



# FICHA ESTADÍSTICA ENERO - DICIEMBRE 2017

Presidencia de Condusef

## **Banca de Desarrollo**

# FICHA ESTADÍSTICA 2017

## SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



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

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

### PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Banca de Desarrollo :	3,281
Acciones de Defensa realizadas de Sociedad Hipotecaria Federal	173 Part. 5.3%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

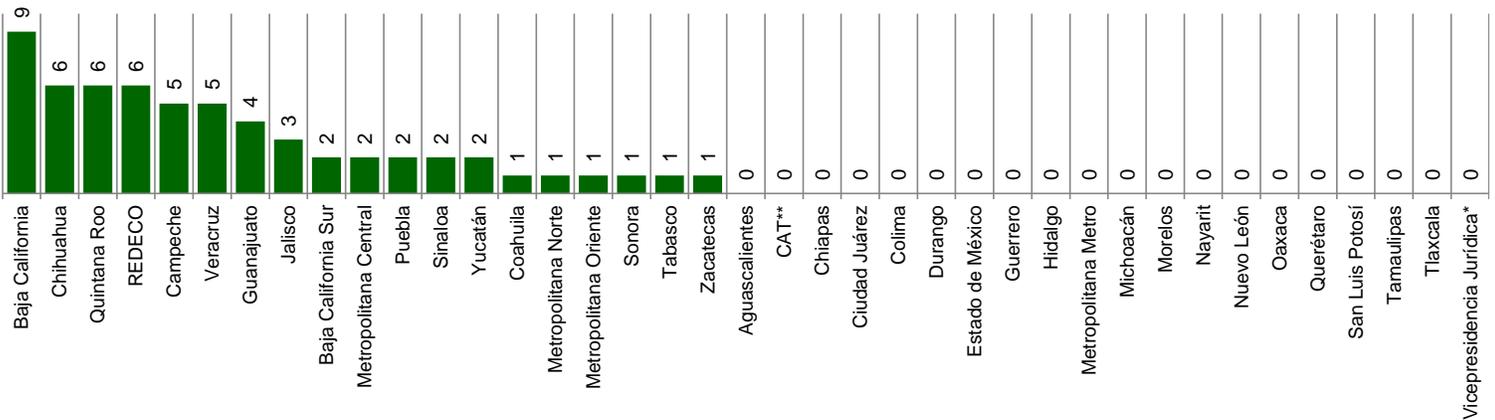
	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>0.0%</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>85</b>	<b>60</b>	<b>-29.4%</b>
Controversias	83	60	-27.7%
• Gestión Ordinaria	59	41	-30.5%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	2	6	200.0%
• Conciliación	22	13	-40.9%
Solicitud de Dictamen	2	0	-100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>173</b>	<b>-12.6%</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.

### DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 60



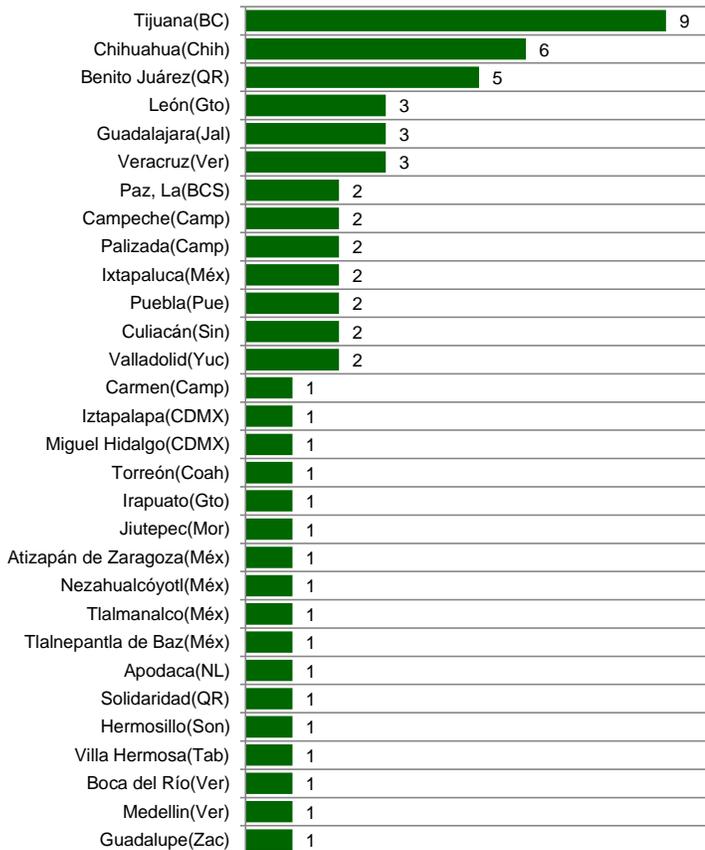
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(\*\*) 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 30 municipios del país se registran al menos una reclamación de Sociedad Hipotecaria Federal, de estos, 9 concentran el 60% de las quejas.

