.
<b>TOTAL</b>	<b>7,588</b>	<b>10,804</b>	<b>42.4%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>7,588</b>	<b>10,804</b>	<b>42.4%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	7,588	10,804	42.4%

**CONTROVERSIAS**

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>7,588</b>	<b>10,804</b>	<b>42.4%</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>5,734</b>	<b>7,385</b>	<b>28.8%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>939</b>	<b>2,212</b>	<b>135.6%</b>
<b>UNE</b>	<b>486</b>	<b>694</b>	<b>42.8%</b>
<b>Mensajería</b>	<b>428</b>	<b>506</b>	<b>18.2%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>600.0%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Fax</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

**Montos y Resultado de las controversias**

**De acuerdo con las disposiciones de carácter general establecidas por el REUNE, las Sociedades de Información Crediticia (SIC's) no registran la resolución de las controversias en términos de si son favorables o desfavorables al usuario, montos reclamados y/o abonados; Únicamente se registran como atendidas o en trámite. De las 10,804 controversias recibidas en 2017, el 79.3% se atendieron y el 20.7% restante se encuentran en trámite.**

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.