



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - DICIEMBRE 2017

Presidencia de Condusef

Banca Múltiple

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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de BBVA Bancomer: 137,833 Part. 26.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA BANCOMER:

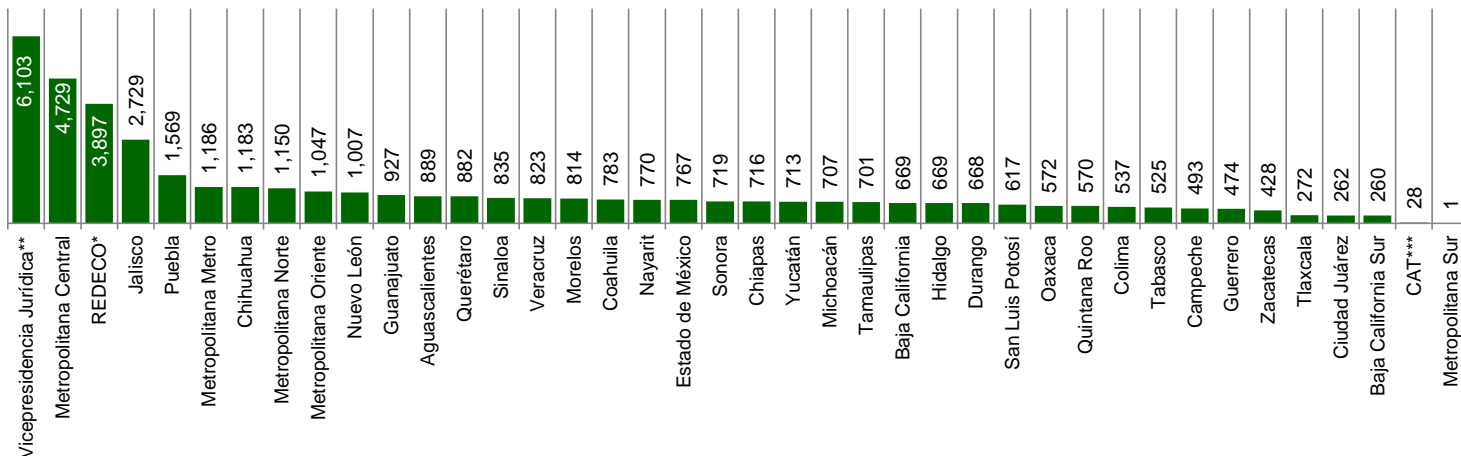
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	83,464	95,142	14.0%
RECLAMACIONES	38,076	42,691	12.1%
Controversias	33,524	36,591	9.1%
• Gestión Ordinaria	247	154	-37.7%
• Gestión Electrónica	22,126	23,558	6.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	3,416	3,897	14.1%
• Conciliación	7,735	8,982	16.1%
Solicitud de Dictamen	3,007	4,139	37.6%
Solicitud de Defensoría	769	953	23.9%
Defensoría Legal Gratuita	748	883	18.0%
Asesorías Jurídicas Penales	28	103	267.9%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	22	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	121,540	137,833	13.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 42,691



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

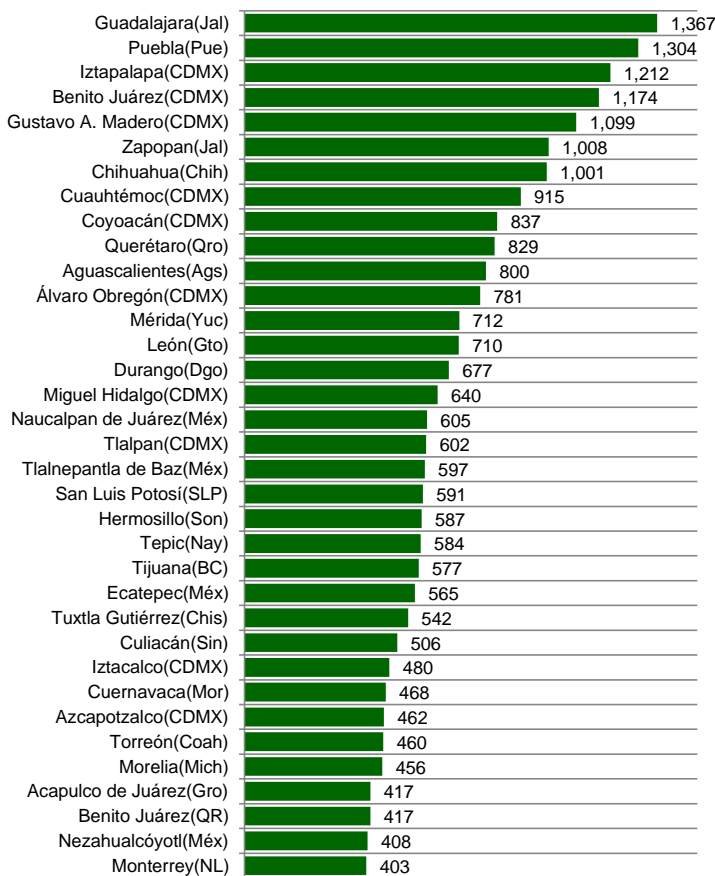
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 1,110 municipios del país se registra al menos una reclamación de BBVA Bancomer, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.

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



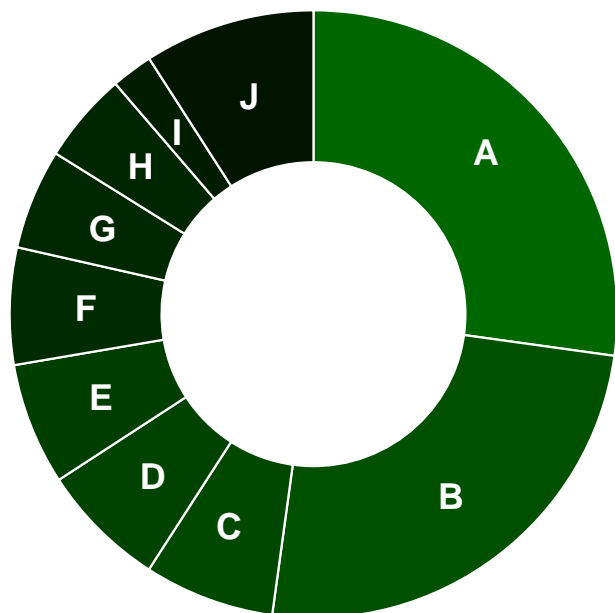
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2,826	7%
Entre 30 y 39 años	6,692	16%
Entre 40 y 49 años	7,425	17%
Entre 50 y 59 años	9,348	22%
Entre 60 y 69 años	9,929	23%
Entre 70 y 79 años	5,224	12%
Más de 80 años	1,247	3%
Total	42,691	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	38,076	100.0	42,691	100.0	12.1
Tarjeta de crédito	12,117	31.8	11,609	27.2	-4.2
Tarjeta de débito	9,229	24.2	10,664	25.0	15.5
Cuenta de cheques	2,628	6.9	2,963	7.0	12.7
Cuenta de nómina	2,739	7.2	2,862	6.7	4.5
Crédito personal	2,265	6.0	2,773	6.5	22.4
Cuenta de ahorro	2,698	7.1	2,657	6.2	-1.5
Banca móvil	479	1.3	2,279	5.3	375.8
Cajero automático	1,674	4.4	2,060	4.8	23.1
Crédito al auto	1,260	3.3	943	2.2	-25.2
Resto de productos 1/	2,987	7.8	3,881	9.1	-

1/Incluye: Crédito de nómina, Crédito hipotecario, Cuenta básica de nómina, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.



A	27.2%	Tarjeta de crédito	37% Consumos no reconocidos 12% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada 12% Gestión de Cobranza (REDECO)
B	25.0%	Tarjeta de débito	57% Consumos no reconocidos 24% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio 6% Transferencia electrónica no reconocida
C	7.0%	Cuenta de cheques	28% Cheque pagado no reconocido por el titular 23% Transferencia electrónica no reconocida 21% Cargos no reconocidos en la cuenta
D	6.7%	Cuenta de nómina	
E	6.5%	Crédito personal	
F	6.2%	Cuenta de ahorro	
G	5.3%	Banca móvil	
H	4.8%	Cajero automático	
I	2.2%	Crédito al auto	
J	9.1%	Varios	

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BBVA BANCOMER **BBVA Bancomer**

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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

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

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Bancomer acumuló 1 vencimiento de 23,372 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.004% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.6% 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, Bancomer no presentó problemática, ya que de los 23,992 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 565 casos Bancomer 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, 282 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 6,445 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 811 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 9,122 asuntos atendidos en este proceso, 1,194 (13.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 21.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 53.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 426 asuntos (4.7%) 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 23.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 247 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, Bancomer incumplió en 19 casos que significaron el 7.7% de sus convenios firmados y representaron el 42.2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	0		1
Asuntos directos	5,796	4,954	5,967	6,655		23,372
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.02	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	5.00	0.00	0.00	0.00		0.59
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	58,016	58,282	104,322	94,319		314,939
Asuntos directos	5,796	4,954	5,967	6,655		23,372
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.01	11.76	11.76	14.17	X	13.48
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	64	34	34	12		144
Asuntos directos	5,796	4,954	5,967	6,655		23,372
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.10	0.69	0.57	0.18	✓	0.62
% de participación respecto del Sector	45.71	24.82	29.06	11.54		28.92
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	5,953	5,141	6,147	6,751		23,992
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	92	160	179	134		565
Asuntos de GE que pasaron a CO	1,995	2,061	1,712	1,288		7,056
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	4.61	7.76	10.46	10.40	✓	8.01
% de participación respecto del Sector	25.84	23.02	24.29	23.89		24.05
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	70	74	89	49		282
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	92	160	179	134		565
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	76.09	46.25	49.72	36.57	✓	49.91
% de participación respecto del Sector	29.17	27.92	30.48	27.07		28.83
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	174	212	236	189		811
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1,857	1,901	1,533	1,154		6,445
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	9.37	11.15	15.39	16.38	X	12.58
% de participación respecto del Sector	31.24	28.61	31.05	28.04		29.69
Calificación del Proceso	67.10	70.53	67.36	70.31		67.58

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	0.59	10.00	9.83	9.92
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.48	n/a	2.37	n/a	2.37
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.62	28.92	4.80	1.00	2.90
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	8.01	24.05	16.96	1.71	9.33
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	49.91	28.83	5.68	1.00	3.34
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	12.58	29.69	8.41	1.00	4.71
Total	100			83.23	44.55	67.58

El puntaje 67.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$67.58 / 10 = 6.76 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	1	2		4
Asuntos directos	31	29	31	46		137
Índice de asuntos directos vencidos (%)	3.23	0.00	3.23	4.35	x	2.92
% de participación respecto del Sector	16.67	0.00	100.00	20.00		23.53
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	302	199	238	333		1,072
Asuntos directos	31	29	31	46		137
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.74	6.86	7.68	7.24	✓	7.82
% 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	31	29	31	47		138
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	3	3	2	4		12
Asuntos de GO que pasaron a CO	5	5	7	6		23
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	60.00	60.00	28.57	66.67	x	52.17
% de participación respecto del Sector	27.27	75.00	15.38	40.00		31.58
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1	1	1		4
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	3	3	2	4		12
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	33.33	33.33	50.00	25.00	✓	33.33
% de participación respecto del Sector	50.00	100.00	11.11	33.33		26.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	2	2	0		5
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	2	5	2		11
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	50.00	100.00	40.00	0.00	✓	45.45
% de participación respecto del Sector	11.11	13.33	25.00	0.00		14.71
Calificación del Proceso	69.79	60.74	67.30	72.81		66.23

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	2.92	23.53	9.47	1.00	5.24
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	7.82	n/a	9.37	n/a	9.37
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	52.17	31.58	10.09	1.00	5.54
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	26.67	10.33	1.00	5.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	45.45	14.71	5.91	5.00	5.45
Total	100			80.18	33.00	66.28

El puntaje 66.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.28 / 10 = 6.63 \text{ de calificación}$$

(*) 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 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	381	341	281	191		1,194
Asuntos concluidos	2,553	2,562	2,215	1,792		9,122
Índice de asuntos diferidos (%)	14.92	13.31	12.69	10.66	✓	13.09
% de participación respecto del Sector	34.11	20.73	18.32	14.76		21.36
Asuntos diferidos no conciliados	219	194	136	86		635
Asuntos diferidos	381	341	281	191		1,194
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	57.48	56.89	48.40	45.03	✓	53.18
% de participación respecto del Sector	35.55	26.76	21.55	16.60		25.50
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	135	130	95	66		426
Asuntos concluidos	2,553	2,562	2,215	1,792		9,122
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	5.29	5.07	4.29	3.68	✓	4.67
% de participación respecto del Sector	28.60	26.64	20.56	16.10		23.25
Asuntos con incumplimiento de Convenio	6	5	5	3		19
Asuntos con Convenio	66	66	63	52		247
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	9.09	7.58	7.94	5.77	✓	7.69
% de participación respecto del Sector	42.86	45.45	45.45	33.33		42.22
Calificación del Proceso	40.07	41.82	47.83	57.45		45.57

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 diferidos	20	13.09	21.36	17.51	1.00	9.26
Asuntos diferidos no conciliados	20	53.18	25.50	9.90	1.00	5.45
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.67	23.25	17.46	6.28	11.87
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	7.69	42.22	37.00	1.00	19.00
Total	100			81.87	9.28	45.57

El puntaje 45.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$45.57 / 10 = 4.56 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	6.63	x	0.2	1.32
• Gestión Electrónica:	6.76	x	0.5	3.38
• Conciliación:	4.56	x	0.3	1.37
				6.07
IDATU ENERO-DICIEMBRE		=		6.07

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	1,525,919	1,887,974	23.7%
I.- Consultas	1,483	1,370	-7.6%
II.- Controversias:	1,524,436	1,886,604	23.8%
II.I Aclaraciones	1,480,159	1,821,462	23.1%
II.II Reclamaciones	44,277	65,142	47.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	1,524,436	1,886,604	23.8%
Teléfono	1,455,256	1,775,395	22.0%
Sucursales	24,903	72,242	190.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	21,987	22,975	4.5%
UNE	22,080	15,832	-28.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	210	160	-23.8%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$3,191.5	\$4,580.5	43.5%
Monto Abonado (MDP)	\$1,393.6	\$2,227.9	59.9%
% de Abono	43.7%	48.6%	
Resolución Favorable al Usuario	91.1%	81.8%	

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

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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de BanCoppel: 14,544 Part. 2.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCOPPEL:

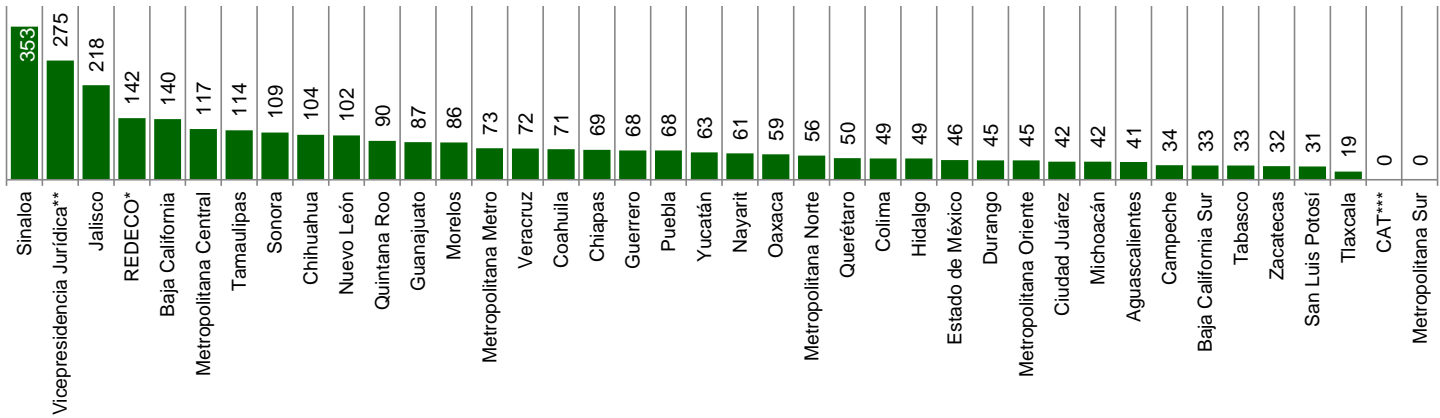
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	10,655	11,356	6.6%
RECLAMACIONES	3,349	3,188	-4.8%
Controversias	3,156	2,913	-7.7%
• Gestión Ordinaria	18	14	-22.2%
• Gestión Electrónica	2,423	2,095	-13.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	196	142	-27.6%
• Conciliación	519	662	27.6%
Solicitud de Dictamen	151	218	44.4%
Solicitud de Defensoría	18	27	50.0%
Defensoría Legal Gratuita	20	24	20.0%
Asesorías Jurídicas Penales	4	3	-25.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	3	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	14,004	14,544	3.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 3,188



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

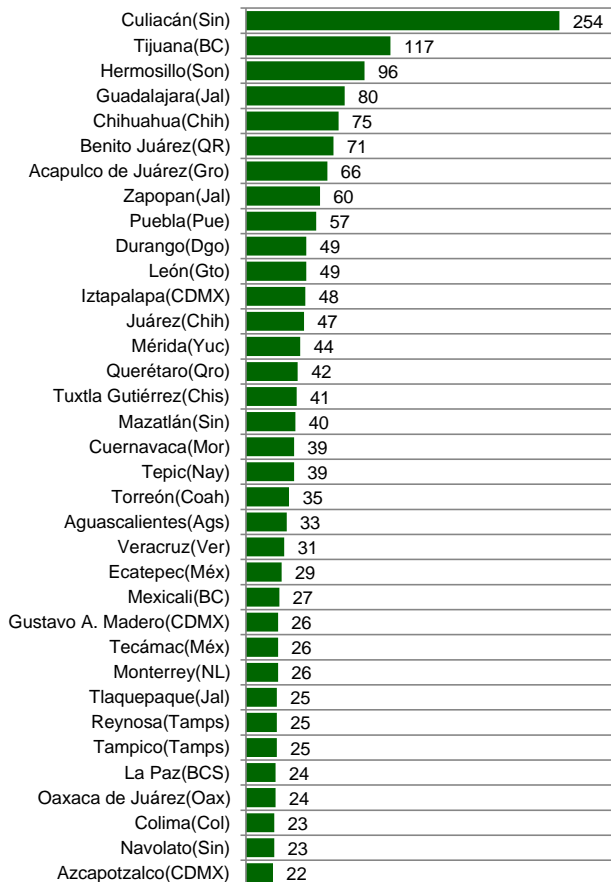
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 412 municipios del país se registra al menos una reclamación de BanCoppel, de éstos, 44 concentran el 60% de las quejas.

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



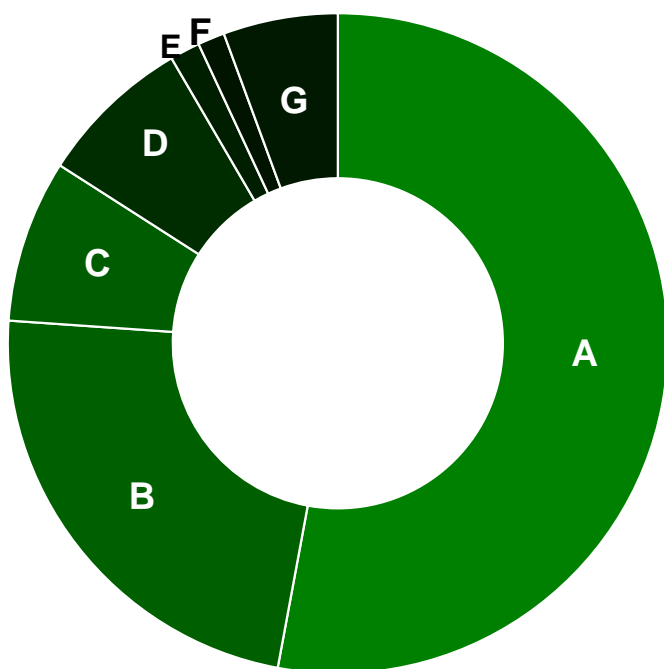
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	615	19.3%
Entre 30 y 39 años	730	22.9%
Entre 40 y 49 años	711	22.3%
Entre 50 y 59 años	571	17.9%
Entre 60 y 69 años	418	13.1%
Entre 70 y 79 años	131	4.1%
Más de 80 años	12	0.4%
Total	3,188	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	3,349	100.0	3,188	100.0	-4.8
Tarjeta de crédito	2,105	62.9	1,687	52.9	-19.9
Tarjeta de débito	537	16.0	739	23.2	37.6
Crédito personal	310	9.3	254	8.0	-18.1
Cuenta de ahorro	186	5.6	240	7.5	29.0
Cajero automático	31	0.9	47	1.5	51.6
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	48	1.4	42	1.3	-12.5
Resto de productos 1/	132	3.9	179	5.6	-

1/Incluye: Cuenta de cheques , Tarjeta de crédito básica, Cuenta de nómina, Crédito simple, entre otros.



A	52.9%	Tarjeta de crédito
	63%	Consumos no reconocidos
	7%	Actualización de historial crediticio no realizada
	6%	Consumos vía internet no reconocidos
B	23.2%	Tarjeta de débito
	68%	Consumos no reconocidos
	10%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	6%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
C	8.0%	Crédito personal
	34%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	23%	Actualización de historial crediticio no realizada
	9%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de
D	7.5%	Cuenta de ahorro
E	1.5%	Cajero automático
F	1.3%	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)
G	5.6%	Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S.A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Bancoppel no presentó problemática, ya que de los 1,517 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el año 2017, Bancoppel solicitó 518 prórrogas, es decir, el 25.0% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 75.3% de las prórrogas solicitadas del Sector. Cabe señalar que a pesar de tener un plazo mayor para emitir respuesta, de los 518 asuntos la Institución no respondió en 1 caso, lo que implicó turnarlo al proceso de conciliación.

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 25 casos Bancoppel emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 9 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 519 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 26 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 630 asuntos atendidos en este proceso, 134 (21.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 2.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 67.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 93 asuntos (14.8%) 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 5.1% 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, Bancoppel incumplió en 1 caso que significó el 33.3% de sus convenios firmados y representó el 2.2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	417	378	376	346		1,517
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,585	3,105	2,921	2,694		11,305
Asuntos directos	417	378	376	346		1,517
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.20	8.21	7.77	7.79	✘	7.45
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1	0	1		3
Asuntos directos	417	378	376	346		1,517
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.24	0.26	0.00	0.29	✘	0.20
% de participación respecto del Sector	0.71	0.73	0.00	0.96		0.60
Asuntos con prórroga	116	116	145	141		518
Asuntos concluidos	540	503	532	501		2,076
Índice de asuntos con prórroga (%)	21.48	23.06	27.26	28.14	✘	24.95
% de participación respecto del Sector	75.82	76.32	70.39	79.66		75.29
Asuntos con prórroga vencidos	0	1	0	0		1
Asuntos con prórroga	116	116	145	141		518
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.86	0.00	0.00		0.19
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00	0.00	0.00		100.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	3,214	3,318	4,193	3,901		14,626
Asuntos con prórroga	116	116	145	141		518
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	27.71	28.60	28.92	27.67	✓	28.24
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	2	1	0	2		5
Asuntos con prórroga	116	116	145	141		518
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.72	0.86	0.00	1.42	✘	0.97
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00	0.00	100.00		100.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	10	10	1		25
Asuntos de GE que pasaron a CO	133	165	129	118		545
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	3.01	6.06	7.75	0.85	✓	4.59
% de participación respecto del Sector	1.12	1.44	1.36	0.18		1.06
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	2	3	1		9
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	10	10	1		25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	75.00	20.00	30.00	100.00	✘	36.00
% de participación respecto del Sector	1.25	0.75	1.03	0.55		0.92
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	6	7	9		26
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	128	155	119	117		519
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	3.13	3.87	5.88	7.69	✘	5.01
% de participación respecto del Sector	0.72	0.81	0.92	1.34		0.95
Calificación del Proceso	75.72	63.64	81.15	74.87		62.72

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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	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	0.20	0.60	4.94	4.92	4.93
Asuntos con prórroga	10	24.95	75.29	1.00	1.00	1.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.19	100.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	28.24	n/a	1.47	n/a	1.47
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.97	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	4.59	1.06	18.26	19.19	18.72
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	36.00	0.92	8.28	14.55	11.42
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	5.01	0.95	9.37	9.71	9.54
Total	100			58.95	61.37	62.72

El puntaje 62.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$62.72 / 10 = 6.27 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	0	1		2
Asuntos directos	6	3	1	4		14
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	33.33	0.00	25.00	x	14.29
% de participación respecto del Sector	0.00	12.50	0.00	10.00		11.76
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	26	3	1	54		84
Asuntos directos	6	3	1	4		14
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4.33	1.00	1.00	13.50	x	6.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	6	3	1	4		14
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	3	1	1	0		5
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	33.33	0.00	0.00	0.00		20.00
% de participación respecto del Sector	9.09	0.00	0.00	0.00		2.63
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		100.00
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00	0.00	0.00		6.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	2	1	0	0		3
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	1	1	0		4
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	100.00	100.00	0.00	0.00		75.00
% de participación respecto del Sector	22.22	6.67	0.00	0.00		8.82
Calificación del Proceso	70.51	90.96	99.82	89.66		79.67

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	14.29	11.76	7.43	5.50	6.46
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	6.00	n/a	9.52	n/a	9.52
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	20.00	2.63	16.20	18.42	17.31
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	6.67	1.00	11.50	6.25
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	75.00	8.82	3.25	7.00	5.13
Total	100			72.40	67.42	79.67