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

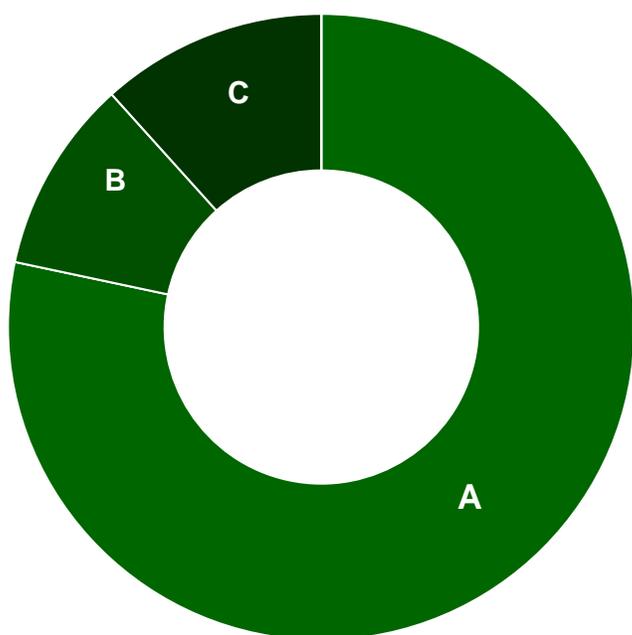


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	5	8%
Entre 40 y 49 años	24	40%
Entre 50 y 59 años	18	29%
Entre 60 y 69 años	11	19%
Entre 70 y 79 años	2	4%
Más de 80 años	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

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>85</b>	<b>100.0</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>-29.4</b>
Crédito hipotecario	67	78.8	47	78.3	-29.9
Crédito personal	2	2.4	6	10.0	200.0
Resto de reclamaciones	16	18.8	7	11.7	-



- A 78.3% Crédito hipotecario**
  - 51% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
  - 13% Actualización de historial crediticio no realizada
  - 11% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- B 10.0% Crédito personal**
  - 33% Beneficios no aplicados al crédito
  - 33% Gestión de Cobranza (REDECO)
  - 33% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- C 11.7% 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 esta Institución y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito.	8.95	8.63	5.11	7.64
2	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.	N/A	5.41	7.36	6.19
3	<b>Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito.</b>	<b>5.42</b>	<b>0.00</b>	<b>6.89</b>	<b>3.15</b>
	<b>Índice del Sector</b>	<b>8.33</b>	<b>2.34</b>	<b>7.87</b>	<b>5.35</b>

**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 2017), juntas concentran el 95% del sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones 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 Sociedad Hipotecaria Federal no presentó problemática, ya que 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 Sociedad Hipotecaria Federal no presentó problemática, ya que en el periodo no solicitó prórrogas.

**INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS:** Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En esta materia Sociedad Hipotecaria Federal no presentó problemática, ya que en el periodo no presentó inconsistencia entre procesos.

### EN CONCILIACIÓN:

**DIFERIMIENTOS:** De 11 asuntos atendidos en este proceso, 2 (18.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 15.4% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 2 asuntos (18.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 50% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Sociedad Hipotecaria Federal 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  
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



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	15	8	10	8		41
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.)	104	20	34	27		185
Asuntos directos	15	8	10	8		41
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.93	2.50	3.40	3.38	✓	4.51
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	15	8	10	8		41
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	2	0	2		5
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	3	1	3		8
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	100.00	66.67	0.00	66.67	✗	62.50
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00	0.00	100.00		100.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	2	0	2		5
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	50.00	0.00	0.00		20.00
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00	0.00	0.00		100.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	1		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	1	1	1		3
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	100.00	✗	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	100.00		50.00
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>72.00</b>	<b>64.67</b>	<b>91.00</b>	<b>66.48</b>		<b>54.23</b>

# FICHA ESTADÍSTICA 2017

## SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



### 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	4.51	n/a	3.23	n/a	3.23
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	62.50	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	20.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	33.33	50.00	7.00	1.00	4.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>57.23</b>	<b>38.00</b>	<b>54.23</b>

El puntaje 54.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$54.23 / 10 = 5.42 \text{ de calificación}$$

(\*) 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  
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



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	0	0	0	0		0
<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.)	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
<b>Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (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 directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	0	0		0
<b>Índice de asuntos directos 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 con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	0	0		0
<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	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
<b>Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)</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 y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
<b>Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)</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 no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
<b>Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)</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>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>0.00</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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	0.00	n/a	0.00	n/a	0.00
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	0.00	n/a	0.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

El puntaje 0.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$0.00 / 10 = 0.00 \text{ de calificación}$$