El puntaje 79.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$79.67 / 10 = 7.97 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	28	40	37	29		134
Asuntos concluidos	152	188	150	140		630
Índice de asuntos diferidos (%)	18.42	21.28	24.67	20.71	✓	21.27
% de participación respecto del Sector	2.51	2.43	2.41	2.24		2.40
Asuntos diferidos no conciliados	21	27	25	17		90
Asuntos diferidos	28	40	37	29		134
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	75.00	67.50	67.57	58.62	✓	67.16
% de participación respecto del Sector	3.41	3.72	3.96	3.28		3.61
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	33	25	15		93
Asuntos concluidos	152	188	150	140		630
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	13.16	17.55	16.67	10.71	✓	14.76
% de participación respecto del Sector	4.24	6.76	5.41	3.66		5.08
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	0	0		1
Asuntos con Convenio	0	2	0	1		3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	50.00	0.00	0.00		33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	9.09	0.00	0.00		2.22
Calificación del Proceso	84.36	60.70	83.84	86.02		76.15

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 diferidos	20	21.27	2.40	15.96	17.87	16.91
Asuntos diferidos no conciliados	20	67.16	3.61	7.24	17.31	12.27
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	14.76	5.08	11.97	17.01	14.49
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	33.33	2.22	27.00	37.95	32.47
Total	100			62.17	90.13	76.15

El puntaje 76.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$76.15 / 10 = 7.62 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	7.97	x	0.2	1.59
• Gestión Electrónica:	6.27	x	0.5	3.14
• Conciliación:	7.62	x	0.3	2.28

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.01

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

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	3,565	3,479	-2.4%
I.- Consultas	651	152	-76.7%
II.- Controversias:	2,914	3,327	14.2%
II.I Aclaraciones	1,269	1,376	8.4%
II.II Reclamaciones	1,645	1,951	18.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	2,914	3,327	14.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2,405	2,090	-13.1%
UNE	509	1,237	143.0%
Teléfono	0	0	-
Sucursales	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$16.1	\$18.4	14.5%
Monto Abonado (MDP)	\$0.5	\$1.5	207.4%
% de Abono	3.0%	8.2%	
Resolución Favorable al Usuario	4.5%	57.9%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANORTE/IXE



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banorte/Ixe: 71,011 Part. 13.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANORTE/IXE:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	41,849	51,783	23.7%
RECLAMACIONES	15,811	19,228	21.6%
Controversias	13,971	16,900	21.0%
• Gestión Ordinaria	168	124	-26.2%
• Gestión Electrónica	7,547	9,356	24.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	2,833	2,836	0.1%
• Conciliación	3,423	4,584	33.9%
Solicitud de Dictamen	1,266	1,695	33.9%
Solicitud de Defensoría	273	295	8.1%
Defensoría Legal Gratuita	256	257	0.4%
Asesorías Jurídicas Penales	45	76	68.9%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	5	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	57,660	71,011	23.2%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

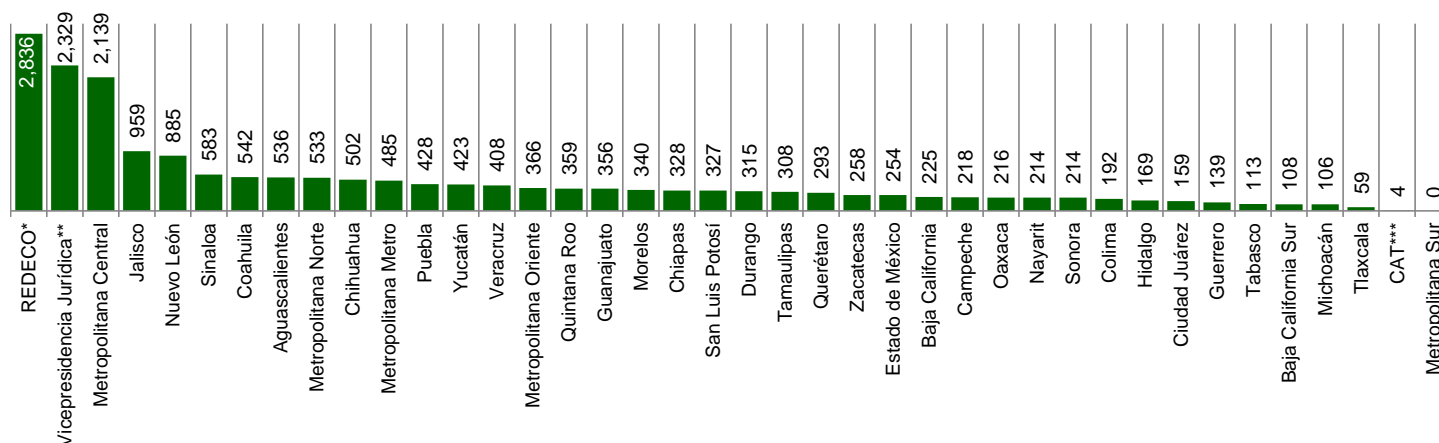
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANORTE/IXE



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 19,228



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

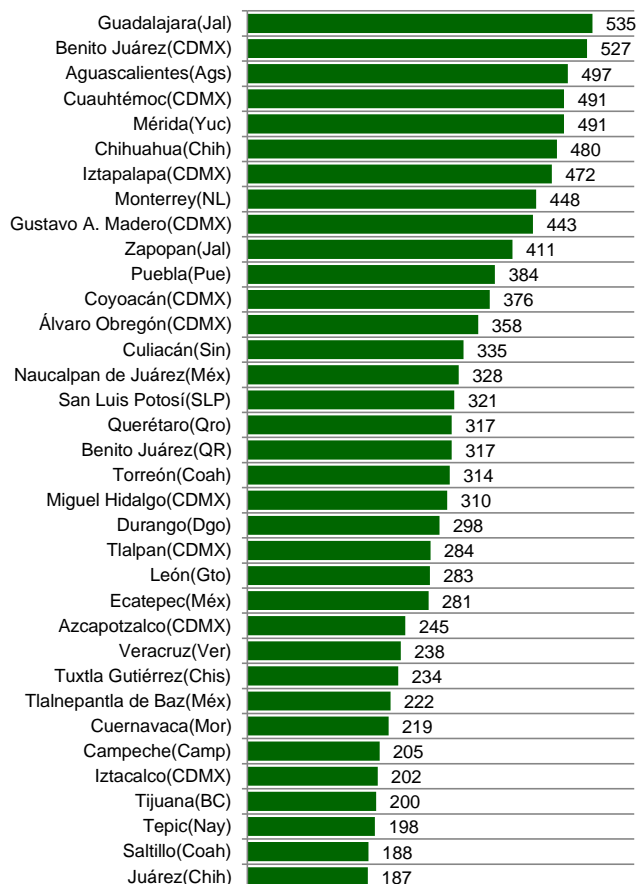
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 698 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banorte/Ixe, de éstos, 34 concentran el 60% de las quejas.

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



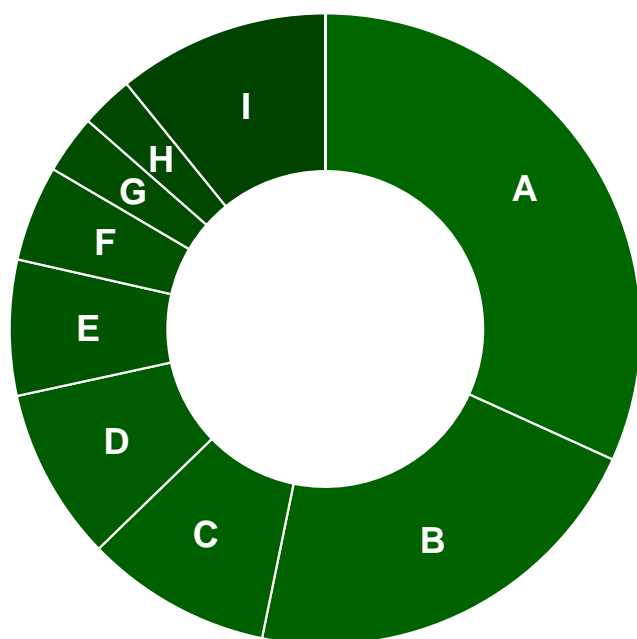
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,634	8%
Entre 30 y 39 años	3,604	19%
Entre 40 y 49 años	4,370	23%
Entre 50 y 59 años	4,433	23%
Entre 60 y 69 años	3,580	19%
Entre 70 y 79 años	1,311	7%
Más de 80 años	296	1%
Total	19,228	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	15,811	100.0	19,228	100.0	21.6
Tarjeta de crédito	5,668	35.9	6,112	31.8	7.8
Tarjeta de débito	2,824	17.9	4,120	21.4	45.9
Cuenta de cheques	1,654	10.5	1,833	9.5	10.8
Cuenta de nómina	1,176	7.4	1,701	8.9	44.6
Crédito personal	1,037	6.6	1,336	7.0	28.8
Cuenta de ahorro	766	4.8	944	4.9	23.2
Crédito de nómina	605	3.8	579	3.0	-4.3
Crédito hipotecario	478	3.0	519	2.7	8.6
Resto de productos 1/	1,603	10.1	2,084	10.8	-

1/Incluye: Crédito al auto, Cajero automático, Cuenta básica de nómina, Tarjeta de crédito básica, Producto en materia de Cobranza (REDECO), entre otros.



A	31.8%	Tarjeta de crédito	34% Consumos no reconocidos
			16% Gestión de Cobranza (REDECO)
			11% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	21.4%	Tarjeta de débito	70% Consumos no reconocidos
			14% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
			1% Consumos vía internet no reconocidos
C	9.5%	Cuenta de cheques	49% Cheque pagado no reconocido por el titular
			17% Cargos no reconocidos en la cuenta
			10% Transferencia electrónica no reconocida
D	8.9%	Cuenta de nómina	
E	7.0%	Crédito personal	
F	4.9%	Cuenta de ahorro	
G	3.0%	Crédito de nómina	
H	2.7%	Crédito hipotecario	
I	10.8%	Varios	

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Banorte/IXE acumuló 5 vencimientos de 8,513 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.9% 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, Banorte/IXE no presentó problemática, ya que de los 9,128 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 262 casos Banorte/IXE 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, 99 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 2,317 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 449 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 4,258 asuntos atendidos en este proceso, 1,129 (26.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 20.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 590 asuntos (13.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 32.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 330 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, Banorte/IXE incumplió en 4 casos que significaron el 1.2% de sus convenios firmados y representaron el 8.9% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	2	1	1		5
Asuntos directos	1,948	2,144	2,363	2,058		8,513
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.05	0.09	0.04	0.05	✗	0.06
% de participación respecto del Sector	5.00	4.65	1.45	2.63		2.94
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	31,274	33,644	36,547	29,260		130,725
Asuntos directos	1,948	2,144	2,363	2,058		8,513
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	16.05	15.69	15.47	14.22	✓	15.36
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	17	36	27	16		96
Asuntos directos	1,948	2,144	2,363	2,058		8,513
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.87	1.68	1.14	0.78	✓	1.13
% de participación respecto del Sector	12.14	26.28	23.08	15.38		19.28
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	2,099	2,281	2,546	2,202		9,128
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	42	74	75	71		262
Asuntos de GE que pasaron a CO	536	666	708	700		2,610
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	7.84	11.11	10.59	10.14	✓	10.04
% de participación respecto del Sector	11.80	10.65	10.18	12.66		11.15
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	29	22	30	18		99
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	42	74	75	71		262
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	69.05	29.73	40.00	25.35	✓	37.79
% de participación respecto del Sector	12.08	8.30	10.27	9.94		10.12
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	81	101	131	136		449
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	463	592	633	629		2,317
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	17.49	17.06	20.70	21.62	✗	19.38
% de participación respecto del Sector	14.54	13.63	17.24	20.18		16.43
Calificación del Proceso	78.48	80.11	80.48	80.32		79.20

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	0.06	2.94	9.99	9.17	9.58
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.36	n/a	1.98	n/a	1.98
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.13	19.28	4.64	2.33	3.49
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	10.04	11.15	16.19	11.52	13.85
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	37.79	10.12	7.95	10.09	9.02
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	19.38	16.43	7.56	5.02	6.29
Total	100			83.30	68.12	79.20

El puntaje 79.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$79.20 / 10 = 7.92 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	3		3
Asuntos directos	22	11	35	31		99
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	9.68	X	3.03
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	30.00		17.65
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	246	131	367	434		1,178
Asuntos directos	22	11	35	31		99
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.18	11.91	10.49	14.00	X	11.90
% 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	22	11	35	31		99
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	4	0	3	2		9
Asuntos de GO que pasaron a CO	7	7	9	15		38
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	57.14	0.00	33.33	13.33	✓	23.68
% de participación respecto del Sector	36.36	0.00	23.08	20.00		23.68
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	4	0	3	2		9
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	33.33	0.00	✓	11.11
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	11.11	0.00		6.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	2	3	2	2		9
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	3	7	6	13		29
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	66.67	42.86	33.33	15.38	✓	31.03
% de participación respecto del Sector	22.22	20.00	25.00	100.00		26.47
Calificación del Proceso	75.12	95.37	73.65	74.24		77.60

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	3.03	17.65	9.45	3.25	6.35
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	11.90	n/a	9.05	n/a	9.05
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	23.68	23.68	15.50	5.75	10.62
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	11.11	6.67	13.44	11.50	12.47
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	31.03	26.47	7.21	1.00	4.10
Total	100			89.65	46.50	77.60

El puntaje 77.60 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$77.60 / 10 = 7.76 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANORTE/IXE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	204	303	320	302		1,129
Asuntos concluidos	902	1,053	1,062	1,241		4,258
Índice de asuntos diferidos (%)	22.62	28.77	30.13	24.34	✓	26.51
% de participación respecto del Sector	18.26	18.42	20.86	23.34		20.20
Asuntos diferidos no conciliados	124	154	144	143		565
Asuntos diferidos	204	303	320	302		1,129
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	60.78	50.83	45.00	47.35	✗	50.04
% de participación respecto del Sector	20.13	21.24	22.82	27.61		22.69
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	127	133	160	170		590
Asuntos concluidos	902	1,053	1,062	1,241		4,258
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	14.08	12.63	15.07	13.70	✓	13.86
% de participación respecto del Sector	26.91	27.25	34.63	41.46		32.21
Asuntos con incumplimiento de Convenio	3	0	1	0		4
Asuntos con Convenio	31	95	79	125		330
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	9.68	0.00	1.27	0.00	✓	1.21
% de participación respecto del Sector	21.43	0.00	9.09	0.00		8.89
Calificación del Proceso	55.14	65.04	57.11	60.14		57.68

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	26.51	20.20	14.96	2.03	8.50
Asuntos diferidos no conciliados	20	50.04	22.69	10.49	3.09	6.79
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	13.86	32.21	12.46	1.00	6.73
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	1.21	8.89	39.53	31.79	35.66
Total	100			77.44	37.92	57.68

El puntaje 57.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$57.68 / 10 = 5.77 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	7.76	x	0.2	1.55
• Gestión Electrónica:	7.92	x	0.5	3.96
• Conciliación:	5.77	x	0.3	1.73

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.24

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

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	20,996	35,394	68.6%
I.- Consultas	5,311	13,819	160.2%
II.- Controversias:	15,685	21,575	37.6%
II.I Aclaraciones	10,967	18,011	64.2%
II.II Reclamaciones	4,718	3,564	-24.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	15,685	21,575	37.6%
UNE	7,854	10,853	38.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	5,061	6,752	33.4%
Sucursales	1,191	2,104	76.7%
Correo electrónico	1,524	1,824	19.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	53	42	-20.8%
Teléfono	1	0	-100.0%
Página de internet	1	0	-100.0%
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$563.3	\$911.3	61.8%
Monto Abonado (MDP)	\$92.9	\$88.8	-4.4%
% de Abono	16.5%	9.7%	
Resolución Favorable al Usuario	34.7%	70.1%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO SANTANDER



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 Múltiple: 525,756
Acciones de Defensa realizadas de Banco Santander: 59,254 Part. 11.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO SANTANDER:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	30,943	41,269	33.4%
RECLAMACIONES	16,034	17,985	12.2%
Controversias	14,930	16,537	10.8%
• Gestión Ordinaria	96	48	-50.0%
• Gestión Electrónica	7,560	8,320	10.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	4,742	4,788	1.0%
• Conciliación	2,532	3,381	33.5%
Solicitud de Dictamen	777	1,011	30.1%
Solicitud de Defensoría	167	205	22.8%
Defensoría Legal Gratuita	141	164	16.3%
Asesorías Jurídicas Penales	19	56	194.7%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	12	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	46,977	59,254	26.1%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

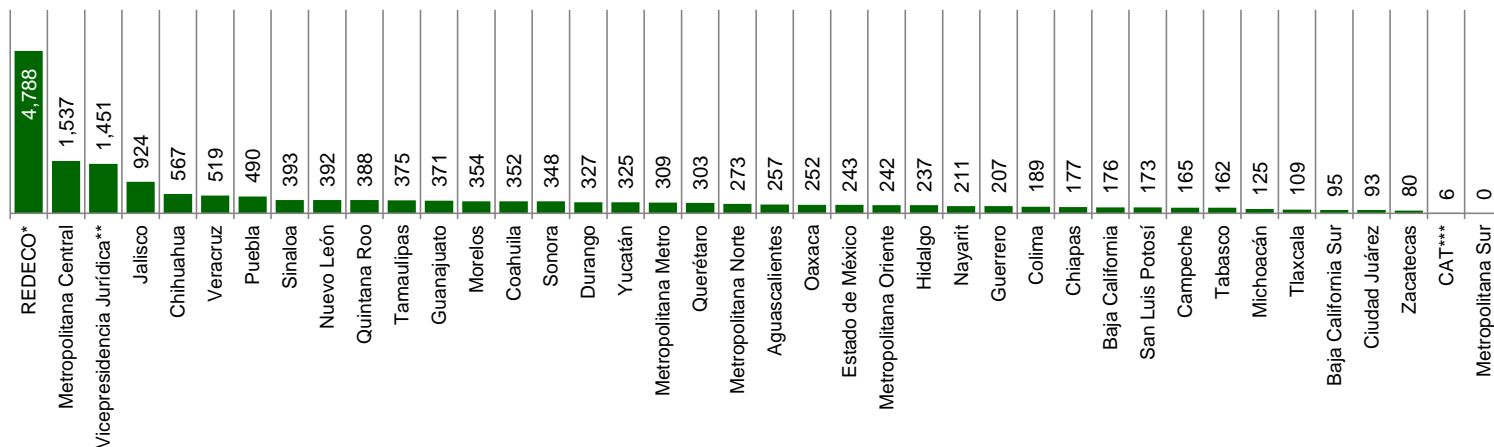
Incluye información de Santander Consumo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

FICHA ESTADÍSTICA 2017 BANCO SANTANDER



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

17,985



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

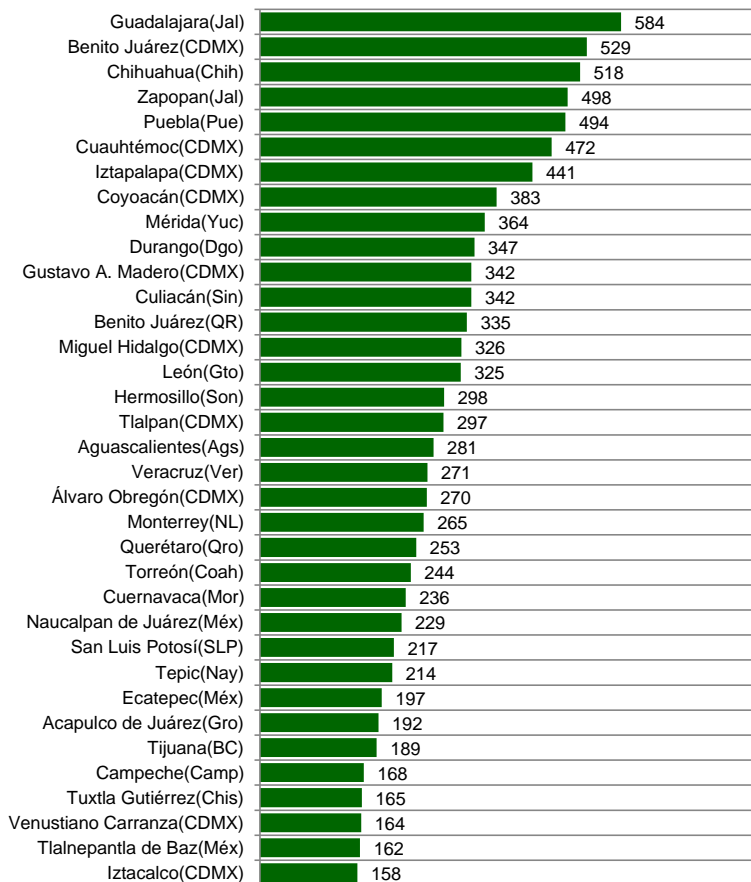
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 717 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Santander, de éstos, 35 concentran el 60% de las quejas.

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



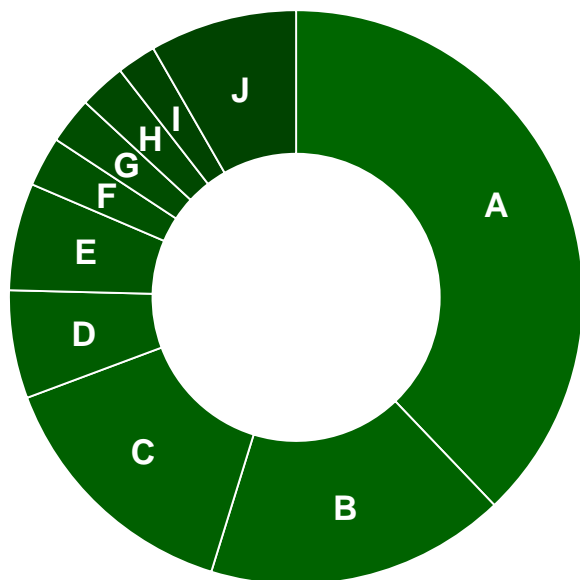
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,635	9%
Entre 30 y 39 años	3,453	19%
Entre 40 y 49 años	3,693	21%
Entre 50 y 59 años	4,103	23%
Entre 60 y 69 años	3,447	19%
Entre 70 y 79 años	1,386	8%
Más de 80 años	268	1%
Total	17,985	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	16,034	100.0	17,985	100.0	12.2
Tarjeta de crédito	6,986	43.6	6,811	37.9	-2.5
Crédito personal	2,484	15.5	3,040	16.9	22.4
Tarjeta de débito	1,820	11.3	2,615	14.6	43.7
Cuenta de nómina	993	6.2	1,094	6.1	10.2
Cuenta de cheques	1,006	6.3	1,086	6.0	8.0
Cuenta de ahorro	461	2.9	507	2.8	10.0
Crédito de nómina	513	3.2	472	2.6	-8.0
Cajero automático	161	1.0	471	2.6	192.5
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	345	2.1	398	2.2	15.4
Resto de productos 1/	1,265	7.9	1,491	8.3	-

1/Incluye: Crédito hipotecario, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Cuenta básica de nómina, Tarjeta de crédito básica, entre otros.