(\*) 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

## SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL



### 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	0	0	0	2		2
Asuntos concluidos	2	4	2	3		11
<b>Índice de asuntos diferidos (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>66.67</b>	<b>X</b>	<b>18.18</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>40.00</b>		<b>15.38</b>
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	0	0		0
Asuntos diferidos	0	0	0	2		2
<b>Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)</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 incumplimientos en el Proceso	0	0	0	2		2
Asuntos concluidos	2	4	2	3		11
<b>Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>66.67</b>	<b>X</b>	<b>18.18</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>100.00</b>		<b>50.00</b>
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	0	0	1		3
<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>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>62.00</b>		<b>68.91</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	18.18	15.38	1.25	14.57	7.91
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	18.18	50.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>62.25</b>	<b>75.57</b>	<b>68.91</b>

El puntaje 68.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$68.91 / 10 = 6.89 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	<b>5.42</b>	<b>x</b>	<b>0.2</b>	<b>1.08</b>
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>0.00</b>	<b>x</b>	<b>0.5</b>	<b>0.00</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>6.89</b>	<b>x</b>	<b>0.3</b>	<b>2.07</b>

**IDATU ENERO - DICIEMBRE = 3.15**

## 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.
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>44</b>	<b>238.5%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>244.4%</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>225.0%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	4	13	225.0%

### CONTROVERSIAS

#### Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>225.0%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión ordinaria</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>200.0%</b>
<b>UNE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	-
<b>Teléfono</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Sucursales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>CONDUSEF-SIGE gestión electrónica</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Correo electrónico</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-

#### Montos y Resultado de las controversias

<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	-
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	-
<b>% Abono</b>	-	-	

<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>
--	-------------	-------------

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

BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S.N.C.



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

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

## PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Banca de Desarrollo : 3,281  
 Acciones de Defensa realizadas de Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N 1,898 Part. 57.8%

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S.N.C.:

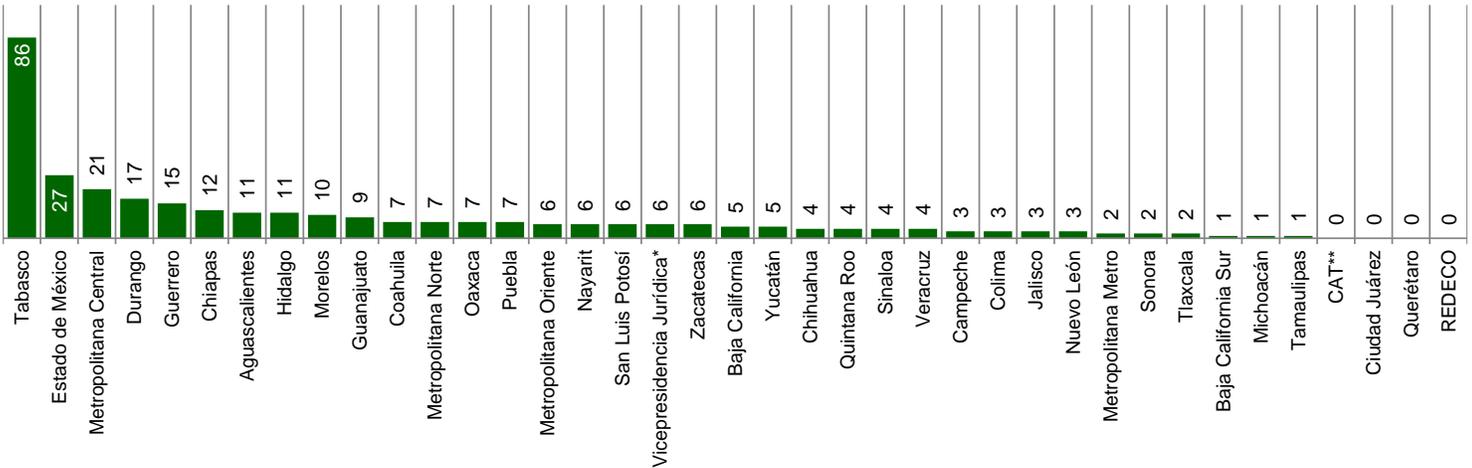
	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,642</b>	<b>1,574</b>	<b>-4.1%</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>242</b>	<b>324</b>	<b>33.9%</b>
<b>Controversias</b>	<b>237</b>	<b>318</b>	<b>34.2%</b>
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	209	278	33.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	28	40	42.9%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>100.0%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,884</b>	<b>1,898</b>	<b>0.7%</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.

### DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 324



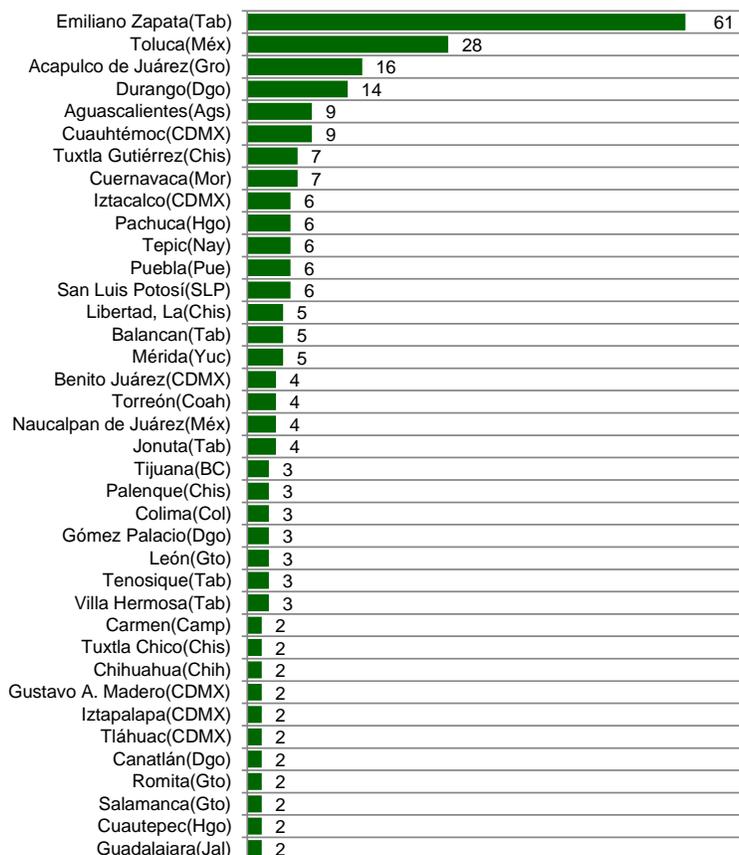
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(\*\*) 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 93 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., de estos, 16 concentran el 60% de las quejas.

El 25% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 75% por mujeres.

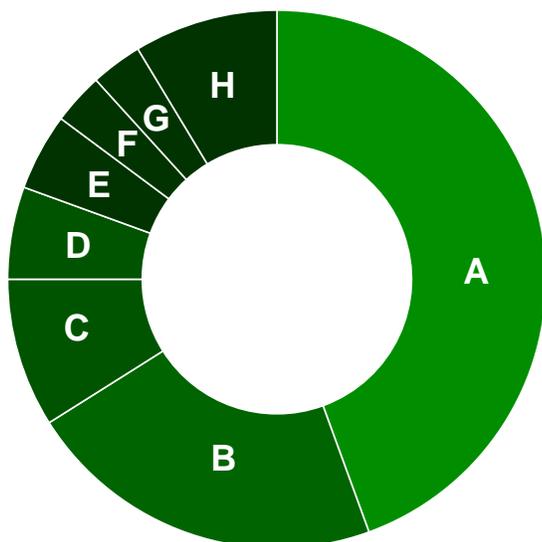


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	24	7.5%
Entre 30 y 39 años	68	20.9%
Entre 40 y 49 años	91	28.1%
Entre 50 y 59 años	59	18.2%
Entre 60 y 69 años	48	14.7%
Entre 70 y 79 años	29	8.9%
Más de 80 años	5	1.7%
<b>Total</b>	<b>324</b>	<b>100.0%</b>

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>242</b>	<b>100.0</b>	<b>324</b>	<b>100.0</b>	<b>33.9</b>
Cuenta de ahorro	67	27.7	144	44.4	114.9
Tarjeta de débito	96	39.7	70	21.6	-27.1
Crédito personal	0	0.0	29	9.0	-
Cajero automático	7	2.9	18	5.6	157.1
Crédito de nómina	28	11.6	15	4.6	-46.4
Cuenta de nómina	11	4.5	10	3.1	-9.1
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	7	2.9	10	3.1	42.9
Resto de productos	26	10.7	28	8.6	-



<b>A</b>	<b>44.4%</b>	<b>Cuenta de ahorro</b>	56% Disposición de efectivo en ventanilla y/o sucursal no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
			11% Solicitud de entrega de recursos no atendida
			8% Cargos no reconocidos en la cuenta
<b>B</b>	<b>21.6%</b>	<b>Tarjeta de débito</b>	29% Consumos no reconocidos
			23% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
			13% Cargos no reconocidos en la cuenta
<b>C</b>	<b>9.0%</b>	<b>Crédito personal</b>	45% Crédito aprobado sin la entrega de recursos
			17% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
			10% Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
<b>D</b>	<b>5.6%</b>	<b>Cajero automático</b>	
<b>E</b>	<b>4.6%</b>	<b>Crédito de nómina</b>	
<b>F</b>	<b>3.1%</b>	<b>Cuenta de nómina</b>	
<b>G</b>	<b>3.1%</b>	<b>Valores e instrumentos de inversión (PRLV)</b>	
<b>H</b>	<b>8.6%</b>	<b>Varios</b>	

### 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 esta Institución y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito.	8.95	8.6	5.1	7.6
2	<b>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.</b>	N/A	5.4	7.4	6.2
3	Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito.	5.42	0.0	6.9	3.2
	<b>Índice del Sector</b>	<b>8.33</b>	<b>2.34</b>	<b>7.87</b>	<b>5.35</b>