A	37.9%	Tarjeta de crédito
	34%	Consumos no reconocidos
	22%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	9%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	16.9%	Crédito personal
	78%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	3%	Actualización de historial crediticio no realizada
	3%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	14.6%	Tarjeta de débito
	65%	Consumos no reconocidos
	14%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	3%	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)
D	6.1%	Cuenta de nómina
E	6.0%	Cuenta de cheques
F	2.8%	Cuenta de ahorro
G	2.6%	Crédito de nómina
H	2.6%	Cajero automático
I	2.2%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
J	8.3%	Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (35 de 49 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Santander acumuló 5 vencimientos de 8,121 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.9% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Santander no presentó problemática, ya que de los 8,232 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 354 casos Santander 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, 143 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 1,593 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 332 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 3,089 asuntos atendidos en este proceso, 758 (24.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 13.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 42.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 141 asuntos (4.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 7.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 75 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Santander incumplió en 1 caso que significó el 1.3% de sus convenios firmados y representó el 2.2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO SANTANDER



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	2	1	2		5
Asuntos directos	2,056	2,006	2,025	2,034		8,121
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.10	0.05	0.10	X	0.06
% de participación respecto del Sector	0.00	4.65	1.45	5.26		2.94
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	29,875	37,940	35,173	31,834		134,822
Asuntos directos	2,056	2,006	2,025	2,034		8,121
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.53	18.91	17.37	15.65	✓	16.60
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	13	25	22	25		85
Asuntos directos	2,056	2,006	2,025	2,034		8,121
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.63	1.25	1.09	1.23	X	1.05
% de participación respecto del Sector	9.29	18.25	18.80	24.04		17.07
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	2,085	2,039	2,044	2,064		8,232
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	45	87	137	85		354
Asuntos de GE que pasaron a CO	414	475	599	499		1,987
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	10.87	18.32	22.87	17.03	✓	17.82
% de participación respecto del Sector	12.64	12.52	18.59	15.15		15.07
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	29	35	59	20		143
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	45	87	137	85		354
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	64.44	40.23	43.07	23.53	✓	40.40
% de participación respecto del Sector	12.08	13.21	20.21	11.05		14.62
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	64	75	104	89		332
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	329	388	462	414		1,593
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	19.45	19.33	22.51	21.50	✓	20.84
% de participación respecto del Sector	11.49	10.12	13.68	13.20		12.15
Calificación del Proceso	80.10	76.92	73.84	77.77		75.36

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO SANTANDER



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	0.06	2.94	9.99	9.17	9.58
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.60	n/a	1.72	n/a	1.72
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.05	17.07	4.67	2.64	3.65
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	17.82	15.07	13.23	8.54	10.89
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.40	14.62	7.46	7.90	7.68
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.84	12.15	7.37	6.32	6.84
Total	100			79.44	64.56	75.36

El puntaje 75.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$75.36 / 10 = 7.54 \text{ de calificación}$$

(*) 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 SANTANDER



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	0	0		1
Asuntos directos	11	12	10	10		43
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	8.33	0.00	0.00		2.33
% de participación respecto del Sector	0.00	12.50	0.00	0.00		5.88
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	185	53	81	162		481
Asuntos directos	11	12	10	10		43
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	16.82	4.42	8.10	16.20	X	11.19
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	1	1	0	1		3
Asuntos concluidos	12	14	10	11		47
Índice de asuntos con prórroga (%)	8.33	7.14	0.00	9.09	X	6.38
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00	0.00	100.00		100.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	1	1	0	1		3
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	18	42	0	31		91
Asuntos con prórroga	1	1	0	1		3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	18.00	42.00	0.00	31.00	X	30.33
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	0	2	2		6
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	50.00	0.00	✓	16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	7.69	0.00		2.63
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	11.11	0.00		6.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0	1	0		2
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	0	1	2		5
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	50.00	0.00	100.00	0.00	✓	40.00
% de participación respecto del Sector	11.11	0.00	12.50	0.00		5.88
Calificación del Proceso	73.81	79.21	73.40	76.79		65.84

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	2.33	5.88	9.58	7.75	8.67
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	11.19	n/a	9.10	n/a	9.10
Asuntos con prórroga	10	6.38	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	10	30.33	n/a	1.00	n/a	1.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	16.67	2.63	16.83	18.42	17.62
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	6.67	1.00	11.50	6.25
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	40.00	5.88	6.40	8.00	7.20
Total	100			59.92	61.67	65.84

El puntaje 65.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$65.84 / 10 = 6.58 \text{ de calificación}$$

(*) **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 SANTANDER



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	124	219	227	188		758
Asuntos concluidos	689	740	880	780		3,089
Índice de asuntos diferidos (%)	18.00	29.59	25.80	24.10	✓	24.54
% de participación respecto del Sector	11.10	13.31	14.80	14.53		13.56
Asuntos diferidos no conciliados	63	92	95	73		323
Asuntos diferidos	124	219	227	188		758
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.81	42.01	41.85	38.83	✓	42.61
% de participación respecto del Sector	10.23	12.69	15.06	14.09		12.97
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	34	40	43	24		141
Asuntos concluidos	689	740	880	780		3,089
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.93	5.41	4.89	3.08	✓	4.56
% de participación respecto del Sector	7.20	8.20	9.31	5.85		7.70
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	0	0		1
Asuntos con Convenio	25	19	13	18		75
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	5.26	0.00	0.00		1.33
% de participación respecto del Sector	0.00	9.09	0.00	0.00		2.22
Calificación del Proceso	83.84	72.96	77.09	80.89		77.96

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	24.54	13.56	15.34	7.94	11.64
Asuntos diferidos no conciliados	20	42.61	12.97	11.90	10.34	11.12
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.56	7.70	17.52	15.46	16.49
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	1.33	2.22	39.48	37.95	38.71
Total	100			84.24	71.68	77.96

El puntaje 77.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$77.96 / 10 = 7.80 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	6.58 x	0.2	1.31
• Gestión Electrónica:	7.54 x	0.5	3.77
• Conciliación:	7.80 x	0.3	2.34
			<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE	=		7.42

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	494,716	714,215	44.4%
I.- Consultas	1,336	1,438	7.6%
II.- Controversias:	493,380	712,777	44.5%
II.I Aclaraciones	473,125	687,590	45.3%
II.II Reclamaciones	20,255	25,187	24.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	493,380	712,777	44.5%
Teléfono	440,539	653,055	48.2%
Sucursales	26,181	28,295	8.1%
UNE	12,670	16,979	34.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	7,488	8,184	9.3%
Página de internet	5,530	5,223	-5.6%
Correo electrónico	873	1,017	16.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	99	24	-75.8%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$2,170.9	\$2,617.1	20.6%
Monto Abonado (MDP)	\$1,438.4	\$1,383.3	-3.8%
% de Abono	66.3%	52.9%	
Resolución Favorable al Usuario	80.0%	92.3%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANAMEX



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banamex: 108,814 Part. 20.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANAMEX:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	83,587	83,761	0.2%
RECLAMACIONES	35,783	25,053	-30.0%
Controversias	32,995	23,025	-30.2%
• Gestión Ordinaria	313	172	-45.0%
• Gestión Electrónica	21,992	15,130	-31.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	3,362	2,728	-18.9%
• Conciliación	7,328	4,995	-31.8%
Solicitud de Dictamen	2,016	1,503	-25.4%
Solicitud de Defensoría	383	253	-33.9%
Defensoría Legal Gratuita	343	217	-36.7%
Asesorías Jurídicas Penales	46	52	13.0%
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	3	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	119,370	108,814	-8.8%

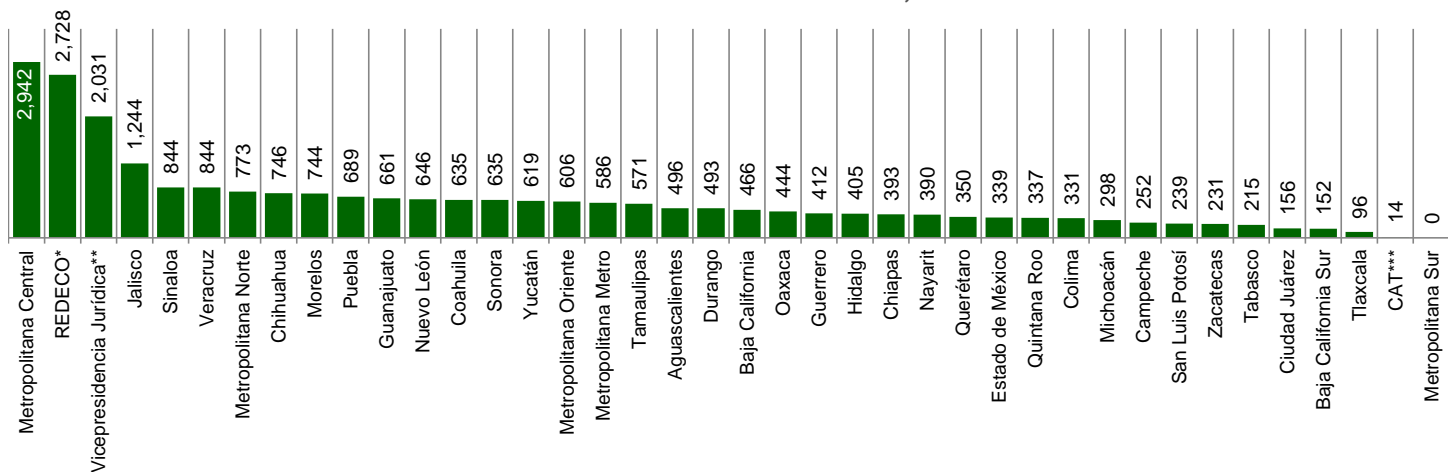
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

Incluye información de Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 25,053



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

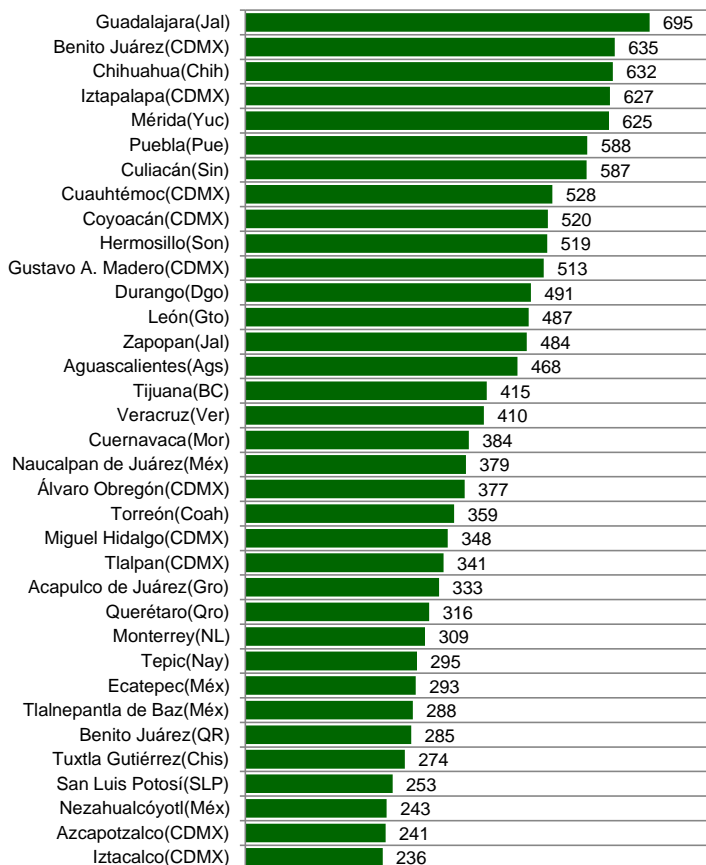
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 869 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banamex, de éstos, 36 concentran el 60% de las quejas.

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



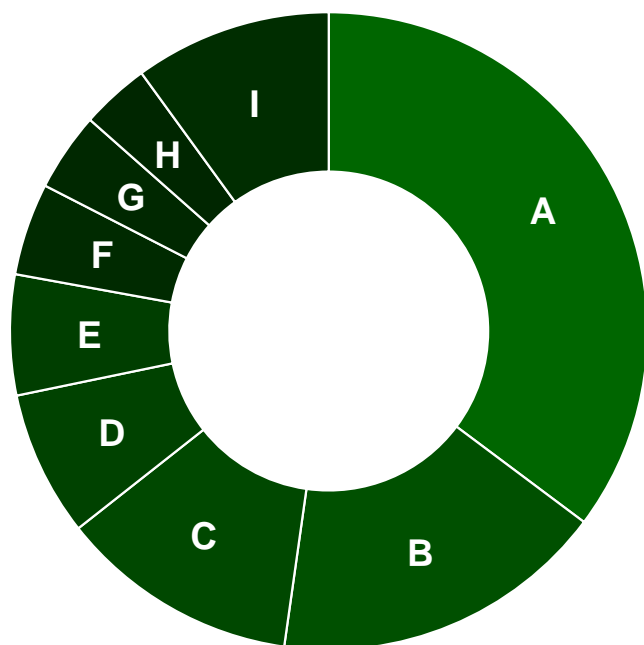
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,829	7%
Entre 30 y 39 años	4,222	17%
Entre 40 y 49 años	4,774	19%
Entre 50 y 59 años	5,445	22%
Entre 60 y 69 años	5,445	22%
Entre 70 y 79 años	2,746	11%
Más de 80 años	592	2%
Total	25,053	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	35,783	100.0	25,053	100.0	-30.0
Tarjeta de crédito	14,901	41.6	8,825	35.2	-40.8
Tarjeta de débito	6,049	16.9	4,261	17.0	-29.6
Cuenta de cheques	4,401	12.3	3,043	12.1	-30.9
Crédito personal	2,187	6.1	1,847	7.4	-15.5
Cuenta de ahorro	2,280	6.4	1,530	6.1	-32.9
Cuenta de nómina	2,014	5.6	1,172	4.7	-41.8
Cajero automático	689	1.9	1,000	4.0	45.1
Crédito de nómina	1,098	3.1	871	3.5	-20.7
Resto de productos 1/	2,164	6.1	2,504	10.0	-

1/Incluye: Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito hipotecario, Cuenta básica de nómina, entre otros.



- A 35.2% Tarjeta de crédito**
 - 26% Consumos no reconocidos
 - 16% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
 - 11% Gestión de Cobranza (REDECO)
- B 17.0% Tarjeta de débito**
 - 46% Consumos no reconocidos
 - 18% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
 - 10% Depósito no aplicado total o parcialmente
- C 12.1% Cuenta de cheques**
 - 33% Transferencia electrónica no reconocida
 - 20% Cheque pagado no reconocido por el titular
 - 13% Cargos no reconocidos en la cuenta
- D 7.4% Crédito personal**
- E 6.1% Cuenta de ahorro**
- F 4.7% Cuenta de nómina**
- G 4.0% Cajero automático**
- H 3.5% Crédito de nómina**
- I 10.0% Varios**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (35 de 49 Bancos se han adherido a este proceso).

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



PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Banamex no presentó problemática, ya que de los 14,585 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, Banamex no presentó problemática, ya que de los 15,282 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 587 casos Banamex 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, 214 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 2,410 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 260 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 5,100 asuntos atendidos en este proceso, 643 (12.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 11.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 39.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 205 asuntos (4.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 11.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 189 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, Banamex incumplió en 6 casos que significaron el 3.2% de sus convenios firmados y representaron el 13.3% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	3,965	3,635	3,468	3,517		14,585
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.)	38,116	33,747	38,487	35,563		145,913
Asuntos directos	3,965	3,635	3,468	3,517		14,585
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.61	9.28	11.10	10.11	✓	10.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	11	15	13	18		57
Asuntos directos	3,965	3,635	3,468	3,517		14,585
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.28	0.41	0.37	0.51	✗	0.39
% de participación respecto del Sector	7.86	10.95	11.11	17.31		11.45
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	4,123	3,802	3,654	3,703		15,282
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	91	191	171	134		587
Asuntos de GE que pasaron a CO	874	885	717	625		3,101
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	10.41	21.58	23.85	21.44	✓	18.93
% de participación respecto del Sector	25.56	27.48	23.20	23.89		24.99
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	56	58	53	47		214
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	91	191	171	134		587
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	61.54	30.37	30.99	35.07	✗	36.46
% de participación respecto del Sector	23.33	21.89	18.15	25.97		21.88
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	67	77	55	61		260
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	679	694	546	491		2,410
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	9.87	11.10	10.07	12.42	✗	10.79
% de participación respecto del Sector	12.03	10.39	7.24	9.05		9.52
Calificación del Proceso	74.86	73.69	77.29	72.54		73.32



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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.00	n/a	3.10	n/a	3.10
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.39	11.45	4.87	3.42	4.15
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	18.93	24.99	12.81	1.00	6.90
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	36.46	21.88	8.19	4.38	6.29
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	10.79	9.52	8.64	7.11	7.88
Total	100			82.62	55.91	73.32

El puntaje 73.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$73.32 / 10 = 7.33 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANAMEX



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	46	49	36	34		165
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.)	825	381	349	435		1,990
Asuntos directos	46	49	36	34		165
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.93	7.78	9.69	12.79	X	12.06
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	46	49	36	34		165
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	1	2	2		6
Asuntos de GO que pasaron a CO	5	4	9	3		21
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	20.00	25.00	22.22	66.67	X	28.57
% de participación respecto del Sector	9.09	25.00	15.38	20.00		15.79
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	2	2		4
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	1	2	2		6
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	100.00	100.00		66.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	22.22	66.67		26.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	2	2	1	0		5
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	4	3	5	1		13
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	50.00	66.67	20.00	0.00	✓	38.46
% de participación respecto del Sector	22.22	13.33	12.50	0.00		14.71
Calificación del Proceso	79.76	83.40	72.69	70.8		75.67

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	12.06	n/a	9.03	n/a	9.03
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	28.57	15.79	14.57	10.50	12.54
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	66.67	26.67	5.67	1.00	3.33
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	38.46	14.71	6.54	5.00	5.77
Total	100			80.81	51.50	75.67

El puntaje 75.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$75.67 / 10 = 7.57 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	120	169	183	171		643
Asuntos concluidos	1,402	1,416	1,209	1,073		5,100
Índice de asuntos diferidos (%)	8.56	11.94	15.14	15.94	✘	12.61
% de participación respecto del Sector	10.74	10.27	11.93	13.21		11.50
Asuntos diferidos no conciliados	72	71	57	56		256
Asuntos diferidos	120	169	183	171		643
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	60.00	42.01	31.15	32.75	✘	39.81
% de participación respecto del Sector	11.69	9.79	9.03	10.81		10.28
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	66	52	41	46		205
Asuntos concluidos	1,402	1,416	1,209	1,073		5,100
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.71	3.67	3.39	4.29	✘	4.02
% de participación respecto del Sector	13.98	10.66	8.87	11.22		11.19
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	4	1	0		6
Asuntos con Convenio	59	70	28	32		189
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	1.69	5.71	3.57	0.00	✓	3.17
% de participación respecto del Sector	7.14	36.36	9.09	0.00		13.33
Calificación del Proceso	77.47	64.59	78.04	82.28		74.90

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 diferidos	20	12.61	11.50	17.60	9.77	13.69
Asuntos diferidos no conciliados	20	39.81	10.28	12.44	12.34	12.39
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.02	11.19	17.81	13.40	15.61
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	3.17	13.33	38.76	27.68	33.22
Total	100			86.61	63.19	74.90

El puntaje 74.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$74.90 / 10 = 7.49 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	7.57 x	0.2	1.51
• Gestión Electrónica:	7.33 x	0.5	3.67
• Conciliación:	7.49 x	0.3	2.25

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 7.43



NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	1,744,899	1,637,883	-6.1%
I.- Consultas	742,721	408,013	-45.1%
II.- Controversias:	1,002,178	1,229,870	22.7%
II.I Aclaraciones	989,876	1,010,278	2.1%
II.II Reclamaciones	12,302	219,592	1685.0%

CONTROVERSIAS**Medio de Recepción**

TOTAL	2016	2017	22.7%
Teléfono	595,513	776,744	30.4%
Correo electrónico	67,658	244,153	260.9%
Sucursales	306,577	183,656	-40.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	20,976	14,954	-28.7%
UNE	8,968	10,081	12.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	520	282	-45.8%
Página de internet	1,966	0	-100.0%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$6,170.8	\$26,605.1	331.1%
Monto Abonado (MDP)	\$2,921.2	\$2,561.9	-12.3%
% de Abono	47.3%	9.6%	
Resolución Favorable al Usuario	73.5%	87.9%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO MULTIVA



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Multiva: 657 Part. 0.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO MULTIVA:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	478	514	7.5%
RECLAMACIONES	129	143	10.9%
Controversias	114	131	14.9%
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	74	89	20.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	12	7	-41.7%
• Conciliación	27	34	25.9%
Solicitud de Dictamen	10	8	-20.0%
Solicitud de Defensoría	2	2	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	3	1	-66.7%
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	607	657	8.2%

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

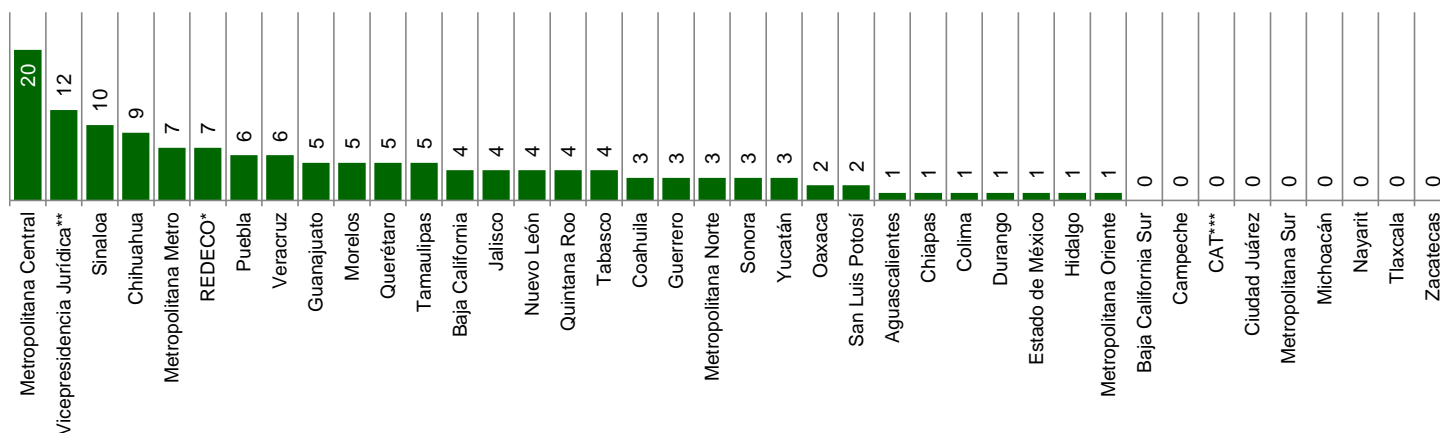
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 BANCO MULTIVA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 143



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

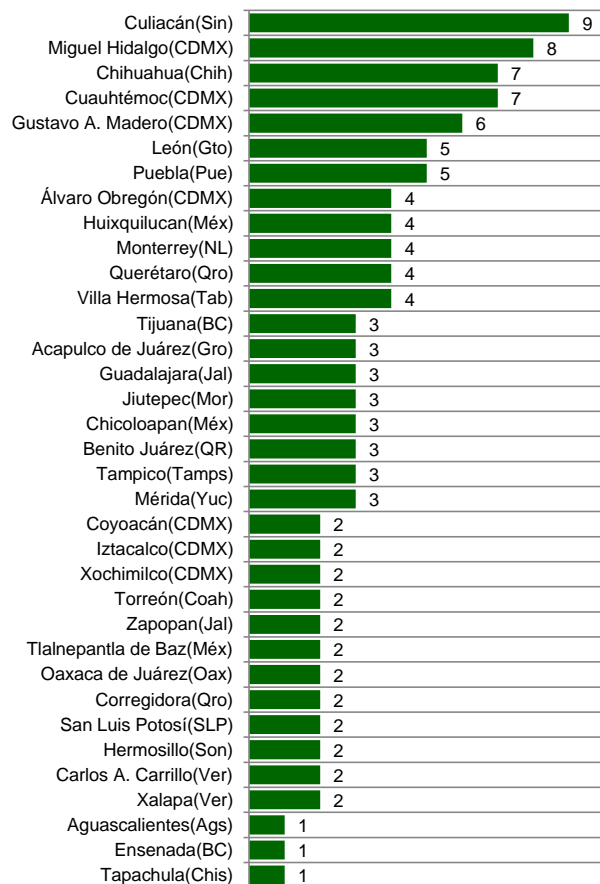
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 60 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Multiva, de éstos, 18 concentran el 60% de las quejas.

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



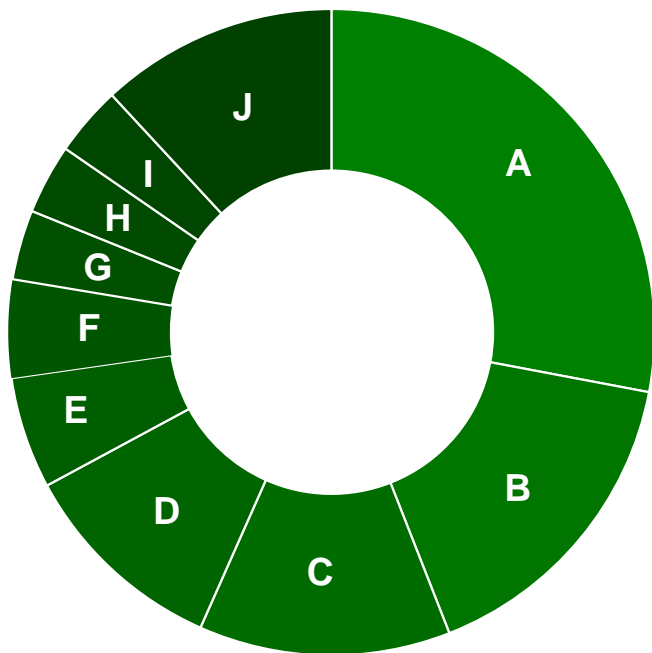
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	7	5%
Entre 30 y 39 años	24	17%
Entre 40 y 49 años	42	29%
Entre 50 y 59 años	30	21%
Entre 60 y 69 años	32	22%
Entre 70 y 79 años	7	5%
Más de 80 años	1	1%
Total	143	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	129	100.0	143	100.0	10.9
Crédito personal	20	15.5	40	28.0	100.0
Tarjeta de débito	21	16.3	23	16.1	9.5
Tarjeta de crédito	27	20.9	18	12.6	-33.3
Cuenta de cheques	12	9.3	15	10.5	25.0
Crédito de nómina	14	10.9	8	5.6	-42.9
Crédito hipotecario	6	4.7	7	4.9	16.7
Cuenta de ahorro	3	2.3	5	3.5	66.7
Cuenta de nómina	5	3.9	5	3.5	0.0
Tarjeta prepagada	2	1.6	5	3.5	150.0
Resto de productos 1/	19	14.7	17	11.9	-

1/Incluye: Crédito al auto, Cajero automático, Créditos y préstamos de habilitación y avío, Producto en materia de Cobranza (REDECO), entre otros.



A	28.0% Crédito personal
20%	Actualización de historial crediticio no realizada
15%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
15%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	16.1% Tarjeta de débito
35%	Consumos no reconocidos
22%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
17%	Solicitud de entrega de recursos no atendida
C	12.6% Tarjeta de crédito
33%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
11%	Actualización de historial crediticio no realizada
11%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
D	10.5% Cuenta de cheques
E	5.6% Crédito de nómina
F	4.9% Crédito hipotecario
G	3.5% Cuenta de ahorro
H	3.5% Cuenta de nómina
I	3.5% Tarjeta prepagada
J	11.9% Varios

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO MULTIVA



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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Banco Multiva no presentó problemática, ya que de los 75 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, Banco Multiva no presentó problemática, ya que de los 83 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 3 casos Banco Multiva emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 15 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 4 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 33 asuntos atendidos en este proceso, 6 (18.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 0.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 16.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (3.0%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banco Multiva incumplió en 1 caso que significó el 100.0% de sus convenios firmados y representó el 2.2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO MULTIVA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	13	17	18	27		75
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.)	240	221	318	447		1,226
Asuntos directos	13	17	18	27		75
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.46	13.00	17.67	16.56	✓	16.35
% 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	13	17	18	27		75
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	19	18	18	28		83
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	1	1		3
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	4	4	6		18
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	25.00	0.00	25.00	16.67	✓	16.67
% de participación respecto del Sector	0.28	0.00	0.14	0.18		0.13
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	1		2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0	1	1		3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	0.00	0.00	100.00	✗	66.67
% de participación respecto del Sector	0.42	0.00	0.00	0.55		0.20
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	1	1		4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	4	3	5		15
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	25.00	33.33	20.00	✓	26.67
% de participación respecto del Sector	0.18	0.13	0.13	0.15		0.15
Calificación del Proceso	83.72	96.33	92.54	85.95		85.58

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO MULTIVA



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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.35	n/a	1.77	n/a	1.77
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	16.67	0.13	13.67	19.90	16.78
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	66.67	0.20	2.56	14.90	8.73
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	26.67	0.15	6.64	9.96	8.30
Total	100			74.63	89.76	85.58

El puntaje 85.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.58 / 10 = 8.56 \text{ de calificación}$$

(*) **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 MULTIVA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estado 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7	0	0	0		7
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7.00	0.00	0.00	0.00		7.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	7.69	0.00		2.63
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	11.11	0.00		6.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	98.46	N/A	N/A	N/A		80.40

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	7.00	n/a	9.44	n/a	9.44
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	100.00	2.63	1.00	18.42	9.71
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	6.67	1.00	11.50	6.25
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			66.44	74.92	80.40

El puntaje 80.40 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.40 / 10 = 8.04 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO MULTIVA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	1	2	0		6
Asuntos concluidos	10	8	6	9		33
Índice de asuntos diferidos (%)	30.00	12.50	33.33	0.00	✓	18.18
% de participación respecto del Sector	0.27	0.06	0.13	0.00		0.11
Asuntos diferidos no conciliados	1	0	0	0		1
Asuntos diferidos	3	1	2	0		6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	0.00	0.00	0.00		16.67
% de participación respecto del Sector	0.16	0.00	0.00	0.00		0.04
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	1		1
Asuntos concluidos	10	8	6	9		33
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	11.11	✗	3.03
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.24		0.05
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	100.00	✗	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	11.11		2.22
Calificación del Proceso	93.87	98.78	96.77	70.25		75.26

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	18.18	0.11	16.55	19.90	18.22
Asuntos diferidos no conciliados	20	16.67	0.04	16.83	19.97	18.40
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.03	0.05	18.35	19.97	19.16
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	100.00	2.22	1.00	37.95	19.47
Total	100			52.73	97.79	75.26

El puntaje 75.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$75.26 / 10 = 7.53 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.04	x	0.2	1.61
• Gestión Electrónica:	8.56	x	0.5	4.28
• Conciliación:	7.53	x	0.3	2.25

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.14

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	6,259	5,923	-5.4%
I.- Consultas	770	735	-4.5%
II.- Controversias:	5,489	5,188	-5.5%
II.I Aclaraciones	3,337	3,244	-2.8%
II.II Reclamaciones	2,152	1,944	-9.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	5,489	5,188	-5.5%
Teléfono	3,784	3,648	-3.6%
Correo electrónico	1,190	1,117	-6.1%
UNE	409	327	-20.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	74	77	4.1%
Sucursales	31	18	-41.9%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	1	-
Página de internet	1	0	-100.0%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$18.1	\$24.0	32.2%
Monto Abonado (MDP)	\$9.5	\$13.4	41.5%
% de Abono	52.3%	56.0%	
Resolución Favorable al Usuario	56.8%	80.6%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO AHORRO FAMSA



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Ahorro Famsa: 5,856 Part. 1.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AHORRO FAMSA:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	3,705	4,073	9.9%
RECLAMACIONES	1,718	1,783	3.8%
Controversias	1,669	1,701	1.9%
• Gestión Ordinaria	7	5	-28.6%
• Gestión Electrónica	726	746	2.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	720	638	-11.4%
• Conciliación	216	312	44.4%
Solicitud de Dictamen	37	71	91.9%
Solicitud de Defensoría	6	5	-16.7%
Defensoría Legal Gratuita	5	3	-40.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	1	0.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	2	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	5,423	5,856	8.0%

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

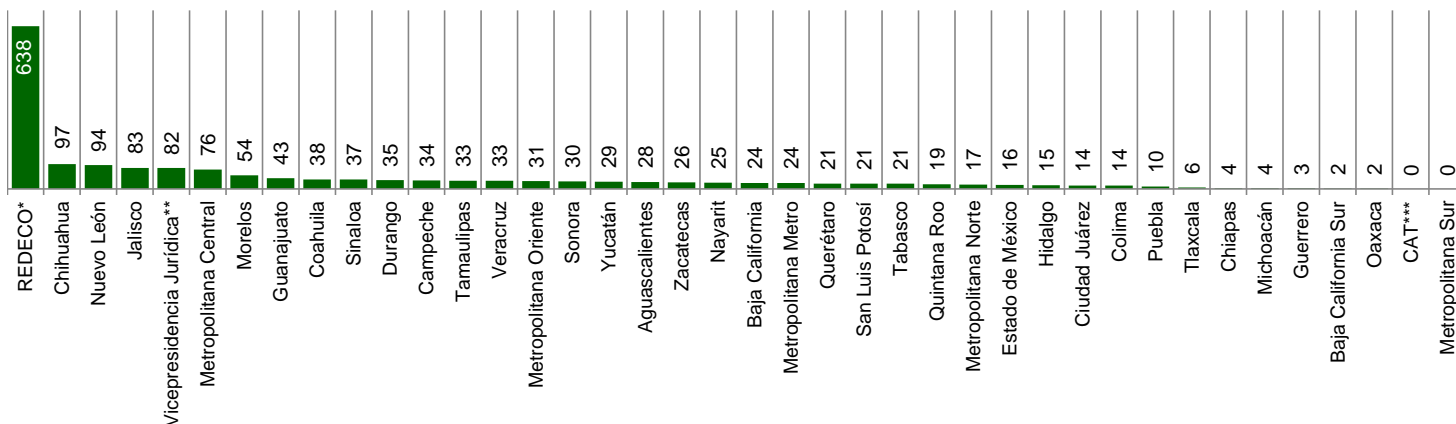
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 BANCO AHORRO FAMSA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,783



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

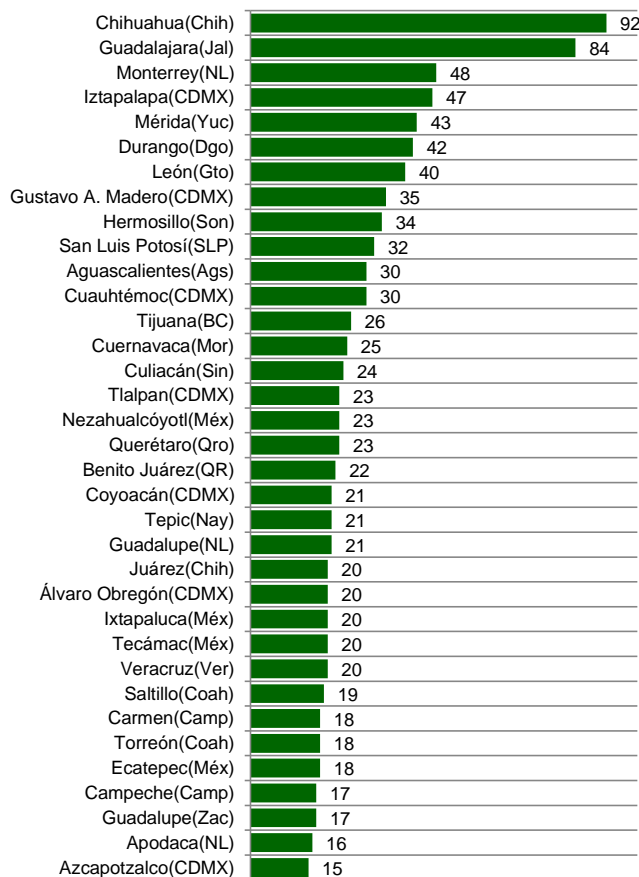
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 242 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Ahorro Famsa, de éstos, 38 concentran el 60% de las quejas.

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



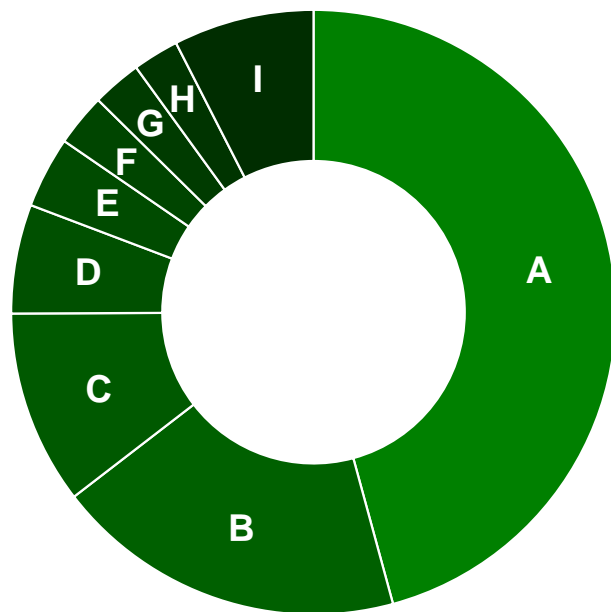
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	221	12%
Entre 30 y 39 años	343	19%
Entre 40 y 49 años	396	22%
Entre 50 y 59 años	372	21%
Entre 60 y 69 años	312	18%
Entre 70 y 79 años	113	6%
Más de 80 años	26	2%
Total	1,783	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	1,718	100.0	1,783	100.0	3.8
Crédito personal	762	44.4	816	45.8	7.1
Tarjeta de crédito	386	22.5	335	18.8	-13.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	133	7.7	185	10.4	39.1
Cuenta de ahorro	70	4.1	104	5.8	48.6
Crédito de nómina	19	1.1	68	3.8	257.9
Tarjeta de débito	54	3.1	50	2.8	-7.4
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	45	2.6	47	2.6	4.4
Crédito simple	145	8.4	44	2.5	-69.7
Resto de productos 1/	104	6.1	134	7.5	-

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



A	45.8%	Crédito personal
	47%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	Actualización de historial crediticio no realizada
	10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	18.8%	Tarjeta de crédito
	19%	Consumos no reconocidos
	15%	Actualización de historial crediticio no realizada
	12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	10.4%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	5.8%	Cuenta de ahorro
E	3.8%	Crédito de nómina
F	2.8%	Tarjeta de débito
G	2.6%	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)
H	2.5%	Crédito simple
I	7.5%	Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **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 ID.

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Banco Ahorro Famsa acumuló 47 vencimientos de 742 asuntos directos, lo que implicó que en el 6.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 27.6% 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, Banco Ahorro Famsa no presentó problemática, ya que de los 742 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 25 casos Banco Ahorro Famsa emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 163 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 36 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 277 asuntos atendidos en este proceso, 115 (41.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 2.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 52.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 55 asuntos (19.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 3.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 13 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 Ahorro Famsa incumplió en 3 casos que significaron el 23.1% de sus convenios firmados y representaron el 6.7% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO AHORRO FAMSA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	34	12		47
Asuntos directos	205	170	186	181		742
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.59	18.28	6.63	✓	6.33
% de participación respecto del Sector	0.00	2.33	49.28	31.58		27.65
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,195	2,714	3,675	3,532		13,116
Asuntos directos	205	170	186	181		742
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.59	15.96	19.76	19.51	✓	17.68
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	2	1	7		13
Asuntos directos	205	170	186	181		742
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.46	1.18	0.54	3.87	✗	1.75
% de participación respecto del Sector	2.14	1.46	0.85	6.73		2.61
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	205	170	186	181		742
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	7	9	6		25
Asuntos de GE que pasaron a CO	36	52	57	47		192
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	8.33	13.46	15.79	12.77	✓	13.02
% de participación respecto del Sector	0.84	1.01	1.22	1.07		1.06
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	1	3	2		8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	3	7	9	6		25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	66.67	14.29	33.33	33.33		32.00
% de participación respecto del Sector	0.83	0.38	1.03	1.10		0.82
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	6	13	14		36
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	29	45	48	41		163
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	10.34	13.33	27.08	34.15	✗	22.09
% de participación respecto del Sector	0.54	0.81	1.71	2.08		1.32
Calificación del Proceso	89.51	90.71	83.90	83.58		84.17

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO AHORRO FAMSA



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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	6.33	27.65	9.43	2.17	5.80
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.68	n/a	1.49	n/a	1.49
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.75	2.61	4.44	4.64	4.54
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	13.02	1.06	15.05	19.19	17.12
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	32.00	0.82	9.03	14.60	11.81
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	22.09	1.32	7.22	9.60	8.41
Total	100			81.65	80.20	84.17

El puntaje 84.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.17 / 10 = 8.42 \text{ de calificación}$$

(*) 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

BANCO AHORRO FAMSA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	1	0	0		1
Asuntos directos	1	1	1	1		4
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	100.00	0.00	0.00		25.00
% de participación respecto del Sector	0.00	12.50	0.00	0.00		5.88
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	62	1	1		65
Asuntos directos	1	1	1	1		4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	62.00	1.00	1.00		16.25
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	1	1	1		4
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	12.50	0.00		2.94
Calificación del Proceso	99.78	90.92	93.07	99.68		90.32

FICHA ESTADÍSTICA 2017 BANCO AHORRO FAMSA



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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	25.00	5.88	5.50	7.75	6.62
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	16.25	n/a	8.70	n/a	8.70
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	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	2.94	1.00	9.00	5.00
Total	100			85.20	76.75	90.32

El puntaje 90.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.32 / 10 = 9.03 \text{ de calificación}$$

(*) 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 AHORRO FAMSA

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	13	35	36	31		115
Asuntos concluidos	54	74	79	70		277
Índice de asuntos diferidos (%)	24.07	47.30	45.57	44.29	✓	41.52
% de participación respecto del Sector	1.16	2.13	2.35	2.40		2.06
Asuntos diferidos no conciliados	6	18	21	15		60
Asuntos diferidos	13	35	36	31		115
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	46.15	51.43	58.33	48.39	✓	52.17
% de participación respecto del Sector	0.97	2.48	3.33	2.90		2.41
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	6	11	18	20		55
Asuntos concluidos	54	74	79	70		277
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	11.11	14.86	22.78	28.57	✗	19.86
% de participación respecto del Sector	1.27	2.25	3.90	4.88		3.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	2	1		3
Asuntos con Convenio	3	3	4	3		13
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	50.00	33.33	✓	23.08
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	18.18	11.11		6.67
Calificación del Proceso	89.16	85.72	54.98	65.61		75.42

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	41.52	2.06	12.11	18.17	15.14
Asuntos diferidos no conciliados	20	52.17	2.41	10.09	18.20	14.15
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	19.86	3.00	9.20	18.23	13.71
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	23.08	6.67	31.00	33.84	32.42
Total	100			62.40	88.45	75.42

El puntaje 75.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$75.42 / 10 = 7.54 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.03	x	0.2	1.81
• Gestión Electrónica:	8.42	x	0.5	4.21
• Conciliación:	7.54	x	0.3	2.26
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	8.28

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	1,020,700	816,066	-20.0%
I.- Consultas	1,002,670	793,876	-20.8%
II.- Controversias:	18,030	22,190	23.1%
II.I Aclaraciones	5,758	7,949	38.1%
II.II Reclamaciones	12,272	14,241	16.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	18,030	22,190	23.1%
Teléfono	14,912	19,469	30.6%
Sucursales	2,595	1,968	-24.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	466	737	58.2%
Correo electrónico	56	10	-82.1%
Página de internet	0	5	-
UNE	1	1	0.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$60.5	\$57.9	-4.3%
Monto Abonado (MDP)	\$19.9	\$20.3	1.8%
% de Abono	32.9%	35.0%	
Resolución Favorable al Usuario	36.9%	71.8%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CIBANCO



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Cibanco: 990 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CIBANCO:

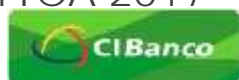
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	548	684	24.8%
RECLAMACIONES	239	306	28.0%
Controversias	224	291	29.9%
• Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	157	200	27.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	16	21	31.3%
• Conciliación	49	70	42.9%
Solicitud de Dictamen	12	15	25.0%
Solicitud de Defensoría	3	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	787	990	25.8%

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

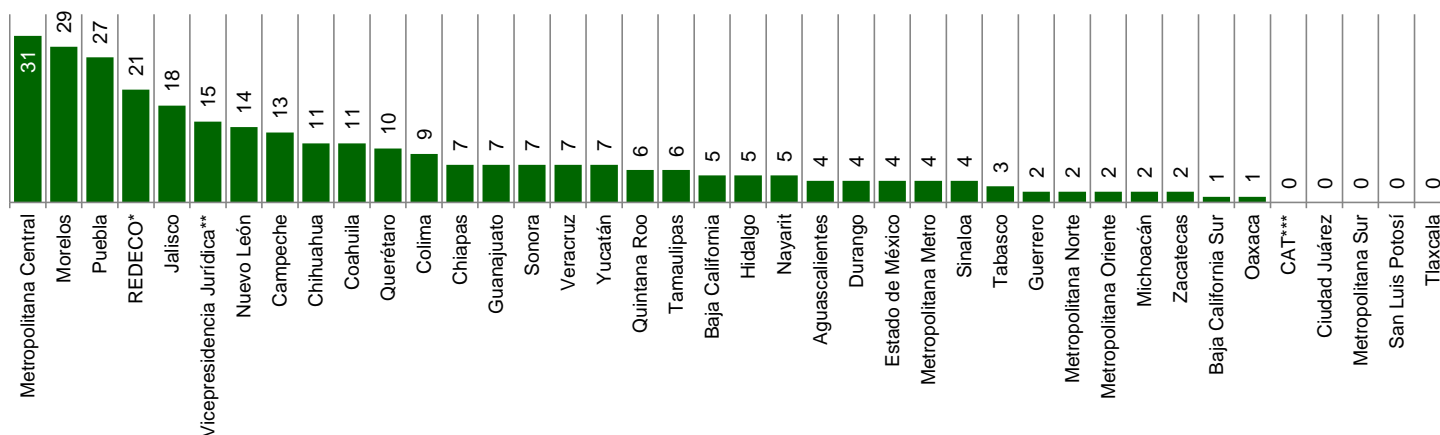
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 CIBANCO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 306



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

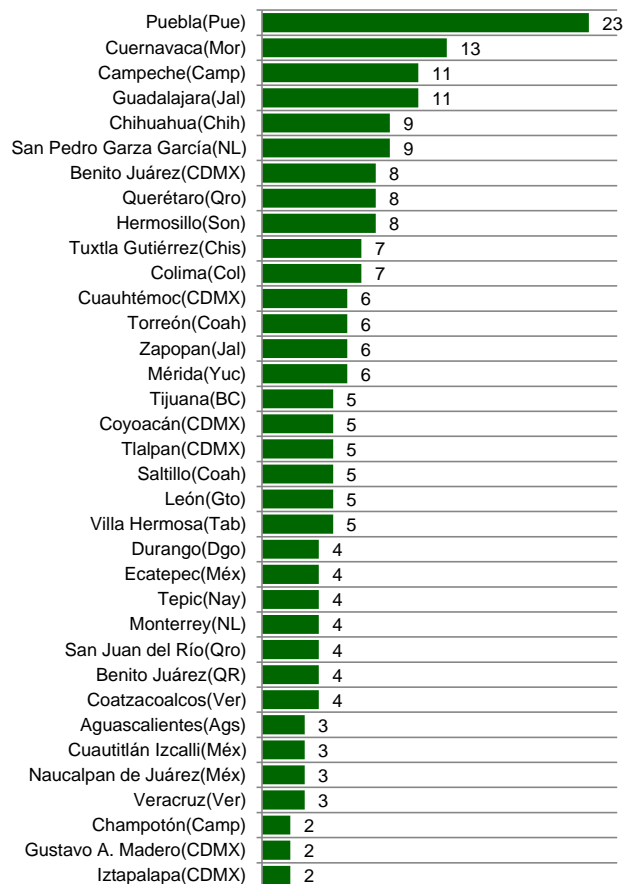
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	23	8%
Entre 30 y 39 años	22	7%
Entre 40 y 49 años	53	17%
Entre 50 y 59 años	71	23%
Entre 60 y 69 años	90	30%
Entre 70 y 79 años	43	14%
Más de 80 años	4	1%
Total	306	100%

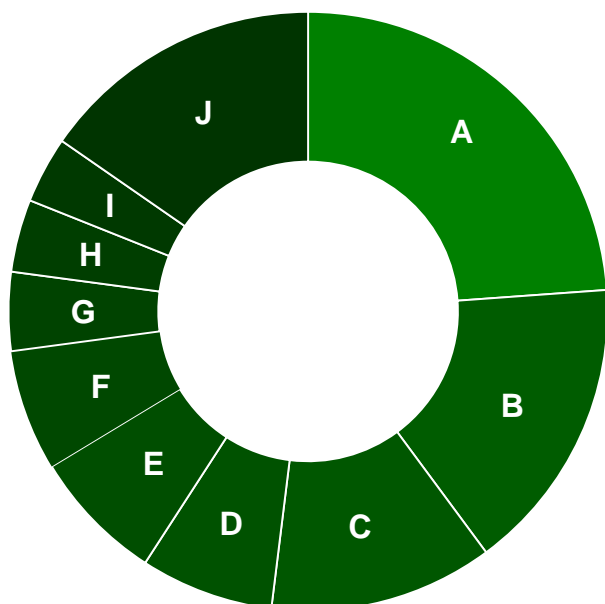
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	239	100.0	306	100.0	28.0
Crédito personal	53	22.2	73	23.9	37.7
Crédito al auto	58	24.3	49	16.0	-15.5
Crédito de nómina	15	6.3	37	12.1	146.7
Cuenta de cheques	22	9.2	22	7.2	0.0
Tarjeta de débito	21	8.8	22	7.2	4.8
Cuenta de nómina	12	5.0	20	6.5	66.7
Tarjeta de crédito	8	3.3	13	4.2	62.5
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	12	3.9	-
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	4	1.7	11	3.6	175.0
Resto de productos 1/	46	19.2	47	15.4	-

1/Incluye: Crédito hipotecario, Cajero automático, Cuenta de ahorro, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Banca Host to Host, entre otros.



A	23.9% Crédito personal
15%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
14%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
10%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	16.0% Crédito al auto
14%	Incumplimiento con los términos del contrato
12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
10%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C	12.1% Crédito de nómina
38%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
14%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
14%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
D	7.2% Cuenta de cheques
E	7.2% Tarjeta de débito
F	6.5% Cuenta de nómina
G	4.2% Tarjeta de crédito
H	3.9% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)
I	3.6% Producto en materia de Cobranza (REDECO)
J	15.4% Varios



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.



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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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



PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia CI Banco no presentó problemática, ya que de los 199 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, CI Banco no presentó problemática, ya que de los 205 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 6 casos CI Banco emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 31 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 9 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 63 asuntos atendidos en este proceso, 14 (22.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 57.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 22 asuntos (34.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 1.2% 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, CI Banco incumplió en 1 caso que significó el 33.3% de sus convenios firmados y representaron el 2.2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CIBANCO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	42	47	59	51		199
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.)	647	898	970	782		3,297
Asuntos directos	42	47	59	51		199
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.40	19.11	16.44	15.33	✓	16.57
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1	0	2		3
Asuntos directos	42	47	59	51		199
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	2.13	0.00	3.92	✗	1.51
% de participación respecto del Sector	0.00	0.73	0.00	1.92		0.60
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	43	49	60	53		205
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	2	1	2	1		6
Asuntos de GE que pasaron a CO	7	9	11	10		37
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	28.57	11.11	18.18	10.00	✓	16.22
% de participación respecto del Sector	0.56	0.14	0.27	0.18		0.26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	1		2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	1	2	1		6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	50.00	100.00	✗	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.34	0.55		0.20
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	4	4		9
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	8	9	9		31
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	12.50	44.44	44.44		29.03
% de participación respecto del Sector	0.00	0.13	0.53	0.59		0.33
Calificación del Proceso	94.05	91.39	88.56	85.69		88.22



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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.57	n/a	1.72	n/a	1.72
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.51	0.60	4.52	4.92	4.72
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	16.22	0.26	13.84	19.81	16.82
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	0.20	8.78	14.90	11.84
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	29.03	0.33	6.34	9.90	8.12
Total	100			80.20	89.52	88.22

El puntaje 88.22 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.22 / 10 = 8.82 \text{ de calificación}$$

(*) **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 CIBANCO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	4	5	4	1		14
Asuntos concluidos	12	16	19	16		63
Índice de asuntos diferidos (%)	33.33	31.25	21.05	6.25	✓	22.22
% de participación respecto del Sector	0.36	0.30	0.26	0.08		0.25
Asuntos diferidos no conciliados	3	4	1	0		8
Asuntos diferidos	4	5	4	1		14
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	75.00	80.00	25.00	0.00	✓	57.14
% de participación respecto del Sector	0.49	0.55	0.16	0.00		0.32
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	10	6	2		22
Asuntos concluidos	12	16	19	16		63
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	33.33	62.50	31.58	12.50	✓	34.92
% de participación respecto del Sector	0.85	2.05	1.30	0.49		1.20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	0	0	2	1		3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	100.00	✗	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	11.11		2.22
Calificación del Proceso	79.70	78.88	89.08	69.11		74.85

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 diferidos	20	22.22	0.25	15.78	19.78	17.78
Asuntos diferidos no conciliados	20	57.14	0.32	9.14	19.76	14.45
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	34.92	1.20	1.00	19.29	10.15
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	33.33	2.22	27.00	37.95	32.47
Total	100			52.92	96.78	74.85

El puntaje 74.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$74.85 / 10 = 7.49 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.82	x	0.6	5.29
• Conciliación:	7.49	x	0.4	3.00
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	8.29



NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	1,700	3,268	92.2%
I.- Consultas	442	1,410	219.0%
II.- Controversias:	1,258	1,858	47.7%
II.I Aclaraciones	2	4	100.0%
II.II Reclamaciones	1,256	1,854	47.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	1,258	1,858	47.7%
Sucursales	0	1,638	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	147	196	33.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	38	17	-55.3%
UNE	0	7	-
Teléfono	1,066	0	-100.0%
Correo electrónico	7	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$9.5	\$33.9	256.8%
Monto Abonado (MDP)	\$5.0	\$13.4	166.6%
% de Abono	52.9%	39.5%	
Resolución Favorable al Usuario	75.0%	95.4%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO INBURSA



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Inbursa: 20,275 Part. 3.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INBURSA:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	15,280	15,218	-0.4%
RECLAMACIONES	4,089	5,057	23.7%
Controversias	3,914	4,754	21.5%
• Gestión Ordinaria	79	77	-2.5%
• Gestión Electrónica	2,086	2,339	12.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	648	841	29.8%
• Conciliación	1,101	1,497	36.0%
Solicitud de Dictamen	120	203	69.2%
Solicitud de Defensoría	26	42	61.5%
Defensoría Legal Gratuita	29	37	27.6%
Asesorías Jurídicas Penales	0	17	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	4	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	19,369	20,275	4.7%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