**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 2017), juntas concentran el 95% del sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones 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. En esta materia Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros no presentó problemática, ya que de los 143 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, Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros solicitó 123 prórrogas, es decir, el 45.1% de los 273 asuntos en su contra, las cuales representaron el 99.2% 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 11 casos Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 5 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 24 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 40 asuntos atendidos en este proceso, 4 (10.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 30.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** El sector, no presentó ningún incumplimiento en el proceso

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 4to.vs 3er. Trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	55	26	46	16		143
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.)	584	253	439	134		1,410
Asuntos directos	55	26	46	16		143
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.62	9.73	9.54	8.38	✓	9.86
% 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	55	26	46	16		143
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	68	17	14	24		123
Asuntos concluidos	125	44	62	42		273
Índice de asuntos con prórroga (%)	54.40	38.64	22.58	57.14	✗	45.05
% de participación respecto del Sector	98.55	100.00	100.00	100.00		99.19
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	68	17	14	24		123
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.)	1,504	457	386	592		2,939
Asuntos con prórroga	68	17	14	24		123
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	22.12	26.88	27.57	24.67	✓	23.89
% 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	68	17	14	24		123
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	4	4	3		11
Asuntos de GE que pasaron a CO	9	8	9	9		35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	50.00	44.44	33.33	✓	31.43
% de participación respecto del Sector	0.00	80.00	100.00	100.00		91.67
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3	1	1		5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	4	4	3		11
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	75.00	25.00	33.33	✗	45.45
% de participación respecto del Sector	0.00	75.00	100.00	100.00		83.33
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	2	1	0		6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	4	5	6		24
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	50.00	20.00	0.00	✓	25.00
% de participación respecto del Sector	100.00	50.00	100.00	0.00		75.00
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>79.98</b>	<b>50.16</b>	<b>43.20</b>	<b>52.45</b>		<b>54.13</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	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.86	n/a	3.13	n/a	3.13
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	45.05	99.19	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	23.89	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	31.43	91.67	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	45.45	83.33	15.00	1.00	8.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.00	75.00	1.00	1.00	1.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>61.13</b>	<b>39.00</b>	<b>54.13</b>

El puntaje 54.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$54.13 / 10 = 5.41 \text{ de calificación}$$

(\*) Fórmula para asignar los puntos:

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

### 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	1	0	2		4
Asuntos concluidos	10	11	9	10		40
<b>Índice de asuntos diferidos (%)</b>	<b>10.00</b>	<b>9.09</b>	<b>0.00</b>	<b>20.00</b>	<b>X</b>	<b>10.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>33.33</b>	<b>25.00</b>	<b>0.00</b>	<b>40.00</b>		<b>30.77</b>
Asuntos diferidos no conciliados	1	0	0	1		2
Asuntos diferidos	1	1	0	2		4
<b>Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>50.00</b>	<b>X</b>	<b>50.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>50.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>50.00</b>		<b>40.00</b>
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	10	11	9	10		40
<b>Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)</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 incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	0	0		0
<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>71.97</b>	<b>93.09</b>	<b>100.00</b>	<b>73.40</b>		<b>73.58</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	10.00	30.77	9.69	9.14	9.41
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	50.00	40.00	1.00	7.33	4.17
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
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>70.69</b>	<b>76.48</b>	<b>73.58</b>

El puntaje 73.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$73.58 / 10 = 7.36 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	-	x	-	-
• <b>Gestión Electrónica:</b>	5.41	x	0.6	3.25
• <b>Conciliación:</b>	7.36	x	0.4	2.94
				<hr/>
<b>IDATU ENERO - DICIEMBRE</b>			<b>=</b>	<b>6.19</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>2,177</b>	<b>3,610</b>	<b>65.8%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>2,177</b>	<b>3,610</b>	<b>65.8%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	0	0	-
<b>II.II Reclamaciones</b>	2,177	3,610	65.8%

**CONTROVERSIAS****Medio de Recepción**

	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>2,177</b>	<b>3,610</b>	<b>65.8%</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>1,403</b>	<b>3,300</b>	<b>135.2%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>204</b>	<b>269</b>	<b>31.9%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>30.0%</b>
<b>UNE</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-66.7%</b>
<b>Página de internet</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Teléfono</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>505</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>

**Montos y Resultado de las controversias**

<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>12.4</b>	<b>24.2</b>	<b>94.7%</b>
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>36.1</b>	<b>23.8</b>	<b>-34.1%</b>
<b>% Abono</b>	<b>290.5%</b>	<b>98.3%</b>	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>92.0%</b>	<b>97.5%</b>	

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

## BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA



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

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

### PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Banca de Desarrollo :	3,281
Acciones de Defensa realizadas de Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada	760 Part. 23.2%

### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA

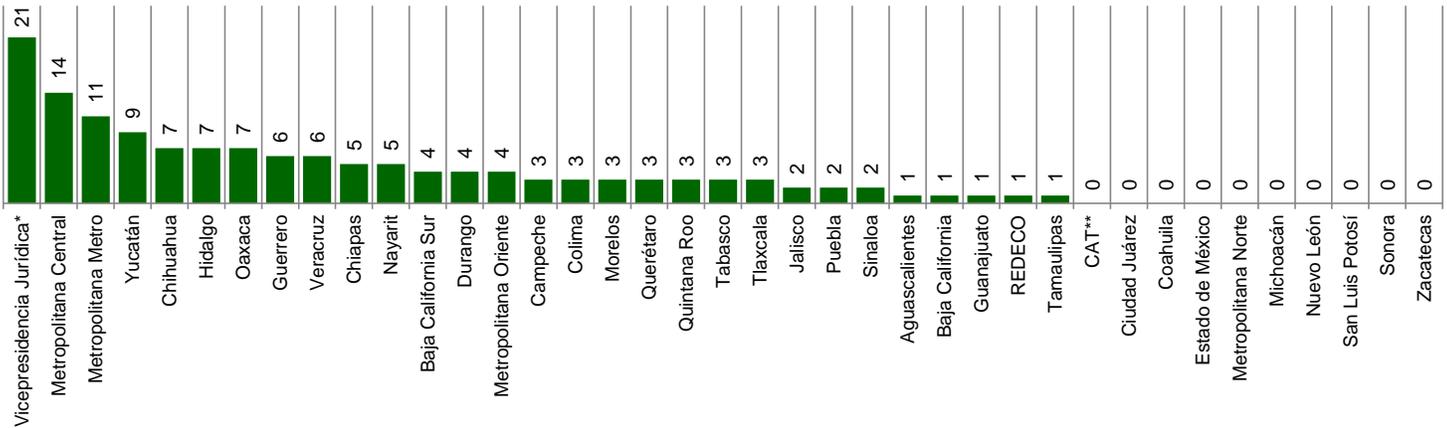
	2016	2017	Crecim.
<b>ASESORÍAS</b>	<b>875</b>	<b>618</b>	<b>-29.4%</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>115</b>	<b>142</b>	<b>23.5%</b>
<b>Controversias</b>	<b>109</b>	<b>121</b>	<b>11.0%</b>
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	85	83	-2.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	2	1	-50.0%
• Conciliación	22	36	63.6%
<b>Solicitud de Dictamen</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>133.3%</b>
<b>Solicitud de Defensoría</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
<b>Defensoría Legal Gratuita</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
<b>Asesorías Jurídicas Penales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Arbitraje</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Liquidaciones Judiciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>990</b>	<b>760</b>	<b>-23.2%</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.

### DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 142



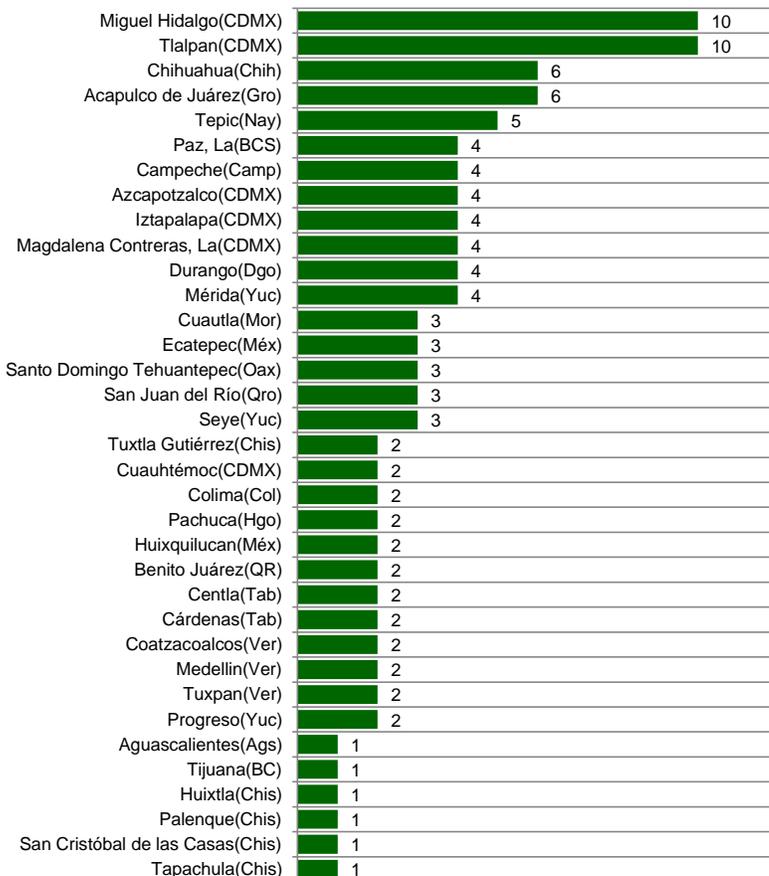
(\*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(\*\*) 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 67 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, de estos, 19 concentran el 60% de las quejas.