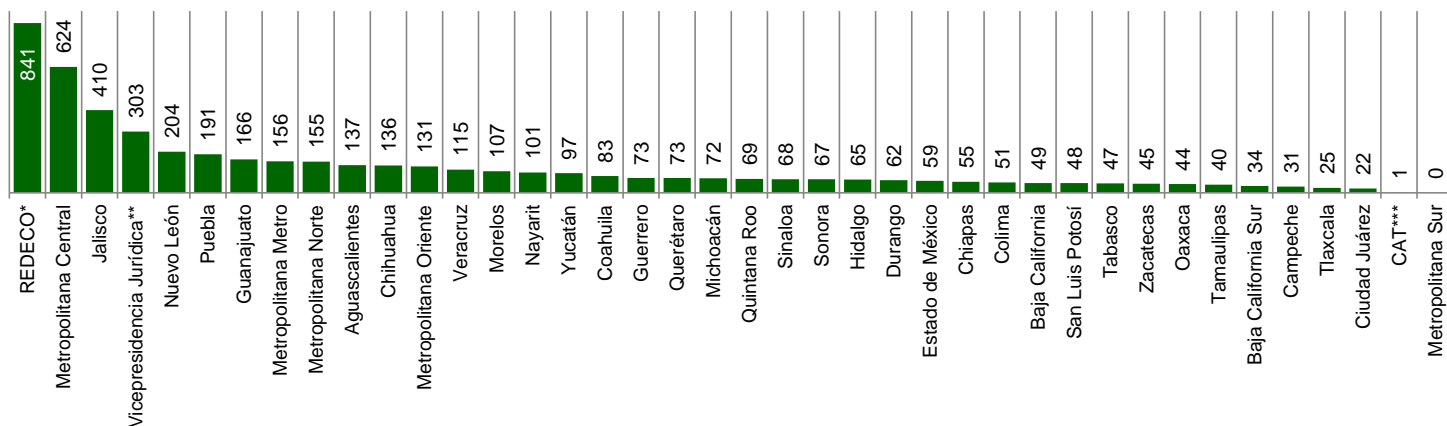
Incluye información de Sofom Inbursa, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO INBURSA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 5,057



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

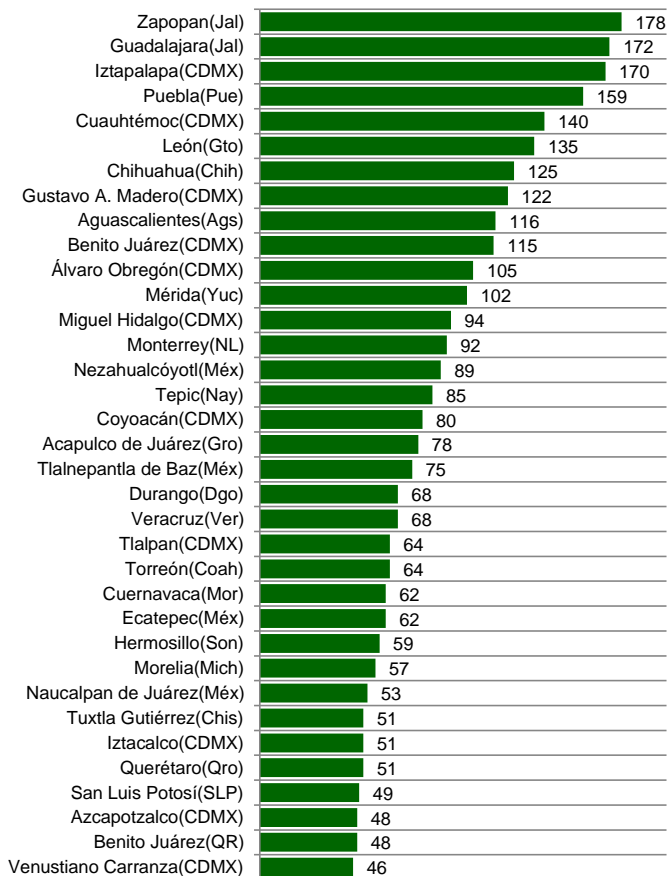
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 374 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Inbursa, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.

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



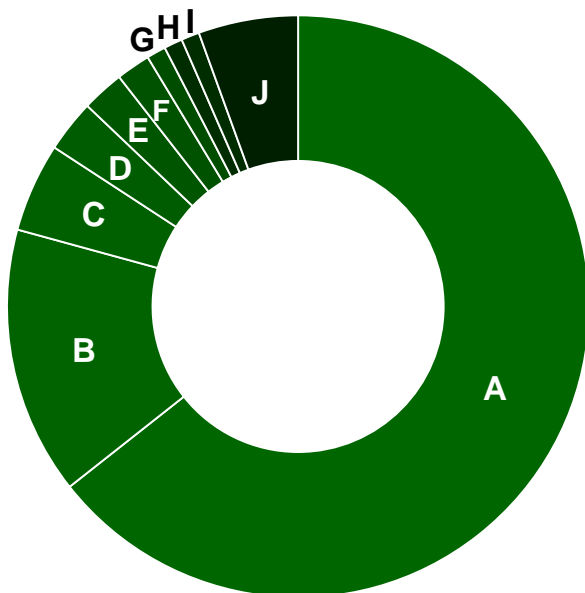
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	479	9.5%
Entre 30 y 39 años	1,210	23.9%
Entre 40 y 49 años	1,183	23.4%
Entre 50 y 59 años	1,235	24.4%
Entre 60 y 69 años	758	15.0%
Entre 70 y 79 años	175	3.5%
Más de 80 años	17	0.3%
Total	5,057	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	4,089	100.0	5,057	100.0	23.7
Tarjeta de crédito	2,731	66.8	3,255	64.4	19.2
Crédito personal	480	11.7	753	14.9	56.9
Tarjeta de débito	284	6.9	250	4.9	-12.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	80	2.0	147	2.9	83.8
Cuenta de cheques	83	2.0	119	2.4	43.4
Cuenta de ahorro	109	2.7	96	1.9	-11.9
Cuenta de nómina	39	1.0	54	1.1	38.5
Crédito de nómina	32	0.8	52	1.0	62.5
Crédito al auto	37	0.9	51	1.0	37.8
Resto de productos 1/	214	5.2	280	5.5	-

1/Incluye: Cajero automático, Crédito hipotecario, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisición), Crédito simple, entre otros.



A	64.4%	Tarjeta de crédito
	38%	Consumos no reconocidos
	11%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
	7%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
B	14.9%	Crédito personal
	56%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	10%	Actualización de historial crediticio no realizada
	7%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	4.9%	Tarjeta de débito
	66%	Consumos no reconocidos
	7%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	5%	Transferencia electrónica no aplicada
D	2.9%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
E	2.4%	Cuenta de cheques
F	1.9%	Cuenta de ahorro
G	1.1%	Cuenta de nómina
H	1.0%	Crédito de nómina
I	1.0%	Crédito al auto
J	5.5%	Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Banco Inbursa acumuló 54 vencimientos de 2,131 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 31.8% 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, Banco Inbursa solicitó 6 prórrogas, es decir, el 0.3% de los 2,262 asuntos en su contra, las cuales representaron el 0.9% 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 101 casos Banco Inbursa 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, 32 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 480 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 213 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 1,537 asuntos atendidos en este proceso, 290 (18.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 19.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 28 asuntos (1.8%) 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 1.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 31 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 Inbursa 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

BANCO INBURSA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	4	26	18	6		54
Asuntos directos	496	646	521	468		2,131
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.81	4.02	3.45	1.28	✓	2.53
% de participación respecto del Sector	20.00	60.47	26.09	15.79		31.76
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6,023	11,083	8,179	5,590		30,875
Asuntos directos	496	646	521	468		2,131
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	12.14	17.16	15.70	11.94	✓	14.49
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	3	0	5		10
Asuntos directos	496	646	521	468		2,131
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.40	0.46	0.00	1.07	✗	0.47
% de participación respecto del Sector	1.43	2.19	0.00	4.81		2.01
Asuntos con prórroga	3	2	0	1		6
Asuntos concluidos	518	681	561	502		2,262
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.58	0.29	0.00	0.20	✗	0.27
% de participación respecto del Sector	1.96	1.32	0.00	0.56		0.87
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	3	2	0	1		6
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.)	58	46	0	41		145
Asuntos con prórroga	3	2	0	1		6
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	19.33	23.00	0.00	41.00	✗	24.17
% 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	3	2	0	1		6
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	11	36	33	21		101
Asuntos de GE que pasaron a CO	114	189	184	104		591
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	9.65	19.05	17.93	20.19	✗	17.09
% de participación respecto del Sector	3.09	5.18	4.48	3.74		4.30
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	6	13	8	5		32
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	11	36	33	21		101
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	54.55	36.11	24.24	23.81	✓	31.68
% de participación respecto del Sector	2.50	4.91	2.74	2.76		3.27
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	37	86	59	31		213
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	93	153	151	83		480
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	39.78	56.21	39.07	37.35	✓	44.38
% de participación respecto del Sector	6.64	11.61	7.76	4.60		7.80
Calificación del Proceso	79.30	74.44	85.36	81.37		76.60

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	2.53	31.76	9.77	1.00	5.39
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.49	n/a	2.16	n/a	2.16
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.47	2.01	4.85	4.72	4.79
Asuntos con prórroga	10	0.27	0.87	9.90	9.90	9.90
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	24.17	n/a	1.98	n/a	1.98
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	17.09	4.30	13.51	16.73	15.12
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	31.68	3.27	9.09	13.41	11.25
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	44.38	7.80	4.41	7.64	6.02
Total	100			75.67	73.40	76.60

El puntaje 76.60 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$76.60 / 10 = 7.66 \text{ de calificación}$$

(*) **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 INBURSA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	34	29	13	2		78
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.)	91	68	35	2		196
Asuntos directos	34	29	13	2		78
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2.68	2.34	2.69	1.00	✓	2.51
% 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	34	29	13	2		78
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	1		2
Asuntos de GO que pasaron a CO	9	9	2	3		23
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	11.11	0.00	0.00	33.33	✗	8.70
% de participación respecto del Sector	9.09	0.00	0.00	10.00		5.26
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	1		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	6	1	0		8
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	8	9	2	2		21
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	12.50	66.67	50.00	0.00	✓	38.10
% de participación respecto del Sector	11.11	40.00	12.50	0.00		23.53
Calificación del Proceso	93.17	92.41	95.02	94.14		91.67

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	2.51	n/a	9.80	n/a	9.80
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	8.70	5.26	18.35	16.83	17.59
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	38.10	23.53	6.57	2.00	4.29
Total	100			94.72	68.83	91.67

El puntaje 91.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.67 / 10 = 9.17 \text{ de calificación}$$

(*) **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 INBURSA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	24	147	64	55		290
Asuntos concluidos	384	530	367	256		1,537
Índice de asuntos diferidos (%)	6.25	27.74	17.44	21.48	X	18.87
% de participación respecto del Sector	2.15	8.94	4.17	4.25		5.19
Asuntos diferidos no conciliados	8	19	16	14		57
Asuntos diferidos	24	147	64	55		290
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	12.93	25.00	25.45	X	19.66
% de participación respecto del Sector	1.30	2.62	2.54	2.70		2.29
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	13	7	6	2		28
Asuntos concluidos	384	530	367	256		1,537
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.39	1.32	1.63	0.78	✓	1.82
% de participación respecto del Sector	2.75	1.43	1.30	0.49		1.53
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	16	11	4	0		31
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	93.41	90.41	92.35	92.51		92.23

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 diferidos	20	18.87	5.19	16.42	15.39	15.90
Asuntos diferidos no conciliados	20	19.66	2.29	16.27	18.29	17.28
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.82	1.53	19.01	19.10	19.05
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			91.69	92.78	92.23

El puntaje 92.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.23 / 10 = 9.22 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.17	x	0.2	1.83
• Gestión Electrónica:	7.66	x	0.5	3.83
• Conciliación:	9.22	x	0.3	2.77

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.43

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	372,939	252,479	-32.3%
I.- Consultas	2,676	2,316	-13.5%
II.- Controversias:	370,263	250,163	-32.4%
II.I Aclaraciones	366,739	247,616	-32.5%
II.II Reclamaciones	3,524	2,547	-27.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	370,263	250,163	-32.4%
Teléfono	349,402	234,229	-33.0%
Sucursales	12,266	10,437	-14.9%
Correo electrónico	3,899	2,499	-35.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2,090	1,540	-26.3%
UNE	1,461	936	-35.9%
Página de internet	1,058	402	-62.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	87	120	37.9%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$835.1	\$796.8	-4.6%
Monto Abonado (MDP)	\$513.3	\$270.5	-47.3%
% de Abono	61.5%	33.9%	
Resolución Favorable al Usuario	77.5%	66.9%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO AZTECA



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 Múltiple: 525,756
Acciones de Defensa realizadas de Banco Azteca: 20,575 Part. 3.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AZTECA:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	15,999	14,614	-8.7%
RECLAMACIONES	8,305	5,961	-28.2%
Controversias	7,768	5,446	-29.9%
• Gestión Ordinaria	15	12	-20.0%
• Gestión Electrónica	4,362	2,887	-33.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	2,184	1,576	-27.8%
• Conciliación	1,207	971	-19.6%
Solicitud de Dictamen	336	308	-8.3%
Solicitud de Defensoría	87	86	-1.1%
Defensoría Legal Gratuita	90	81	-10.0%
Asesorías Jurídicas Penales	24	22	-8.3%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	18	
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	24,304	20,575	-15.3%

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

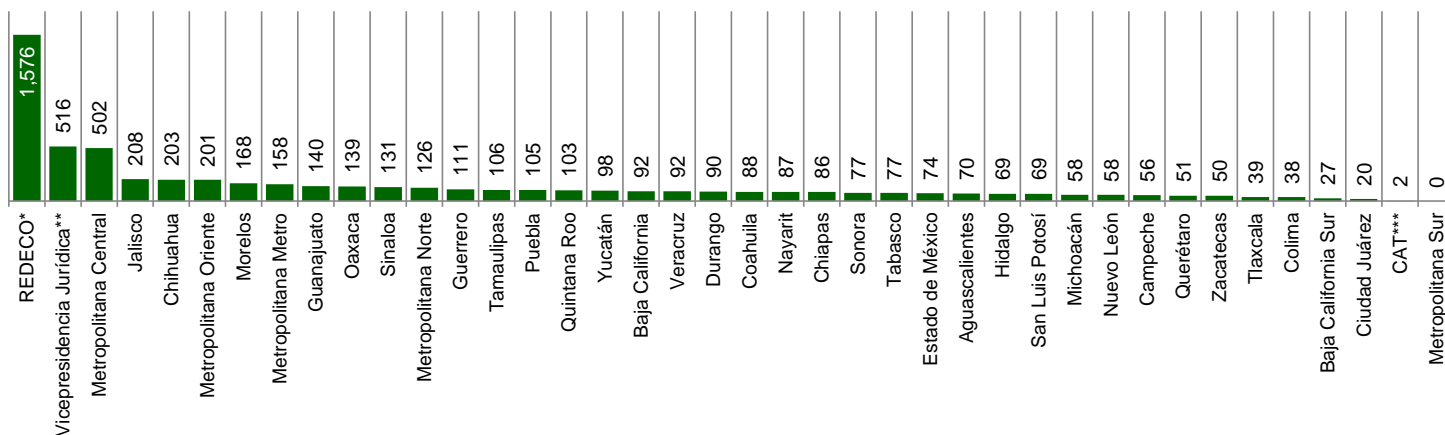
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 BANCO AZTECA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 5,961



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

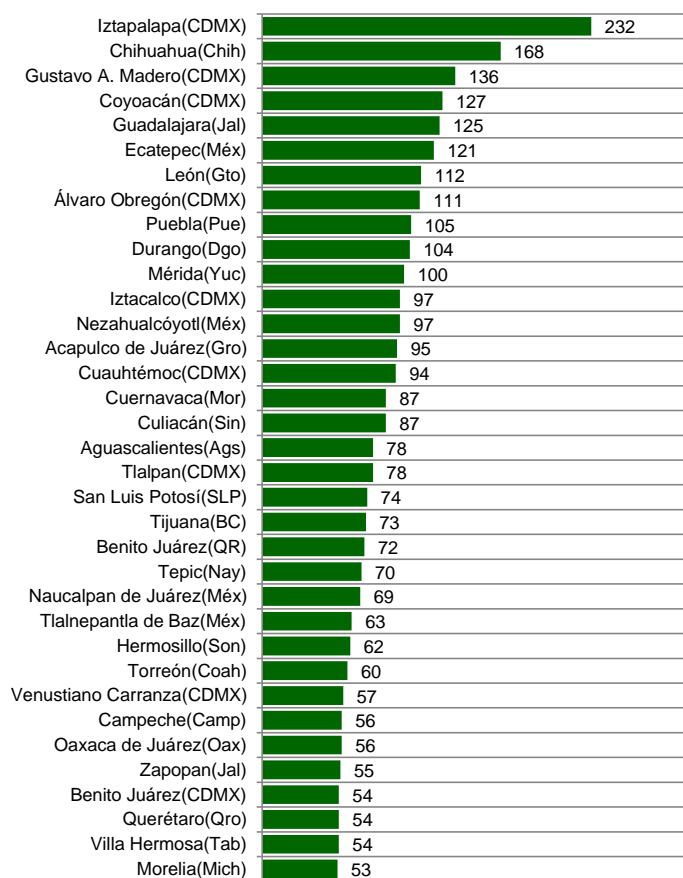
(**) Área Jurídica de Conducef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 598 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Azteca, de éstos, 45 concentran el 60% de las quejas.

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



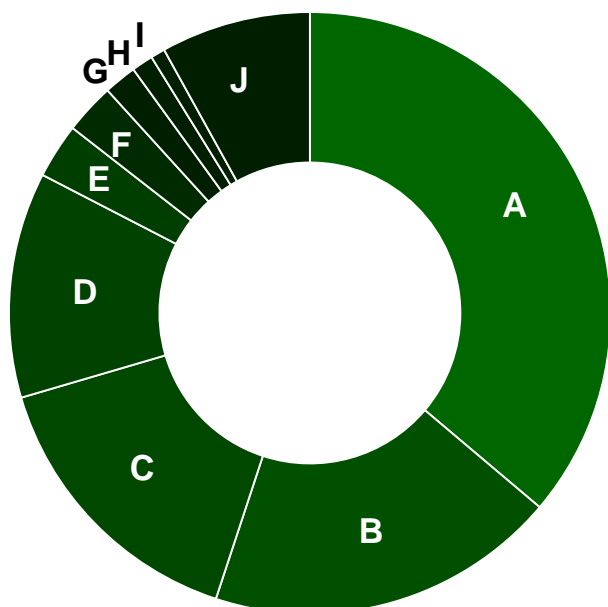
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	674	11%
Entre 30 y 39 años	1,126	19%
Entre 40 y 49 años	1,387	23%
Entre 50 y 59 años	1,209	20%
Entre 60 y 69 años	998	17%
Entre 70 y 79 años	463	8%
Más de 80 años	104	2%
Total	5,961	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	8,305	100.0	5,961	100.0	-28.2
Crédito personal	2,553	30.7	2,156	36.2	-15.6
Tarjeta de crédito	1,911	23.0	1,126	18.9	-41.1
Tarjeta de débito	1,399	16.9	918	15.4	-34.4
Cuenta de ahorro	1,157	13.9	723	12.1	-37.5
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	228	2.7	176	2.9	-22.8
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	91	1.1	162	2.7	78.0
Crédito simple	463	5.6	105	1.8	-77.3
Cajero automático	73	0.9	69	1.2	-5.5
Crédito con garantía prendaria	0	0.0	46	0.8	-
Resto de productos 1/	430	5.2	480	8.0	-

1/Incluye: Créditos solidarios y/o grupal, Tarjeta de crédito básica, Crédito al consumo, Crédito ABCD, entre otros.



A	36.2%	Crédito personal	53% Gestión de Cobranza (REDECO)
			9% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
			8% Actualización de historial crediticio no realizada
B	18.9%	Tarjeta de crédito	50% Consumos no reconocidos
			12% Gestión de Cobranza (REDECO)
			7% Consumos vía internet no reconocidos
C	15.4%	Tarjeta de débito	63% Consumos no reconocidos
			10% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
			9% Consumos vía internet no reconocidos
D	12.1%	Cuenta de ahorro	
E	2.9%	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	
F	2.7%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)	
G	1.8%	Crédito simple	
H	1.2%	Cajero automático	
I	0.8%	Crédito con garantía prendaria	
J	8.0%	Varios	

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Banco Azteca no presentó problemática, ya que de los 2,669 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 Azteca solicitó 6 prórrogas, es decir, el 0.2% de los 2,961 asuntos en su contra, las cuales representaron el 0.9% 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 88 casos Banco Azteca 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, 40 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 573 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 98 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 997 asuntos atendidos en este proceso, 318 (31.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 5.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 36.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 78 asuntos (7.8%) 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 4.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 70 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 Azteca incumplió en 1 caso que significó el 1.4% de sus convenios firmados y representó el 2.2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO AZTECA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	866	623	601	579		2,669
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.)	7,036	4,979	4,673	4,185		20,873
Asuntos directos	866	623	601	579		2,669
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.12	7.99	7.78	7.23	✓	7.82
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	9	1	5	3		18
Asuntos directos	866	623	601	579		2,669
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.04	0.16	0.83	0.52	✓	0.67
% de participación respecto del Sector	6.43	0.73	4.27	2.88		3.61
Asuntos con prórroga	6	0	0	0		6
Asuntos concluidos	965	683	671	642		2,961
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.62	0.00	0.00	0.00		0.20
% de participación respecto del Sector	3.92	0.00	0.00	0.00		0.87
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	6	0	0	0		6
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.)	192	0	0	0		192
Asuntos con prórroga	6	0	0	0		6
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	32.00	0.00	0.00	0.00		32.00
% 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	6	0	0	0		6
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	21	30	23	14		88
Asuntos de GE que pasaron a CO	227	206	133	108		674
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	9.25	14.56	17.29	12.96	✓	13.06
% de participación respecto del Sector	5.90	4.32	3.12	2.50		3.75
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	13	14	9	4		40
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	21	30	23	14		88
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	61.90	46.67	39.13	28.57	✓	45.45
% de participación respecto del Sector	5.42	5.28	3.08	2.21		4.09
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	24	33	23	18		98
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	193	176	110	94		573
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	12.44	18.75	20.91	19.15	✓	17.10
% de participación respecto del Sector	4.31	4.45	3.03	2.67		3.59
Calificación del Proceso	83.19	87.93	89.59	91.51		83.36

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO AZTECA



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	7.82	n/a	3.56	n/a	3.56
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.67	3.61	4.78	4.50	4.64
Asuntos con prórroga	10	0.20	0.87	9.93	9.90	9.91
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	32.00	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	13.06	3.75	15.04	17.15	16.10
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	45.45	4.09	6.52	13.01	9.76
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	17.10	3.59	7.85	8.91	8.38
Total	100			78.67	83.47	83.36

El puntaje 83.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.36 / 10 = 8.34 \text{ de calificación}$$

(*) 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 AZTECA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	2	4	3	2		11
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.)	17	4	21	2		44
Asuntos directos	2	4	3	2		11
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.50	1.00	7.00	1.00	✓	4.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	2	4	3	2		11
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	1		2
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	0	1	1		3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	100.00	100.00		66.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	7.69	10.00		5.26
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	1		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	11.11	0.00		6.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	0		1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	98.13	99.96	75.60	87.80		86.51

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	4.00	n/a	9.68	n/a	9.68
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	66.67	5.26	7.33	16.83	12.08
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	6.67	8.00	11.50	9.75
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			80.01	73.33	86.51

El puntaje 86.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.51 / 10 = 8.65 \text{ de calificación}$$

(*) **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 AZTECA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	80	92	82	64		318
Asuntos concluidos	311	286	218	182		997
Índice de asuntos diferidos (%)	25.72	32.17	37.61	35.16	✓	31.90
% de participación respecto del Sector	7.16	5.59	5.35	4.95		5.69
Asuntos diferidos no conciliados	37	39	22	17		115
Asuntos diferidos	80	92	82	64		318
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	46.25	42.39	26.83	26.56	✓	36.16
% de participación respecto del Sector	6.01	5.38	3.49	3.28		4.62
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	22	21	23	12		78
Asuntos concluidos	311	286	218	182		997
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	7.07	7.34	10.55	6.59	✓	7.82
% de participación respecto del Sector	4.66	4.30	4.98	2.93		4.26
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0	0	0		1
Asuntos con Convenio	17	23	12	18		70
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	5.88	0.00	0.00	0.00		1.43
% de participación respecto del Sector	7.14	0.00	0.00	0.00		2.22
Calificación del Proceso	80.45	85.83	86.62	88.13		84.59

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	31.90	5.69	13.94	14.94	14.44
Asuntos diferidos no conciliados	20	36.16	4.62	13.13	16.56	14.84
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	7.82	4.26	15.74	17.49	16.62
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	1.43	2.22	39.44	37.95	38.70
Total	100			82.25	86.93	84.59

El puntaje 84.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.59 / 10 = 8.46 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.65	x	0.2	1.73
• Gestión Electrónica:	8.34	x	0.5	4.17
• Conciliación:	8.46	x	0.3	2.54

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.44

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	182,531	82,346	-54.9%
I.- Consultas	172	33	-80.8%
II.- Controversias:	182,359	82,313	-54.9%
II.I Aclaraciones	177,528	79,069	-55.5%
II.II Reclamaciones	4,831	3,244	-32.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	182,359	82,313	-54.9%
Sucursales	150,074	57,194	-61.9%
Teléfono	26,962	21,655	-19.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	4,363	2,889	-33.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	271	255	-5.9%
Página de internet	492	220	-55.3%
UNE	197	100	-49.2%
Correo electrónico	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$273.1	\$201.3	-26.3%
Monto Abonado (MDP)	\$150.3	\$64.8	-56.9%
% de Abono	55.0%	32.2%	
Resolución Favorable al Usuario	75.0%	77.6%	

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

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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del sector Banca Múltiple: 525,756
Acciones de Defensa realizadas de HSBC: 29,303 Part. 5.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC:

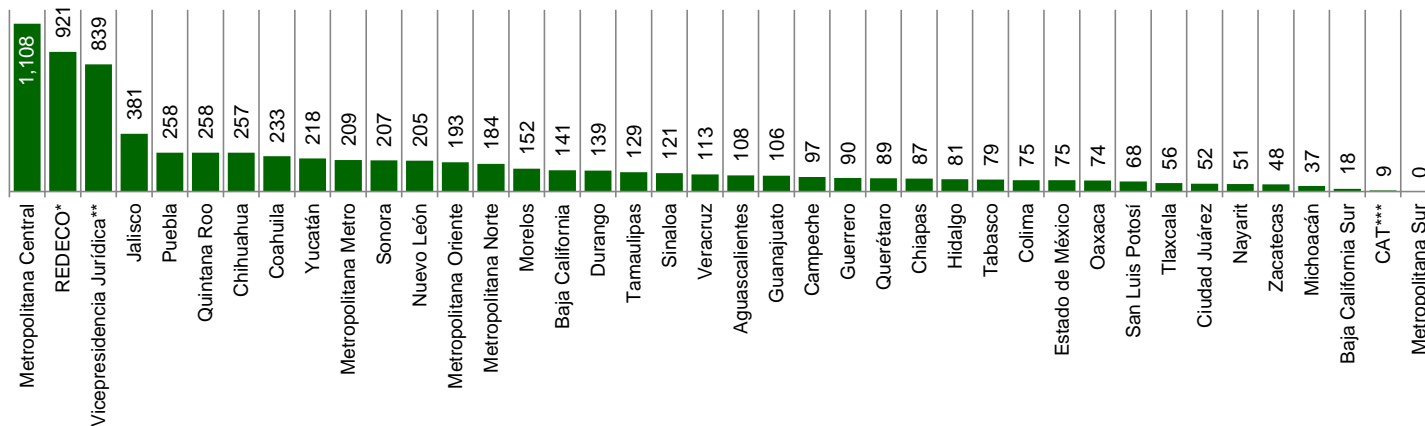
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	20,887	21,737	4.1%
RECLAMACIONES	6,826	7,566	10.8%
Controversias	6,384	6,731	5.4%
• Gestión Ordinaria	62	39	-37.1%
• Gestión Electrónica	3,886	4,011	3.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	1,216	921	-24.3%
• Conciliación	1,220	1,760	44.3%
Solicitud de Dictamen	328	591	80.2%
Solicitud de Defensoría	57	124	117.5%
Defensoría Legal Gratuita	51	94	84.3%
Asesorías Jurídicas Penales	6	25	316.7%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	1	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	27,713	29,303	5.7%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 7,566



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

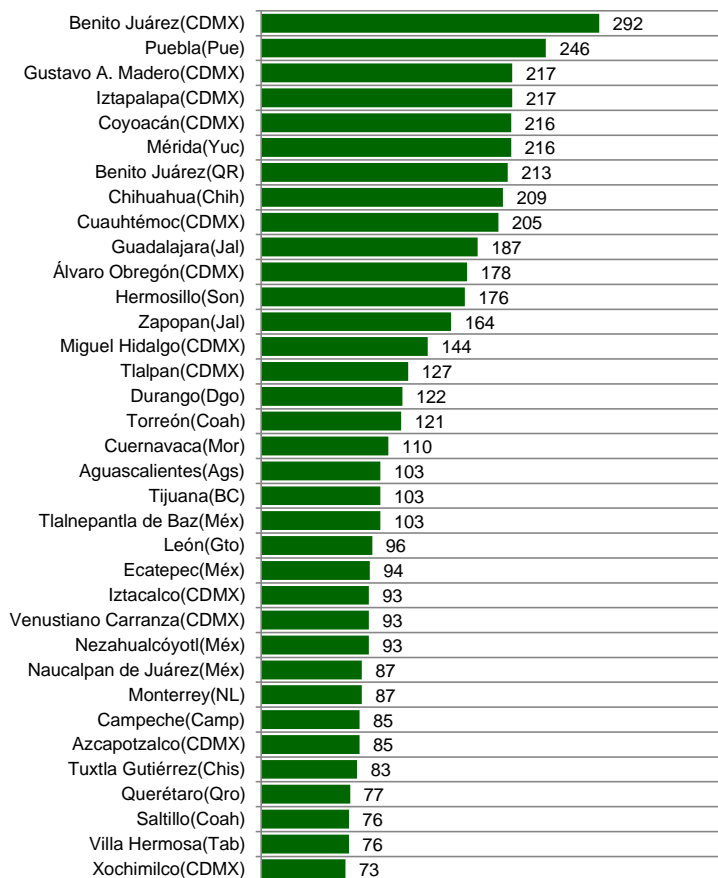
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

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



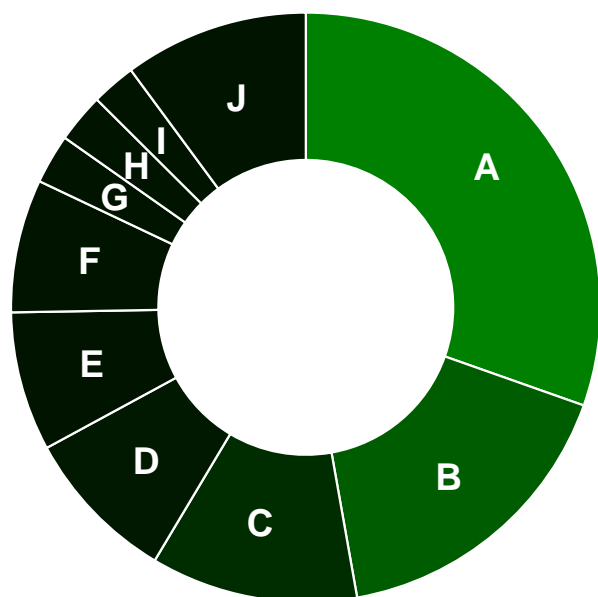
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	430	6%
Entre 30 y 39 años	1,358	18%
Entre 40 y 49 años	1,499	20%
Entre 50 y 59 años	1,546	20%
Entre 60 y 69 años	1,673	22%
Entre 70 y 79 años	811	11%
Más de 80 años	249	3%
Total	7,566	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	6,826	100.0	7,566	100.0	10.8
Tarjeta de crédito	2,455	36.0	2,300	30.4	-6.3
Tarjeta de débito	735	10.8	1,272	16.8	73.1
Crédito personal	783	11.5	859	11.4	9.7
Cuenta de cheques	639	9.3	645	8.5	0.9
Cuenta de ahorro	520	7.6	578	7.7	11.2
Cuenta de nómina	444	6.5	553	7.3	24.5
Crédito de nómina	174	2.5	206	2.7	18.4
Cajero automático	101	1.5	204	2.7	102.0
Crédito hipotecario	240	3.5	184	2.4	-23.3
Resto de productos 1/	735	10.8	765	10.1	-

1/Incluye: Crédito al auto, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Producto en materia de Cobranza (REDECO), Cuenta básica de nómina, Tarjeta de crédito básica.



A	30.4%	Tarjeta de crédito	32% Consumos no reconocidos 11% Gestión de Cobranza (REDECO) 10% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	16.8%	Tarjeta de débito	58% Consumos no reconocidos 16% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio 4% Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
C	11.4%	Crédito personal	52% Gestión de Cobranza (REDECO) 9% Actualización de historial crediticio no realizada 8% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
D	8.5%	Cuenta de cheques	
E	7.7%	Cuenta de ahorro	
F	7.3%	Cuenta de nómina	
G	2.7%	Crédito de nómina	
H	2.7%	Cajero automático	
I	2.4%	Crédito hipotecario	
J	10.1%	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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (35 de 49 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia HSBC no presentó problemática, ya que de los 3,646 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, HSBC no presentó problemática, ya que de los 3,988 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 137 casos HSBC 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, 67 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 875 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 196 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 1,583 asuntos atendidos en este proceso, 360 (22.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 39.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 58 asuntos (3.7%) 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 3.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 129 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, HSBC incumplió en 2 casos que significaron el 1.6% de sus convenios firmados y representaron el 4.4% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	845	956	974	871		3,646
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.)	8,272	10,255	9,961	9,639		38,127
Asuntos directos	845	956	974	871		3,646
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.79	10.73	10.23	11.07	x	10.46
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	11	10	10	4		35
Asuntos directos	845	956	974	871		3,646
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.30	1.05	1.03	0.46	✓	0.96
% de participación respecto del Sector	7.86	7.30	8.55	3.85		7.03
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	944	1,041	1,047	956		3,988
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	18	45	37	37		137
Asuntos de GE que pasaron a CO	208	261	308	248		1025
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	8.65	17.24	12.01	14.92	x	13.37
% de participación respecto del Sector	5.06	6.47	5.02	6.60		5.83
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	22	14	16		67
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	18	45	37	37		137
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	83.33	48.89	37.84	43.24	x	48.91
% de participación respecto del Sector	6.25	8.30	4.79	8.84		6.85
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	34	58	54	50		196
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	177	216	271	211		875
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	19.21	26.85	19.93	23.70	x	22.40
% de participación respecto del Sector	6.10	7.83	7.11	7.42		7.17
Calificación del Proceso	84.87	82.96	87.60	84.98		83.89

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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.46	n/a	3.01	n/a	3.01
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.96	7.03	4.69	4.03	4.36
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	13.37	5.83	14.92	15.57	15.24
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	48.91	6.85	5.87	11.67	8.77
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	22.40	7.17	7.18	7.82	7.50
Total	100			80.67	79.09	83.89

El puntaje 83.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.89 / 10 = 8.39 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	1		1
Asuntos directos	9	11	10	9		39
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	11.11	X	2.56
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	10.00		5.88
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	74	160	139	113		486
Asuntos directos	9	11	10	9		39
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.22	14.55	13.90	12.56	✓	12.46
% 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	9	11	10	9		39
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	2	0		3
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	3	3	1		8
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	100.00	0.00	66.67	0.00	✓	37.50
% de participación respecto del Sector	9.09	0.00	15.38	0.00		7.89
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	2	0		3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	50.00	0.00	✓	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	11.11	0.00		6.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	3	1	1		5
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	33.33	0.00	0.00		20.00
% de participación respecto del Sector	0.00	6.67	0.00	0.00		2.94
Calificación del Proceso	86.32	97.20	77.88	92.46		86.22

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	2.56	5.88	9.54	7.75	8.64
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	12.46	n/a	9.00	n/a	9.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	37.50	7.89	12.88	15.25	14.06
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	6.67	10.33	11.50	10.92
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	20.00	2.94	8.20	9.00	8.60
Total	100			84.95	68.50	86.22

El puntaje 86.22 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.22 / 10 = 8.62 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	44	109	116	91		360
Asuntos concluidos	335	411	451	386		1,583
Índice de asuntos diferidos (%)	13.13	26.52	25.72	23.58	✓	22.74
% de participación respecto del Sector	3.94	6.63	7.56	7.03		6.44
Asuntos diferidos no conciliados	24	37	49	31		141
Asuntos diferidos	44	109	116	91		360
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	54.55	33.95	42.24	34.07	✓	39.17
% de participación respecto del Sector	3.90	5.10	7.77	5.98		5.66
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	12	18	15	13		58
Asuntos concluidos	335	411	451	386		1,583
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.58	4.38	3.33	3.37	✗	3.66
% de participación respecto del Sector	2.54	3.69	3.25	3.17		3.17
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	1	1		2
Asuntos con Convenio	22	37	27	43		129
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	3.70	2.33	✓	1.55
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	9.09	11.11		4.44
Calificación del Proceso	89.57	87.46	80.00	80.80		84.86

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 diferidos	20	22.74	6.44	15.68	14.27	14.98
Asuntos diferidos no conciliados	20	39.17	5.66	12.56	15.78	14.17
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.66	3.17	18.01	18.13	18.07
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	1.55	4.44	39.40	35.89	37.65
Total	100			85.64	84.08	84.86

El puntaje 84.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.86 / 10 = 8.49 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.62	x	0.2	1.72
• Gestión Electrónica:	8.39	x	0.5	4.19
• Conciliación:	8.49	x	0.3	2.55

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.46

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	501,692	830,515	65.5%
I.- Consultas	126,161	275,066	118.0%
II.- Controversias:	375,531	555,449	47.9%
II.I Aclaraciones	311,065	429,104	37.9%
II.II Reclamaciones	64,466	126,345	96.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	375,531	555,449	47.9%
Teléfono	330,337	491,143	48.7%
Sucursales	31,494	56,598	79.7%
UNE	5,980	4,241	-29.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	5,966	3,467	-41.9%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	182	0	-100.0%
Página de internet	1,572	0	-100.0%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$576.1	\$858.1	48.9%
Monto Abonado (MDP)	\$369.3	\$484.6	31.2%
% de Abono	64.1%	56.5%	
Resolución Favorable al Usuario	63.8%	82.4%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SCOTIABANK INVERLAT



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 Múltiple: 525,756
Acciones de Defensa realizadas de Scotiabank Inverlat: 17,843 Part. 3.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SCOTIABANK INVERLAT:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	10,586	13,054	23.3%
RECLAMACIONES	4,283	4,789	11.8%
Controversias	3,843	4,323	12.5%
• Gestión Ordinaria	19	5	-73.7%
• Gestión Electrónica	2,142	2,248	4.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	813	957	17.7%
• Conciliación	869	1,113	28.1%
Solicitud de Dictamen	263	339	28.9%
Solicitud de Defensoría	88	58	-34.1%
Defensoría Legal Gratuita	88	51	-42.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	17	1600.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	1	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	14,869	17,843	20.0%

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

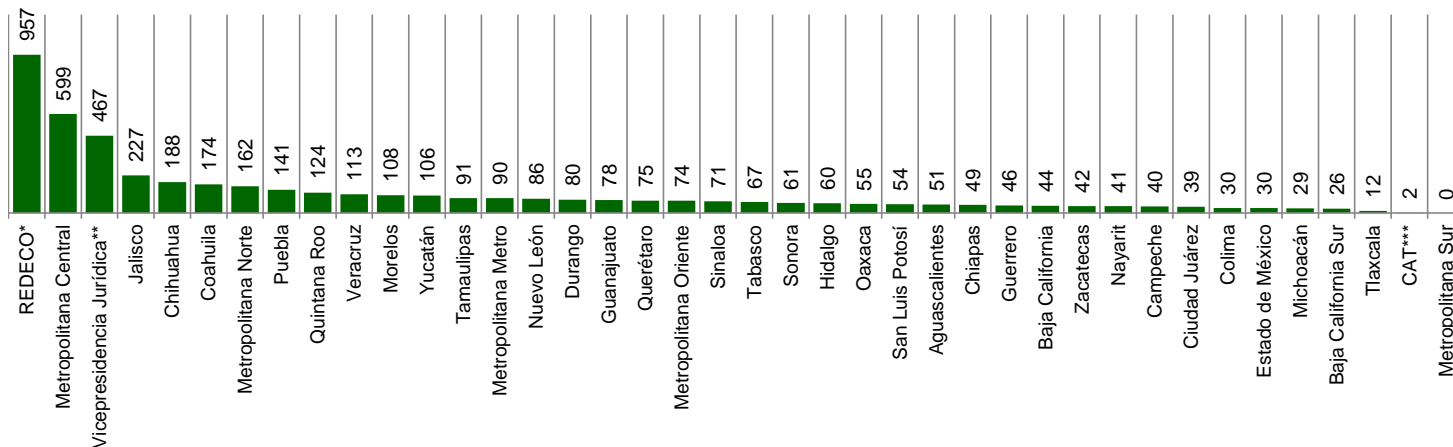
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 SCOTIABANK INVERLAT



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 4,789



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

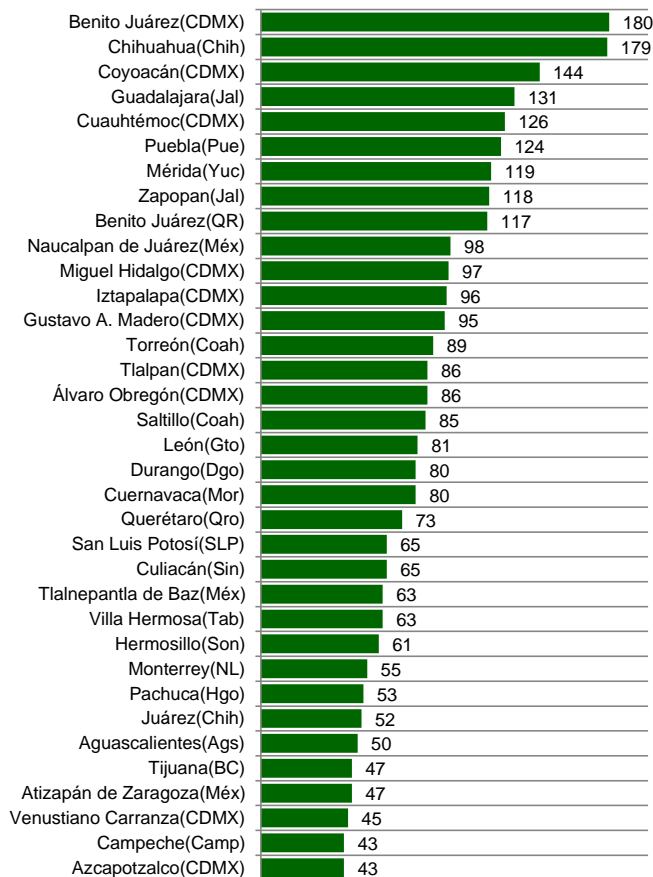
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 320 municipios del país se registra al menos una reclamación de Scotiabank Inverlat, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

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



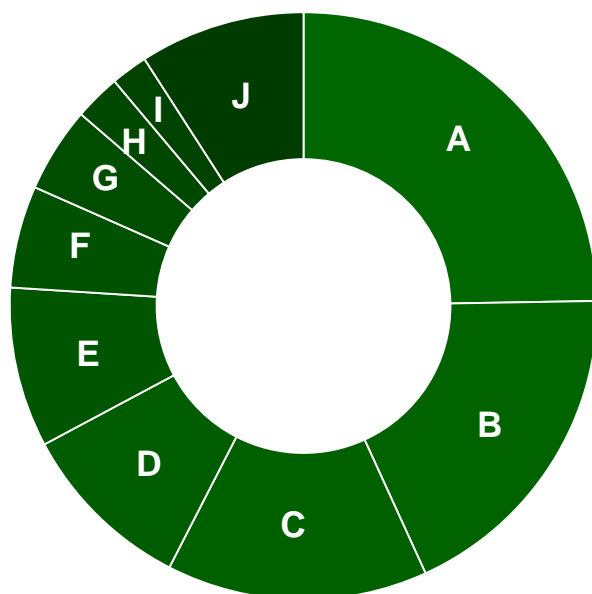
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	271	6%
Entre 30 y 39 años	888	19%
Entre 40 y 49 años	1,066	22%
Entre 50 y 59 años	1,118	23%
Entre 60 y 69 años	878	18%
Entre 70 y 79 años	435	9%
Más de 80 años	133	3%
Total	4,789	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	4,283	100.0	4,789	100.0	11.8
Tarjeta de crédito	1,184	27.7	1,184	24.7	0.0
Tarjeta de débito	811	18.9	884	18.5	9.0
Crédito personal	442	10.3	688	14.4	55.7
Cuenta de cheques	447	10.4	462	9.6	3.4
Crédito al auto	438	10.2	422	8.8	-3.7
Crédito hipotecario	258	6.0	269	5.6	4.3
Cuenta de ahorro	172	4.0	225	4.7	30.8
Cajero automático	71	1.7	122	2.6	71.8
Cuenta de nómina	77	1.8	97	2.0	26.0
Resto de productos 1/	383	9.0	436	9.1	-

1/Incluye: Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito de nómina, Tarjeta de crédito básica, entre otros.



A	24.7%	Tarjeta de crédito	36% Consumos no reconocidos
			18% Gestión de Cobranza (REDECO)
			9% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	18.5%	Tarjeta de débito	74% Consumos no reconocidos
			10% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
			2% Depósito no aplicado total o parcialmente
C	14.4%	Crédito personal	70% Gestión de Cobranza (REDECO)
			8% Actualización de historial crediticio no realizada
			3% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
D	9.6%	Cuenta de cheques	
E	8.8%	Crédito al auto	
F	5.6%	Crédito hipotecario	
G	4.7%	Cuenta de ahorro	
H	2.6%	Cajero automático	
I	2.0%	Cuenta de nómina	
J	9.1%	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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Scotiabank no presentó problemática, ya que de los 1,792 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, Scotiabank solicitó 134 prórrogas, es decir, el 5.9% de los 2,262 asuntos en su contra, las cuales representaron el 19.5% 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 92 casos Scotiabank 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, 33 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 562 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 134 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 1,051 asuntos atendidos en este proceso, 215 (20.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 3.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 35.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 38 asuntos (3.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 137 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, Scotiabank incumplió en 3 casos que significaron el 2.2% de sus convenios firmados y representó el 6.7% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

SCOTIABANK INVERLAT



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	467	499	427	399		1,792
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.)	6,133	6,383	4,901	3,791		21,208
Asuntos directos	467	499	427	399		1,792
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.13	12.79	11.48	9.50	✓	11.83
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	4	1	1		11
Asuntos directos	467	499	427	399		1,792
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.07	0.80	0.23	0.25	✗	0.61
% de participación respecto del Sector	3.57	2.92	0.85	0.96		2.21
Asuntos con prórroga	21	27	54	32		134
Asuntos concluidos	569	605	570	518		2,262
Índice de asuntos con prórroga (%)	3.69	4.46	9.47	6.18	✓	5.92
% de participación respecto del Sector	13.73	17.76	26.21	18.08		19.48
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	21	27	54	32		134
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.)	623	733	1,502	899		3,757
Asuntos con prórroga	21	27	54	32		134
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	29.67	27.15	27.81	28.09	✗	28.04
% 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	21	27	54	32		134
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	9	26	29	28		92
Asuntos de GE que pasaron a CO	149	175	170	173		667
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	6.04	14.86	17.06	16.19	✓	13.79
% de participación respecto del Sector	2.53	3.74	3.93	4.99		3.92
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	9	9	10		33
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	9	26	29	28		92
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	55.56	34.62	31.03	35.71	✗	35.87
% de participación respecto del Sector	2.08	3.40	3.08	5.52		3.37
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	38	34	33	29		134
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	127	149	141	145		562
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	29.92	22.82	23.40	20.00	✓	23.84
% de participación respecto del Sector	6.82	4.59	4.34	4.30		4.90
Calificación del Proceso	82.17	81.69	82.36	83.30		81.21

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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.83	n/a	2.72	n/a	2.72
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.61	2.21	4.80	4.69	4.75
Asuntos con prórroga	10	5.92	19.48	7.86	7.67	7.77
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	28.04	n/a	1.50	n/a	1.50
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	13.79	3.92	14.76	17.02	15.89
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	35.87	3.37	8.30	13.36	10.83
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	23.84	4.90	7.00	8.51	7.75
Total	100			76.94	81.26	81.21

El puntaje 81.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.21 / 10 = 8.12 \text{ de calificación}$$

(*) **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

SCOTIABANK INVERLAT

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	3	1	1		6
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.)	10	662	1	1		674
Asuntos directos	1	3	1	1		6
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.00	220.67	1.00	1.00		112.33
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	3	1	1		6
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	1	0	0		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	1	0	0		2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	97.80	91.69	99.82	99.68		91.00

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	112.33	n/a	1.00	n/a	1.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			91.00	80.00	91.00

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

$$91.00 / 10 = 9.10 \text{ de calificación}$$

(*) **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 SCOTIABANK INVERLAT



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	40	60	59	56		215
Asuntos concluidos	253	275	253	270		1,051
Índice de asuntos diferidos (%)	15.81	21.82	23.32	20.74	✓	20.46
% de participación respecto del Sector	3.58	3.65	3.85	4.33		3.85
Asuntos diferidos no conciliados	14	27	19	17		77
Asuntos diferidos	40	60	59	56		215
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	35.00	45.00	32.20	30.36	✓	35.81
% de participación respecto del Sector	2.27	3.72	3.01	3.28		3.09
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	14	7	6	11		38
Asuntos concluidos	253	275	253	270		1,051
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	5.53	2.55	2.37	4.07	✗	3.62
% de participación respecto del Sector	2.97	1.43	1.30	2.68		2.07
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0	1	1		3
Asuntos con Convenio	41	44	19	33		137
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	2.44	0.00	5.26	3.03	✓	2.19
% de participación respecto del Sector	7.14	0.00	9.09	11.11		6.67
Calificación del Proceso	86.80	89.77	84.96	83.19		86.69

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 diferidos	20	20.46	3.85	16.11	16.58	16.35
Asuntos diferidos no conciliados	20	35.81	3.09	13.20	17.70	15.45
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.62	2.07	18.03	18.78	18.40
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	2.19	6.67	39.15	33.84	36.49
Total	100			86.49	86.89	86.69

El puntaje 86.69 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.69 / 10 = 8.67 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.10	x	0.2	1.82
• Gestión Electrónica:	8.12	x	0.5	4.06
• Conciliación:	8.67	x	0.3	2.60

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.48

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	99,031	116,094	17.2%
I.- Consultas	2,254	1,908	-15.4%
II.- Controversias:	96,777	114,186	18.0%
II.I Aclaraciones	89,845	108,318	20.6%
II.II Reclamaciones	6,932	5,868	-15.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	96,777	114,186	18.0%
Sucursales	51,423	58,628	14.0%
Teléfono	38,422	49,690	29.3%
UNE	4,776	3,911	-18.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2,143	1,949	-9.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	13	8	-38.5%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$532.1	\$556.0	4.5%
Monto Abonado (MDP)	\$224.9	\$208.2	-7.4%
% de Abono	42.3%	37.4%	
Resolución Favorable al Usuario	51.5%	66.5%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CONSUBANCO