El 85% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 15% por mujeres.

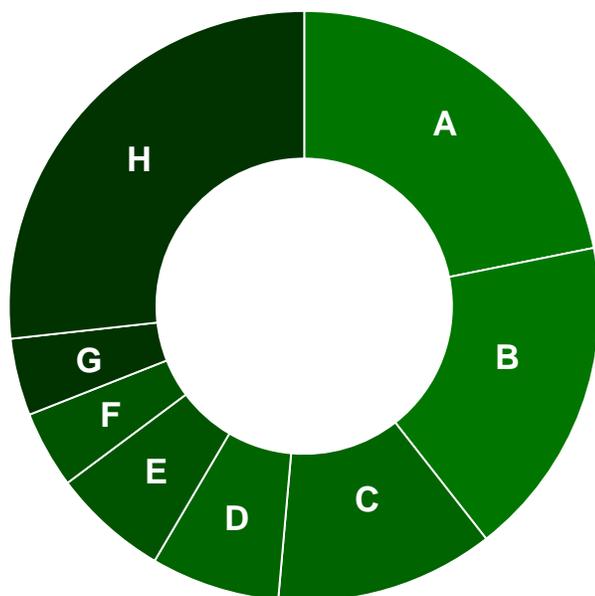


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	21	15.0%
Entre 30 y 39 años	35	24.4%
Entre 40 y 49 años	43	29.9%
Entre 50 y 59 años	21	15.0%
Entre 60 y 69 años	11	7.9%
Entre 70 y 79 años	4	3.1%
Más de 80 años	7	4.7%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100.0%</b>

**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>115</b>	<b>100.0</b>	<b>142</b>	<b>100.0</b>	<b>23.5</b>
Tarjeta de débito	19	16.5	31	21.9	63.2
Crédito personal	14	12.2	25	17.6	78.6
Cuenta de nómina	11	9.6	17	12.0	54.5
Tarjeta de crédito	5	4.3	10	7.0	100.0
Cajero automático	8	6.9	9	6.3	12.5
Crédito de nómina	8	7.0	6	4.2	-25.0
Cuenta de ahorro	10	8.7	6	4.2	-40.0
Resto de productos	40	34.8	38	26.8	-



<b>A</b>	<b>21.9%</b>	<b>Tarjeta de débito</b>	55% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
			35% Consumos no reconocidos
			3% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
<b>B</b>	<b>17.6%</b>	<b>Crédito personal</b>	20% Actualización de historial crediticio no realizada
			12% Beneficios no aplicados al crédito
			12% Crédito no reconocido en el historial crediticio
<b>C</b>	<b>12.0%</b>	<b>Cuenta de nómina</b>	53% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
			24% Inconformidad con el cobro de comisión por cheque depositado devuelto al beneficiario
			12% Cargos no reconocidos en la cuenta
<b>D</b>	<b>7.0%</b>	<b>Tarjeta de crédito</b>	
<b>E</b>	<b>6.3%</b>	<b>Cajero automático</b>	
<b>F</b>	<b>4.2%</b>	<b>Crédito de nómina</b>	
<b>G</b>	<b>4.2%</b>	<b>Cuenta de ahorro</b>	
<b>H</b>	<b>26.8%</b>	<b>Varios</b>	

### 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 esta Institución y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

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

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

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito.	8.95	8.63	5.11	7.64
2	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.	N/A	5.41	7.36	6.19
3	Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito.	5.42	0.00	6.89	3.15
	<b>Índice del Sector</b>	<b>8.33</b>	<b>2.34</b>	<b>7.87</b>	<b>5.35</b>

**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 2017), juntas concentran el 95% del sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones 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.

<b>CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)</b>		<b>100 Puntos</b>
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
<b>CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)</b>		<b>100 Puntos</b>
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
<b>CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)</b>		<b>100 Puntos</b>
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, Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada no presentó problemática, ya que de los 82 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, Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada solicitó 1 prórroga, es decir, el 1.2% de los 85 asuntos en su contra, la cual representa el 0.8% de las prórrogas solicitadas en el Sector.

**INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS:** Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 1 caso Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada 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. Pero este caso obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 19 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 38 asuntos atendidos en este proceso, 7 (18.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 53.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 42.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

**INCUMPLIMIENTOS:** De ese mismo total, 2 asuntos (5.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 50.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada 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 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
<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.)	0	0	1	0		1
Asuntos directos	0	0	1	0		1
<b>Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>1.00</b>	<b>0.00</b>	✓	<b>1.00</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	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	1	0		1
<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 favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
<b>Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)</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 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
<b>Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)</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 no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
<b>Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>100.00</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>50.00</b>
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>97.35</b>	<b>N/A</b>		<b>89.50</b>

## 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	8.50	n/a	8.50
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	100.00	50.00	1.00	1.00	1.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>89.50</b>	<b>71.00</b>	<b>89.50</b>