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Consubanco: 1,290 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUBANCO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	564	872	54.6%
RECLAMACIONES	251	418	66.5%
Controversias	244	399	63.5%
• Gestión Ordinaria	2	2	0.0%
• Gestión Electrónica	128	199	55.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	23	56	143.5%
• Conciliación	91	142	56.0%
Solicitud de Dictamen	7	15	114.3%
Solicitud de Defensoría	0	2	-
Defensoría Legal Gratuita	0	2	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	815	1,290	58.3%

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

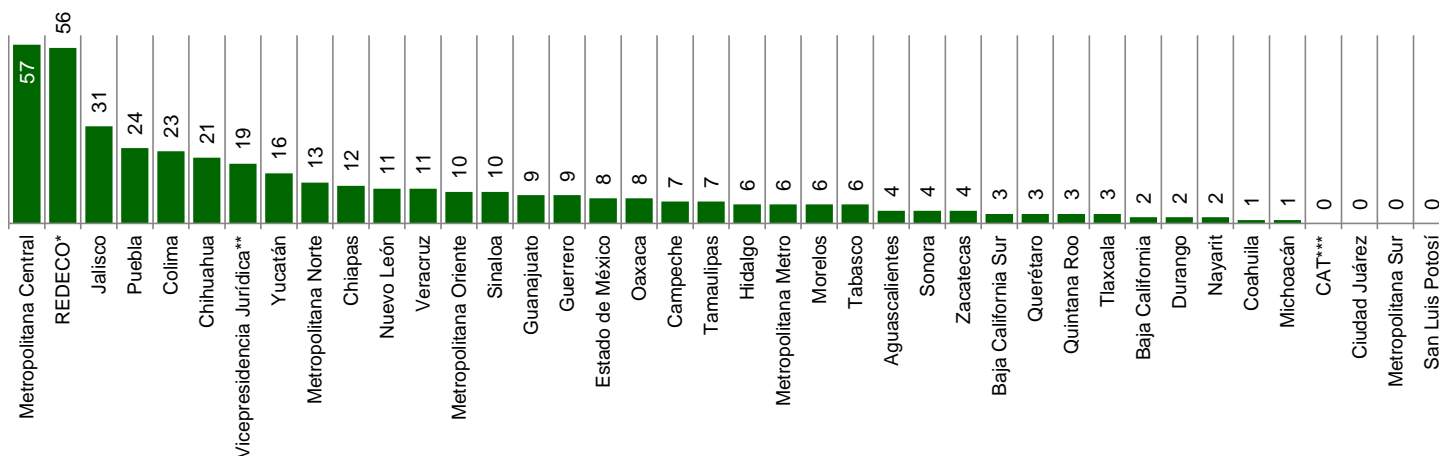
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 CONSUBANCO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 418



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

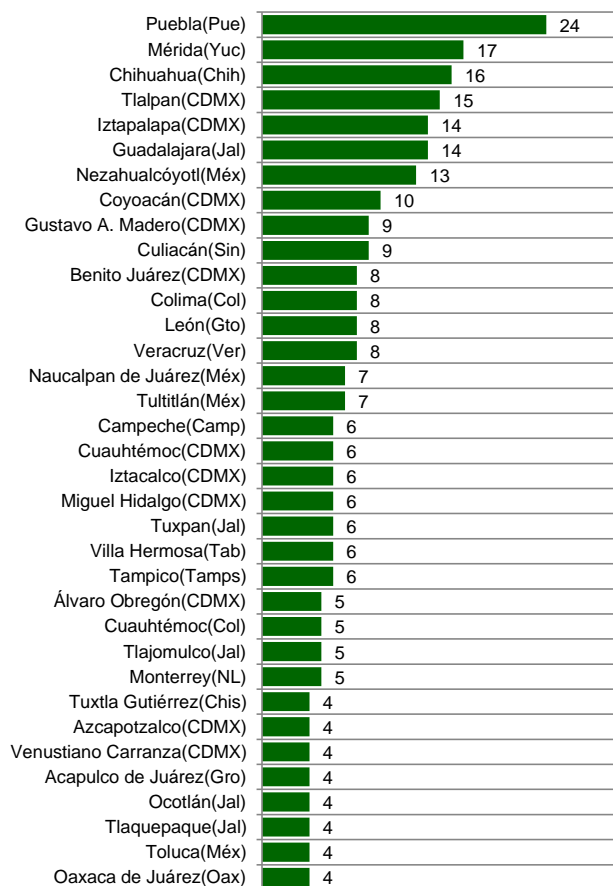
(**) Área Jurídica de Conducef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 131 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consubanco, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.

El 61% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 39% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	10	2.4%
Entre 30 y 39 años	89	21.3%
Entre 40 y 49 años	103	24.6%
Entre 50 y 59 años	67	16.0%
Entre 60 y 69 años	116	27.8%
Entre 70 y 79 años	32	7.7%
Más de 80 años	1	0.2%
Total	418	100.0%

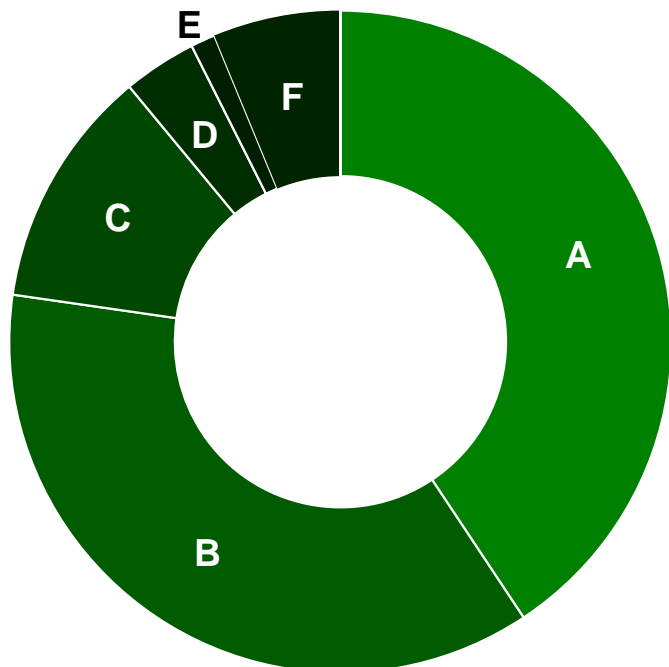
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	251	100.0	418	100.0	66.5
Crédito personal	124	49.4	170	40.7	37.1
Tarjeta de crédito	84	33.5	153	36.6	82.1
Crédito de nómina	16	6.4	49	11.7	206.3
Tarjeta de crédito básica	0	0.0	15	3.6	-
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	5	1.2	-
Resto de productos 1/	27	10.8	26	6.2	-

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



A	40.7% Crédito personal
14%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
14%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
13%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
B	36.6% Tarjeta de crédito
22%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
14%	Gestión de Cobranza (REDECO)
12%	Consumos no reconocidos
C	11.7% Crédito de nómina
16%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
12%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
12%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
D	3.6% Tarjeta de crédito básica
E	1.2% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)
F	6.2% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S.A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.



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

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Consubanco acumuló 5 vencimientos de 184 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.9% 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, Consubanco no presentó problemática, ya que de los 191 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 9 casos Consubanco 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, obtuvo 3 respuestas negativas en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 17 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 135 asuntos atendidos en este proceso, 60 (44.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 1.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 18.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 9 asuntos (6.7%) 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 0.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 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, Consubanco 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

CONSUBANCO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	2	2	1		5
Asuntos directos	40	38	53	53		184
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	5.26	3.77	1.89	✓	2.72
% de participación respecto del Sector	0.00	4.65	2.90	2.63		2.94
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	615	554	910	855		2,934
Asuntos directos	40	38	53	53		184
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.38	14.58	17.17	16.13	✓	15.95
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	1		1
Asuntos directos	40	38	53	53		184
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	1.89	✗	0.54
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.96		0.20
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	40	40	54	57		191
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	2	2	5		9
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	8	6	12		26
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	25.00	33.33	41.67	✗	34.62
% de participación respecto del Sector	0.00	0.29	0.27	0.89		0.38
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	2		3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	2	2	5		9
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	50.00	40.00	✓	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.34	1.10		0.31
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	2	1		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	6	4	7		17
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	50.00	14.29	✓	17.65
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.26	0.15		0.11
Calificación del Proceso	96.97	91.71	86.32	85.46		85.18

FICHA ESTADÍSTICA 2017

CONSUBANCO



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	2.72	2.94	9.76	9.17	9.46
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.95	n/a	1.85	n/a	1.85
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.54	0.20	4.83	4.97	4.90
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	34.62	0.38	6.85	19.71	13.28
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	0.31	8.78	14.85	11.81
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	17.65	0.11	7.78	9.97	8.87
Total	100			74.84	88.67	85.18

El puntaje 85.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.18 / 10 = 8.52 \text{ de calificación}$$

(*) 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

CONSUBANCO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estado 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	1	0	1		2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1	0	28		29
Asuntos directos	0	1	0	1		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	1.00	0.00	28.00	X	14.50
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	1	0	1		2
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	7.69	0.00		2.63
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	1	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	1	0		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	11.11	0.00		6.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	99.96	N/A	91.00		79.80

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	14.50	n/a	8.84	n/a	8.84
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	100.00	2.63	1.00	18.42	9.71
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	6.67	1.00	11.50	6.25
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			65.84	74.92	79.80

El puntaje 79.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$79.80 / 10 = 7.98 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 CONSUBANCO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	2	18	18	22		60
Asuntos concluidos	22	34	35	44		135
Índice de asuntos diferidos (%)	9.09	52.94	51.43	50.00	✓	44.44
% de participación respecto del Sector	0.18	1.09	1.17	1.70		1.07
Asuntos diferidos no conciliados	1	5	2	3		11
Asuntos diferidos	2	18	18	22		60
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	27.78	11.11	13.64	✗	18.33
% de participación respecto del Sector	0.16	0.69	0.32	0.58		0.44
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	2	4	2		9
Asuntos concluidos	22	34	35	44		135
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.55	5.88	11.43	4.55	✓	6.67
% de participación respecto del Sector	0.21	0.41	0.87	0.49		0.49
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	0	1	0		2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	92.93	90.55	90.98	91.44		91.44

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 diferidos	20	44.44	1.07	11.56	19.05	15.30
Asuntos diferidos no conciliados	20	18.33	0.44	16.52	19.67	18.09
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	6.67	0.49	16.37	19.71	18.04
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			84.44	98.43	91.44

El puntaje 91.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.44 / 10 = 9.14 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	7.98	x	0.2	1.60
• Gestión Electrónica:	8.52	x	0.5	4.26
• Conciliación:	9.14	x	0.3	2.74

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.60

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	1,219	2,847	133.6%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	1,219	2,847	133.6%
II.I Aclaraciones	1,013	2,591	155.8%
II.II Reclamaciones	206	256	24.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	1,219	2,847	133.6%
Teléfono	1,013	2,591	155.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	206	239	16.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	17	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.6	\$1.5	176.1%
Monto Abonado (MDP)	\$0.3	\$0.6	103.7%
% de Abono	51.0%	37.6%	
Resolución Favorable al Usuario	31.3%	76.1%	

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

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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de ABC Capital: 433 Part. 0.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ABC CAPITAL:

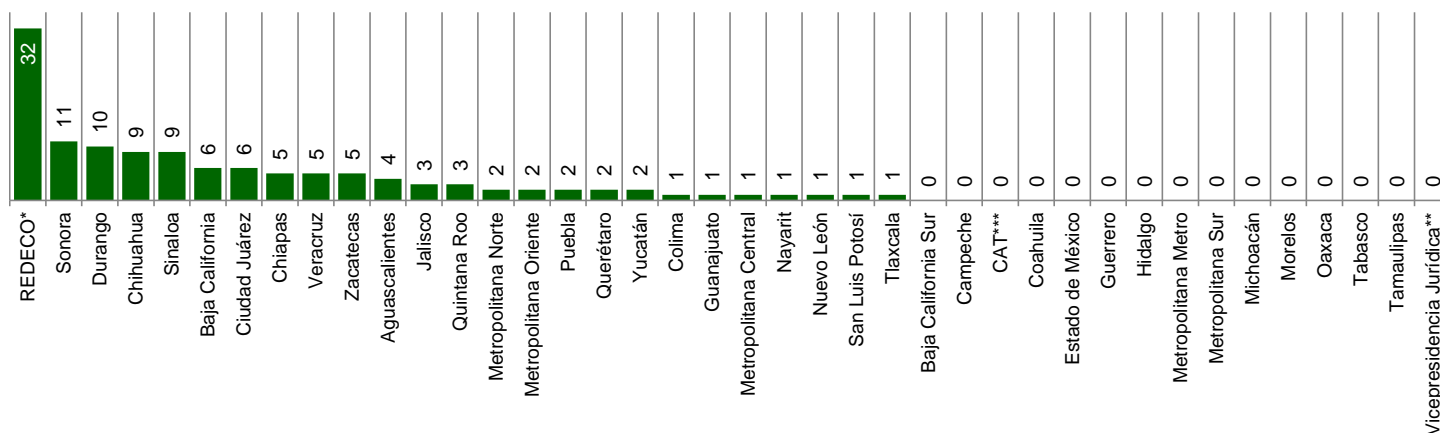
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	322	308	-4.3%
RECLAMACIONES	172	125	-27.3%
Controversias	170	125	-26.5%
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	104	75	-27.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	44	32	-27.3%
• Conciliación	21	17	-19.0%
Solicitud de Dictamen	2	0	-100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	494	433	-12.3%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 125



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

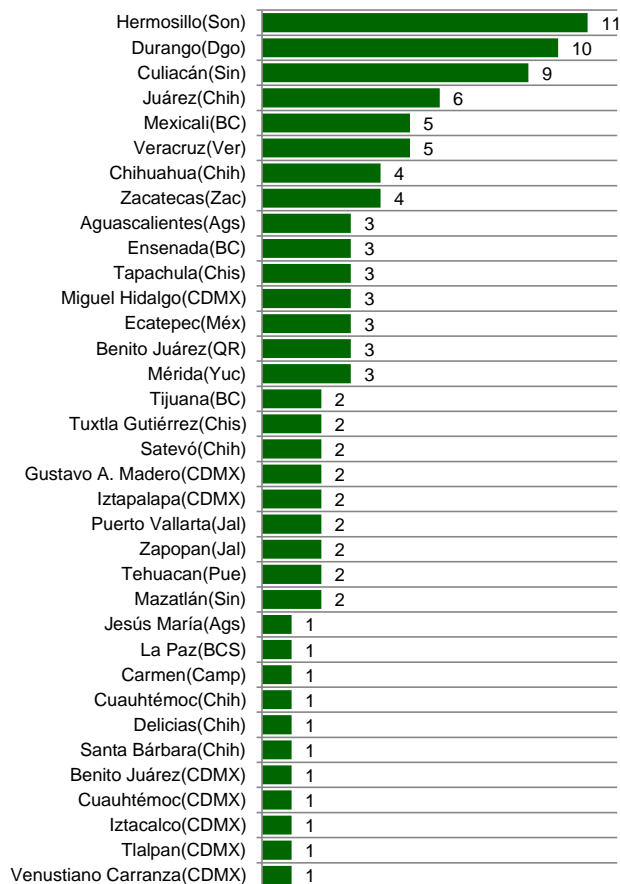
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 56 municipios del país se registra al menos una reclamación de ABC Capital, de éstos, 15 concentran el 60% de las quejas.

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



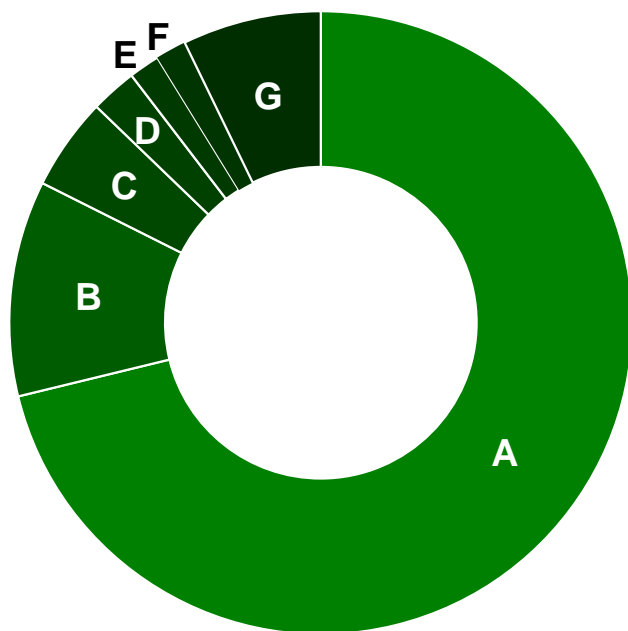
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2	2%
Entre 30 y 39 años	11	9%
Entre 40 y 49 años	44	35%
Entre 50 y 59 años	54	43%
Entre 60 y 69 años	13	10%
Entre 70 y 79 años	1	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	125	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	172	100.0	125	100.0	-27.3
Crédito hipotecario	123	71.5	89	71.2	-27.6
Crédito personal	20	11.6	14	11.2	-30.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	4	2.3	6	4.8	50.0
Crédito ABCD	0	0.0	3	2.4	-
Cuenta de cheques	1	0.6	2	1.6	100.0
Tarjeta de crédito	7	4.1	2	1.6	-71.4
Resto de productos 1/	17	9.9	9	7.2	-

1/Incluye: Crédito simple, Servicios en sucursal y/o UNE, Tarjeta de crédito básica, Crédito al auto, entre otros.



A	71.2% Crédito hipotecario
27%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
20%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
16%	Gestión de Cobranza (REDECO)
B	11.2% Crédito personal
36%	Gestión de Cobranza (REDECO)
21%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
14%	Actualización de historial crediticio no realizada
C	4.8% Producto en materia de Cobranza (REDECO)
100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	2.4% Crédito ABCD
E	1.6% Cuenta de cheques
F	1.6% Tarjeta de crédito
G	7.2% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia ABC Capital no presentó problemática, ya que de los 72 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, ABC Capital no presentó problemática, ya que de los 73 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 4 casos ABC Capital emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 7 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 5 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 18 asuntos atendidos en este proceso, 4 (22.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 0.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (5.6%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, ABC Capital no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	23	17	17	15		72
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.)	375	265	293	276		1,209
Asuntos directos	23	17	17	15		72
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	16.30	15.59	17.24	18.40	X	16.79
% 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	23	17	17	15		72
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	23	17	18	15		73
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1	0	2		4
Asuntos de GE que pasaron a CO	1	4	2	4		11
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	100.00	25.00	0.00	50.00	X	36.36
% de participación respecto del Sector	0.28	0.14	0.00	0.36		0.17
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1	0	1		3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1	0	2		4
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	100.00	0.00	50.00	X	75.00
% de participación respecto del Sector	0.42	0.38	0.00	0.55		0.31
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	2	2	1		5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	3	2	2		7
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	66.67	100.00	50.00	✓	71.43
% de participación respecto del Sector	0.00	0.27	0.26	0.15		0.18
Calificación del Proceso	80.07	81.99	92.04	82.36		78.10

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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.79	n/a	1.68	n/a	1.68
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	36.36	0.17	6.18	19.87	13.03
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	75.00	0.31	1.00	14.85	7.93
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	71.43	0.18	1.00	9.94	5.47
Total	100			59.86	89.67	78.10

El puntaje 78.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.10 / 10 = 7.81 \text{ de calificación}$$

(*) **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

ABC CAPITAL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estado 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	24	0	0	0		24
Asuntos directos	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	24.00	0.00	0.00	0.00		24.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	94.73	N/A	N/A	N/A		98.08

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	24.00	n/a	8.08	n/a	8.08
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			98.08	80.00	98.08

El puntaje 98.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$98.08 / 10 = 9.81 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

ABC CAPITAL



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	0	0	3		4
Asuntos concluidos	3	5	6	4		18
Índice de asuntos diferidos (%)	33.33	0.00	0.00	75.00	X	22.22
% de participación respecto del Sector	0.09	0.00	0.00	0.23		0.07
Asuntos diferidos no conciliados	1	0	0	1		2
Asuntos diferidos	1	0	0	3		4
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	0.00	0.00	33.33	X	50.00
% de participación respecto del Sector	0.16	0.00	0.00	0.19		0.08
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	1		1
Asuntos concluidos	3	5	6	4		18
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	25.00	X	5.56
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.24		0.05
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	0	0	0		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	87.27	100.00	100.00	81.18		91.55

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 diferidos	20	22.22	0.07	15.78	19.94	17.86
Asuntos diferidos no conciliados	20	50.00	0.08	10.50	19.94	15.22
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	5.56	0.05	16.98	19.97	18.47
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			83.26	99.84	91.55

El puntaje 91.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.55 / 10 = 9.16 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.81	x	0.2	1.96
• Gestión Electrónica:	7.81	x	0.5	3.90
• Conciliación:	9.16	x	0.3	2.75

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.61

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	228	137	-39.9%
I.- Consultas	0	3	-
II.- Controversias:	228	134	-41.2%
II.I Aclaraciones	0	40	-
II.II Reclamaciones	228	94	-58.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	228	134	-41.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	163	76	-53.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	62	38	-38.7%
UNE	2	20	900.0%
Correo electrónico	1	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$1.0	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.4	-
% de Abono	-	41.1%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	31.8%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANREGIO



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banregio: 1,007 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANREGIO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	506	679	34.2%
RECLAMACIONES	262	328	25.2%
Controversias	251	306	21.9%
• Gestión Ordinaria	2	1	-50.0%
• Gestión Electrónica	154	157	1.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	26	43	65.4%
• Conciliación	69	105	52.2%
Solicitud de Dictamen	11	22	100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	768	1,007	31.1%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

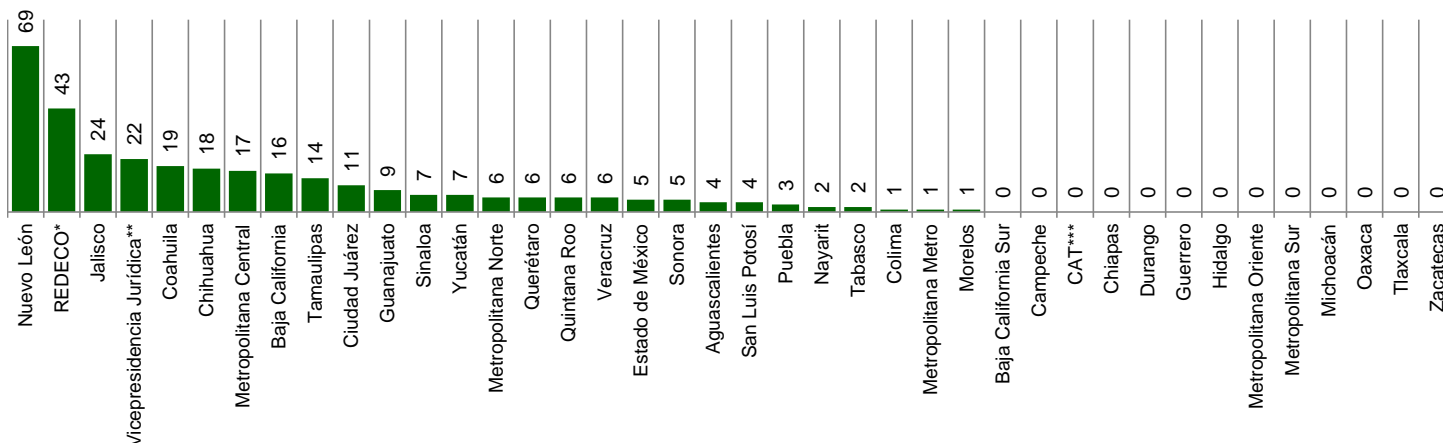
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANREGIO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 328



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

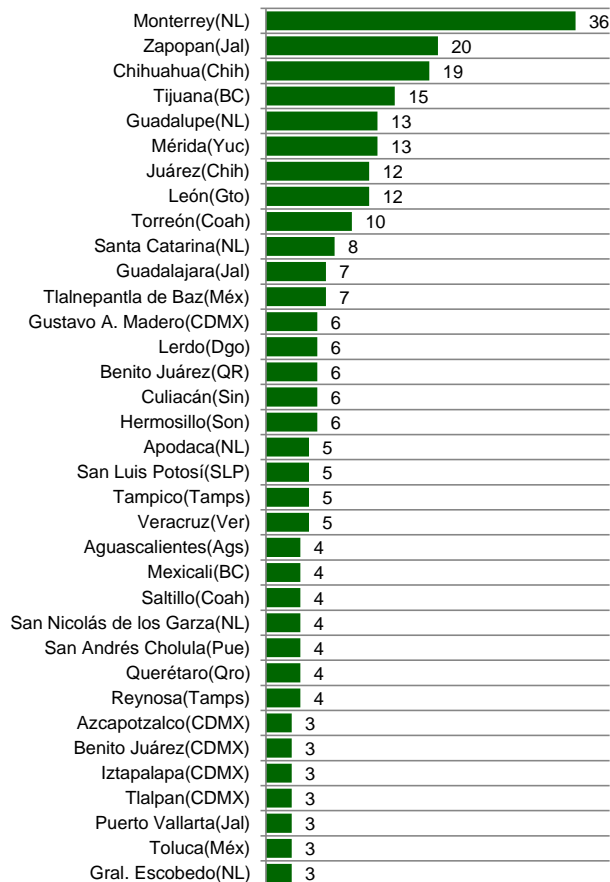
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 73 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banregio, de éstos, 16 concentran el 60% de las quejas.