El puntaje 89.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.50 / 10 = 8.95 \text{ de calificación}$$

(\*) 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

BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA



## 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	26	14	27	15		82
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.)	309	211	390	220		1,130
Asuntos directos	26	14	27	15		82
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.88	15.07	14.44	14.67	X	13.78
% 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	26	14	27	15		82
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	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	28	14	27	16		85
Índice de asuntos con prórroga (%)	3.57	0.00	0.00	0.00		1.18
% de participación respecto del Sector	1.45	0.00	0.00	0.00		0.81
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	33	0	0	0		33
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	33.00	0.00	0.00	0.00		33.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	0	0		1
Asuntos de GE que pasaron a CO	5	6	6	4		21
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	16.67	0.00	0.00		4.76
% de participación respecto del Sector	0.00	20.00	0.00	0.00		8.33
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	100.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	25.00	0.00	0.00		16.67
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	2	0	0		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	5	6	4		19
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	40.00	0.00	0.00		10.53
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00	0.00	0.00		25.00
<b>Calificación del Proceso</b>	<b>93.71</b>	<b>85.54</b>	<b>97.17</b>	<b>97.12</b>		<b>86.31</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	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.78	n/a	2.31	n/a	2.31
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	1.18	0.81	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	33.00	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	4.76	8.33	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	16.67	1.00	15.00	8.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	10.53	25.00	10.00	10.00	10.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>79.31</b>	<b>90.00</b>	<b>86.31</b>

El puntaje 86.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.31 / 10 = 8.63 \text{ de calificación}$$

(\*) 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	2	3	1	1		7
Asuntos concluidos	9	13	8	8		38
<b>Índice de asuntos diferidos (%)</b>	<b>22.22</b>	<b>23.08</b>	<b>12.50</b>	<b>12.50</b>		<b>18.42</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>66.67</b>	<b>75.00</b>	<b>100.00</b>	<b>20.00</b>		<b>53.85</b>
Asuntos diferidos no conciliados	1	1	0	1		3
Asuntos diferidos	2	3	1	1		7
<b>Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)</b>	<b>50.00</b>	<b>33.33</b>	<b>0.00</b>	<b>100.00</b>	<b>X</b>	<b>42.86</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>50.00</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>	<b>50.00</b>		<b>60.00</b>
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2	0	0		2
Asuntos concluidos	9	13	8	8		38
<b>Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)</b>	<b>0.00</b>	<b>15.38</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>5.26</b>
<b>% de participación respecto del Sector</b>	<b>0.00</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		<b>50.00</b>
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	1	0	0		2
<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>66.75</b>	<b>43.00</b>	<b>81.00</b>	<b>74.47</b>		<b>51.11</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	18.42	53.85	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	42.86	60.00	3.71	1.00	2.36
Asuntos con Incumplimiento	20	5.26	50.00	14.50	1.00	7.75
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>59.21</b>	<b>43.00</b>	<b>51.11</b>

El puntaje 51.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$51.11 / 10 = 5.11 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• <b>Gestión Ordinaria:</b>	<b>8.95</b>	<b>x</b>	<b>0.2</b>	<b>1.79</b>
• <b>Gestión Electrónica:</b>	<b>8.63</b>	<b>x</b>	<b>0.5</b>	<b>4.32</b>
• <b>Conciliación:</b>	<b>5.11</b>	<b>x</b>	<b>0.3</b>	<b>1.53</b>

**IDATU ENERO - DICIEMBRE = 7.64**

## 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>20,802</b>	<b>24,526</b>	<b>17.9%</b>
<b>I.- Consultas</b>	<b>344</b>	<b>744</b>	<b>116.3%</b>
<b>II.- Controversias:</b>	<b>20,458</b>	<b>23,782</b>	<b>16.2%</b>
<b>II.I Aclaraciones</b>	7,617	3,247	-57.4%
<b>II.II Reclamaciones</b>	12,841	20,535	59.9%

## CONTROVERSIAS

## Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>20,458</b>	<b>23,782</b>	<b>16.2%</b>
<b>Teléfono</b>	<b>10,509</b>	<b>13,685</b>	<b>30.2%</b>
<b>Sucursales</b>	<b>7,329</b>	<b>8,812</b>	<b>20.2%</b>
<b>UNE</b>	<b>2,596</b>	<b>1,251</b>	<b>-51.8%</b>
<b>Correo electrónico</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>15.0%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Electrónica</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>175.0%</b>
<b>CONDUSEF-Gestión Ordinaria</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

<b>Monto Reclamado (MDP)</b>	<b>65.8</b>	<b>92.4</b>	<b>40.3%</b>
<b>Monto Abonado (MDP)</b>	<b>59.0</b>	<b>69.2</b>	<b>17.3%</b>
<b>% Abono</b>	<b>89.7%</b>	<b>75.0%</b>	
<b>Resolución Favorable al Usuario</b>	<b>81.0%</b>	<b>91.5%</b>	

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.