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



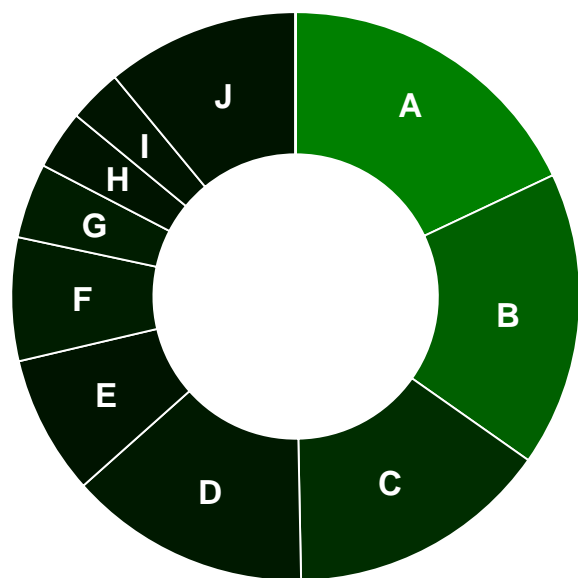
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	31	10%
Entre 30 y 39 años	91	28%
Entre 40 y 49 años	50	15%
Entre 50 y 59 años	67	20%
Entre 60 y 69 años	57	17%
Entre 70 y 79 años	22	7%
Más de 80 años	10	3%
Total	328	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	262	100.0	328	100.0	25.2
Tarjeta de crédito	52	19.8	59	18.0	13.5
Tarjeta de débito	32	12.2	55	16.8	71.9
Crédito al auto	23	8.8	49	14.9	113.0
Cuenta de cheques	49	18.7	45	13.7	-8.2
Crédito personal	25	9.5	26	7.9	4.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	12	4.6	23	7.0	91.7
Cuenta de ahorro	13	5.0	14	4.3	7.7
Cuenta de nómina	5	1.9	11	3.4	120.0
Crédito hipotecario	5	1.9	10	3.0	100.0
Resto de productos 1/	46	17.6	36	11.0	-

1/Incluye: Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Servicios en sucursal y/o UNE, Banca por Internet, Crédito empresarial, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisición), entre otros.



A	18.0%	Tarjeta de crédito
	47%	Consumos no reconocidos
	12%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	16.8%	Tarjeta de débito
	53%	Consumos no reconocidos
	16%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	5%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C	14.9%	Crédito al auto
	29%	Incumplimiento con los términos del contrato
	10%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	10%	Cobro de comisión por pago efectuado no aplicado
D	13.7%	Cuenta de cheques
E	7.9%	Crédito personal
F	7.0%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
G	4.3%	Cuenta de ahorro
H	3.4%	Cuenta de nómina
I	3.0%	Crédito hipotecario
J	11.0%	Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Banregio no presentó problemática, ya que de los 134 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, Banregio solicitó 20 prórrogas, es decir, el 12.1% de los 165 asuntos en su contra, las cuales representaron el 2.9% 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 13 casos Banregio emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 9 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 43 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 10 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 98 asuntos atendidos en este proceso, 25 (25.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 36.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (2.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.1% 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, Banregio no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de Convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	38	39	27	30		134
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	332	324	139	167		962
Asuntos directos	38	39	27	30		134
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.74	8.31	5.15	5.57	✗	7.18
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	1	1		2
Asuntos directos	38	39	27	30		134
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	3.70	3.33	✓	1.49
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.85	0.96		0.40
Asuntos con prórroga	4	6	7	3		20
Asuntos concluidos	45	48	37	35		165
Índice de asuntos con prórroga (%)	8.89	12.50	18.92	8.57	✓	12.12
% de participación respecto del Sector	2.61	3.95	3.40	1.69		2.91
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	4	6	7	3		20
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.)	87	141	187	92		507
Asuntos con prórroga	4	6	7	3		20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	21.75	23.50	26.71	30.67	✗	25.35
% 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	4	6	7	3		20
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	2	3	7	1		13
Asuntos de GE que pasaron a CO	11	18	21	7		57
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	18.18	16.67	33.33	14.29	✓	22.81
% de participación respecto del Sector	0.56	0.43	0.95	0.18		0.55
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	3	4	1		9
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	3	7	1		13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	100.00	57.14	100.00	✗	69.23
% de participación respecto del Sector	0.42	1.13	1.37	0.55		0.92
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	5	3	0		10
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	8	15	14	6		43
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	33.33	21.43	0.00	✓	23.26
% de participación respecto del Sector	0.36	0.67	0.39	0.00		0.37
Calificación del Proceso	85.80	80.30	80.36	84.82		80.15

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANREGIO



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	7.18	n/a	3.70	n/a	3.70
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.49	0.40	4.52	4.94	4.73
Asuntos con prórroga	10	12.12	2.91	5.63	9.65	7.64
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	25.35	n/a	1.83	n/a	1.83
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	22.81	0.55	11.33	19.58	15.46
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	69.23	0.92	2.08	14.55	8.32
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	23.26	0.37	7.07	9.89	8.48
Total	100			66.16	88.62	80.15

El puntaje 80.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.15 / 10 = 8.02 \text{ de calificación}$$

(*) 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

BANREGIO

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	1	1	0	0		2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	41	72	0	0		113
Asuntos directos	1	1	0	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	41.00	72.00	0.00	0.00		56.50
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	1	1	0	0		2
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	91.00	97.29	N/A	N/A		95.47

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	56.50	n/a	5.47	n/a	5.47
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			95.47	80.00	95.47

El puntaje 95.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.47 / 10 = 9.55 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANREGIO

banregio

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	4	8	9	4		25
Asuntos concluidos	26	27	27	18		98
Índice de asuntos diferidos (%)	15.38	29.63	33.33	22.22	✓	25.51
% de participación respecto del Sector	0.36	0.49	0.59	0.31		0.45
Asuntos diferidos no conciliados	1	2	4	2		9
Asuntos diferidos	4	8	9	4		25
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	25.00	25.00	44.44	50.00	✗	36.00
% de participación respecto del Sector	0.16	0.28	0.63	0.39		0.36
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	1	0		2
Asuntos concluidos	26	27	27	18		98
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	3.70	3.70	0.00	✓	2.04
% de participación respecto del Sector	0.00	0.20	0.22	0.00		0.11
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	0	2	0		2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	96.02	93.85	91.32	92.88		93.24

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 diferidos	20	25.51	0.45	15.15	19.60	17.38
Asuntos diferidos no conciliados	20	36.00	0.36	13.16	19.73	16.45
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.04	0.11	18.89	19.94	19.41
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			87.20	99.27	93.24

El puntaje 93.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$93.24 / 10 = 9.32 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.55	x	0.2	1.91
• Gestión Electrónica:	8.02	x	0.5	4.01
• Conciliación:	9.32	x	0.3	2.79
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	8.71

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	23,798	27,918	17.3%
I.- Consultas	1,393	1,502	7.8%
II.- Controversias:	22,405	26,416	17.9%
II.I Aclaraciones	20,417	25,388	24.3%
II.II Reclamaciones	1,988	1,028	-48.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	22,405	26,416	17.9%
Teléfono	11,175	16,261	45.5%
Sucursales	11,014	9,895	-10.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	145	155	6.9%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	49	73	49.0%
UNE	22	32	45.5%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$53.2	\$51.4	-3.4%
Monto Abonado (MDP)	\$31.1	\$31.2	0.4%
% de Abono	58.5%	60.8%	
Resolución Favorable al Usuario	61.5%	73.8%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO COMPARTAMOS



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Compartamos: 3,474 Part. 0.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO COMPARTAMOS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	2,877	2,834	-1.5%
RECLAMACIONES	661	640	-3.2%
Controversias	659	634	-3.8%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	312	304	-2.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	293	270	-7.8%
• Conciliación	53	60	13.2%
Solicitud de Dictamen	2	6	200.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	3,538	3,474	-1.8%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

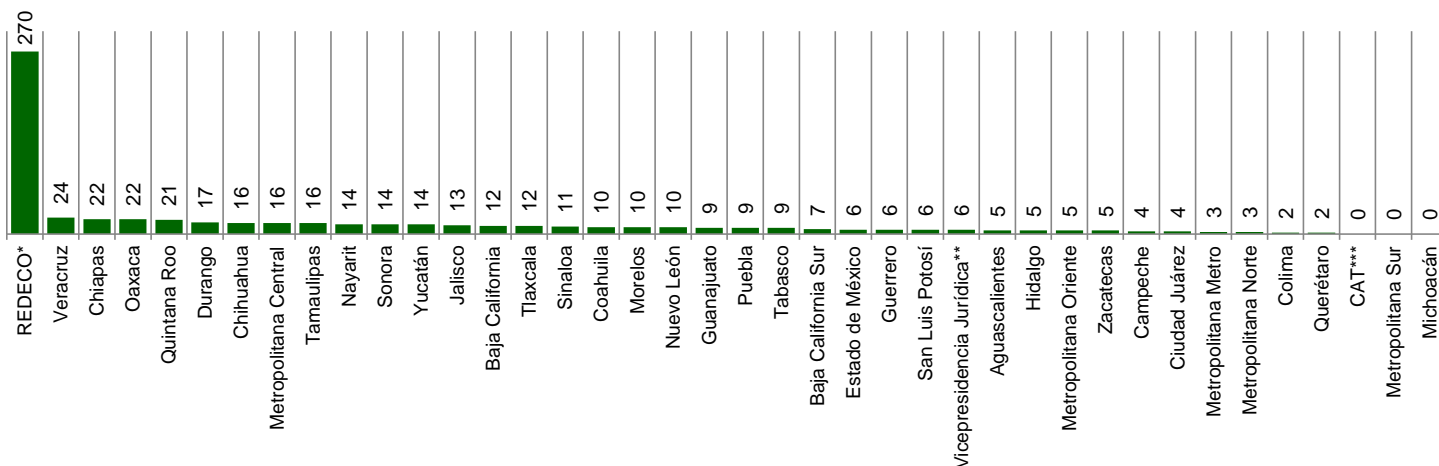
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO COMPARTAMOS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 640



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

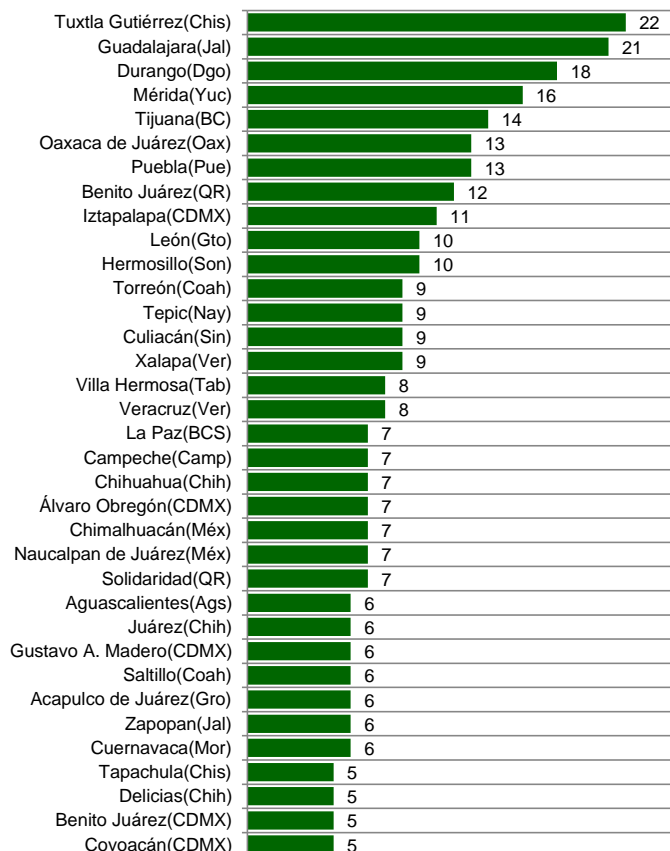
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 227 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Compartamos, de éstos, 49 concentran el 60% de las quejas.

El 24% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 76% por mujeres.



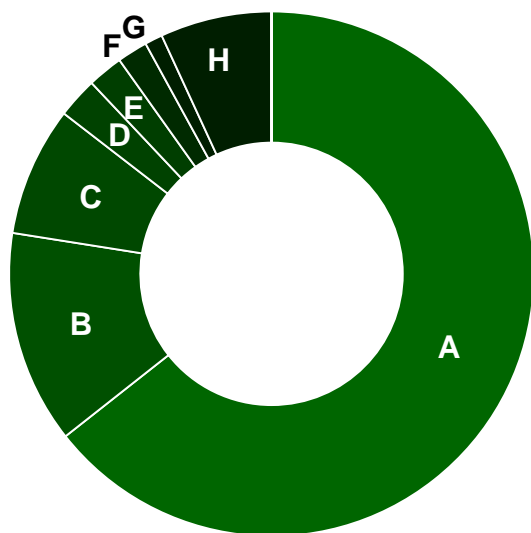
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	116	18.1%
Entre 30 y 39 años	189	29.5%
Entre 40 y 49 años	155	24.2%
Entre 50 y 59 años	106	16.6%
Entre 60 y 69 años	66	10.3%
Entre 70 y 79 años	6	0.9%
Más de 80 años	2	0.3%
Total	640	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	661	100.0	640	100.0	-3.2
Crédito personal	478	72.3	412	64.4	-13.8
Créditos solidarios y/o grupal	0	0.0	84	13.1	-
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	63	9.5	51	7.9	-19.0
Crédito simple	64	9.7	16	2.5	-75.0
Tarjeta de crédito	19	2.9	14	2.2	-26.3
Tarjeta de débito	3	0.4	12	1.9	300.0
Cajero automático	1	0.2	7	1.1	600.0
Resto de productos 1/	33	5.0	44	6.9	-

1/Incluye: Cuenta de ahorro, Crédito empresarial, Cuenta de cheques , Crédito de nómina, entre otros.



A	64.4% Crédito personal
37%	Gestión de Cobranza (REDECO)
30%	Actualización de historial crediticio no realizada
7%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	13.1% Créditos solidarios y/o grupal
51%	Gestión de Cobranza (REDECO)
19%	Actualización de historial crediticio no realizada
10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	7.9% Producto en materia de Cobranza (REDECO)
100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	2.5% Crédito simple
E	2.2% Tarjeta de crédito
F	1.9% Tarjeta de débito
G	1.1% Cajero automático
H	6.9% 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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 47 Bancos que se encuentran en operación.

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

- EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

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

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

- CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Banco Compartamos no presentó problemática, ya que de los 195 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 Compartamos solicitó 2 prórrogas, es decir, el 0.7% de los 297 asuntos en su contra, los cuales representaron el 0.3% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 9 casos Banco Compartamos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 16 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 55 asuntos atendidos en este proceso, 14 (25.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 28.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (7.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.2% 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, Banco Compartamos 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

BANCO COMPARTAMOS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	53	56	55	31		195
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.)	422	275	242	84		1,023
Asuntos directos	53	56	55	31		195
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7.96	4.91	4.40	2.71	✓	5.25
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1	0	0		1
Asuntos directos	53	56	55	31		195
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	1.79	0.00	0.00		0.51
% de participación respecto del Sector	0.00	0.73	0.00	0.00		0.20
Asuntos con prórroga	2	0	0	0		2
Asuntos concluidos	72	86	83	56		297
Índice de asuntos con prórroga (%)	2.78	0.00	0.00	0.00		0.67
% de participación respecto del Sector	1.31	0.00	0.00	0.00		0.29
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	2	0	0	0		2
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.)	44	0	0	0		44
Asuntos con prórroga	2	0	0	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	22.00	0.00	0.00	0.00		22.00
% 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	2	0	0	0		2
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2	3	3		9
Asuntos de GE que pasaron a CO	5	4	12	5		26
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	20.00	50.00	25.00	60.00	✗	34.62
% de participación respecto del Sector	0.28	0.29	0.41	0.53		0.38
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1	1	0		3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2	3	3		9
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	50.00	33.33	0.00	✓	33.33
% de participación respecto del Sector	0.42	0.38	0.34	0.00		0.31
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	2	2	1		6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	2	9	2		16
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	100.00	22.22	50.00	✗	37.50
% de participación respecto del Sector	0.18	0.27	0.26	0.15		0.22
Calificación del Proceso	83.00	79.71	92.83	87.65		83.82

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO COMPARTAMOS

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	5.25	n/a	4.11	n/a	4.11
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.51	0.20	4.84	4.97	4.90
Asuntos con prórroga	10	0.67	0.29	9.76	9.97	9.86
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	22.00	n/a	2.25	n/a	2.25
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	34.62	0.38	6.85	19.71	13.28
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	0.31	8.78	14.85	11.81
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	37.50	0.22	5.28	9.93	7.60
Total	100			71.85	89.43	83.82

El puntaje 83.82 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.82 / 10 = 8.38 \text{ de calificación}$$

(*) 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 COMPARTAMOS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	2	5	4		14
Asuntos concluidos	12	14	17	12		55
Índice de asuntos diferidos (%)	25.00	14.29	29.41	33.33	X	25.45
% de participación respecto del Sector	0.27	0.12	0.33	0.31		0.25
Asuntos diferidos no conciliados	1	1	1	1		4
Asuntos diferidos	3	2	5	4		14
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	50.00	20.00	25.00	X	28.57
% de participación respecto del Sector	0.16	0.14	0.16	0.19		0.16
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1	1	2		4
Asuntos concluidos	12	14	17	12		55
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	7.14	5.88	16.67	X	7.27
% de participación respecto del Sector	0.00	0.20	0.22	0.49		0.22
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	0	0	1		3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	94.34	92.63	93.91	88.61		92.65

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	25.45	0.25	15.16	19.78	17.47
Asuntos diferidos no conciliados	20	28.57	0.16	14.57	19.88	17.23
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	7.27	0.22	16.04	19.87	17.96
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.78	99.53	92.65

El puntaje 92.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.65 / 10 = 9.27 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO COMPARTAMOS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.38	x	0.6	5.03
• Conciliación:	9.27	x	0.4	3.71

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.74



NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	327	14,814	4430.3%
I.- Consultas	3	0	-100.0%
II.- Controversias:	324	14,814	4472.2%
II.I Aclaraciones	0	14,530	-
II.II Reclamaciones	324	284	-12.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	324	14,814	4472.2%
Sucursales	4	14,531	363175.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	308	281	-8.8%
Correo electrónico	9	1	-88.9%
UNE	2	1	-50.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.015	\$72.690	474350.2%
Monto Abonado (MDP)	\$0.003	\$70.899	2574468.2%
% de Abono	18.0%	97.5%	
Resolución Favorable al Usuario	0.9%	99.0%	

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

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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Invex: 13,829 Part. 2.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INVEX:

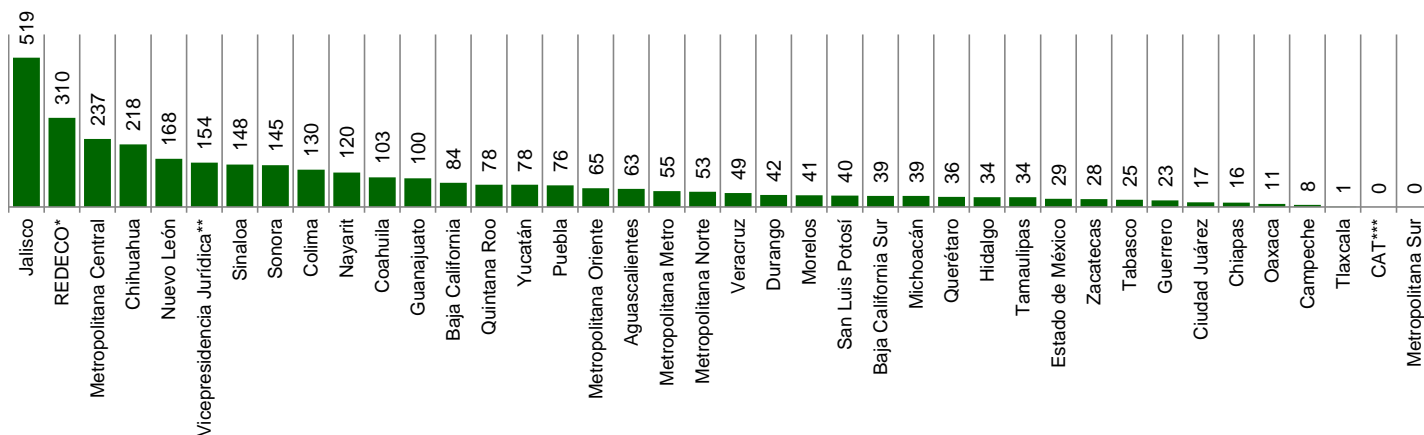
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	10,579	10,413	-1.6%
RECLAMACIONES	2,491	3,416	37.1%
Controversias	2,392	3,262	36.4%
• Gestión Ordinaria	64	31	-51.6%
• Gestión Electrónica	1,584	2,205	39.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	299	310	3.7%
• Conciliación	445	716	60.9%
Solicitud de Dictamen	91	135	48.4%
Solicitud de Defensoría	4	11	175.0%
Defensoría Legal Gratuita	3	6	100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	1	0.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	1	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	13,070	13,829	5.8%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 3,416



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

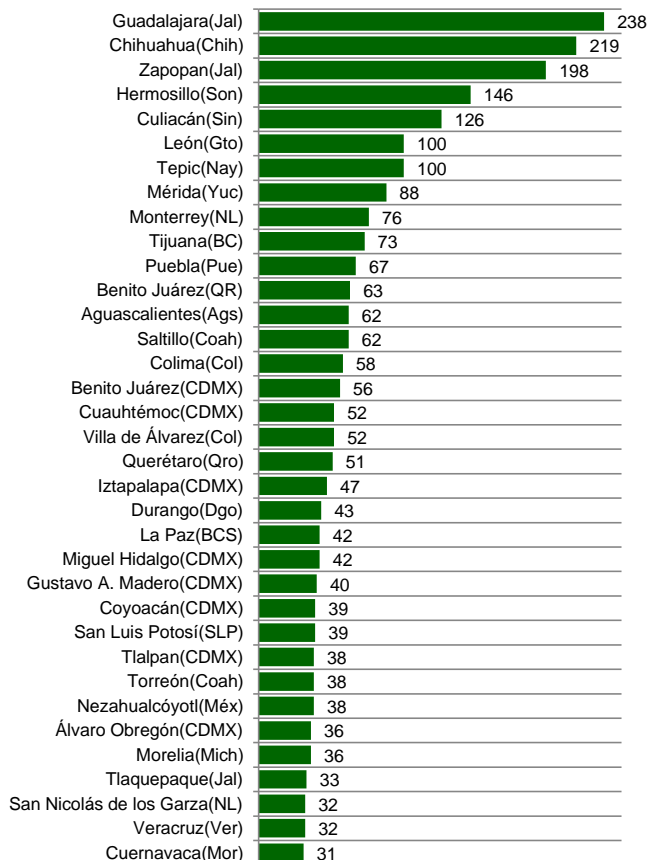
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 212 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Invex, de éstos, 23 concentran el 60% de las quejas.

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



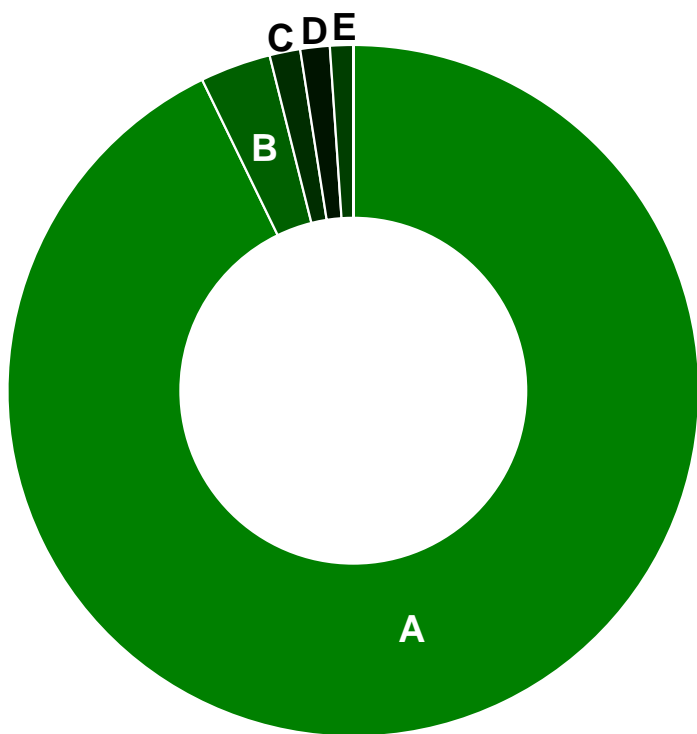
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	150	4.4%
Entre 30 y 39 años	512	15.0%
Entre 40 y 49 años	739	21.6%
Entre 50 y 59 años	1,020	29.9%
Entre 60 y 69 años	883	25.8%
Entre 70 y 79 años	109	3.2%
Más de 80 años	3	0.1%
Total	3,416	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	2,491	100.0	3,416	100.0	37.1
Tarjeta de crédito	2,303	92.4	3,170	92.8	37.6
Crédito personal	107	4.3	113	3.3	5.6
Tarjeta de crédito básica	0	0.0	49	1.4	-
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	34	1.4	47	1.4	38.2
Resto de productos 1/	47	1.9	37	1.1	-

1/Incluye: Tarjeta de débito, Crédito ABCD, Crédito al consumo, Crédito hipotecario, entre otros.



A 92.8% Tarjeta de crédito	42%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	19%	Consumos no reconocidos
	8%	Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato
B 3.3% Crédito personal	58%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
	9%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C 1.4% Tarjeta de crédito básica	45%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	12%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	6%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
D 1.4% Producto en materia de Cobranza (REDECO)		
E 1.1% Varios		

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO INVEX **invex** Banco®

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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S.A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Banco Invex acumuló 1 vencimiento de 2,018 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.05% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 0.6% 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, Banco Invex no presentó problemática, ya que de los 2,019 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 35 casos Banco Invex 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, 18 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 436 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 107 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 552 asuntos atendidos en este proceso, 163 (29.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 55.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 50 asuntos (9.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 24 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 Invex incumplió en 1 caso que significó el 4.2% de sus convenios firmados y representó el 2.2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO INVEX **invex** Banco®

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	0	0		1
Asuntos directos	367	331	488	832		2,018
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.27	0.00	0.00	0.00		0.05
% de participación respecto del Sector	5.00	0.00	0.00	0.00		0.59
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6,740	6,107	9,181	16,118		38,146
Asuntos directos	367	331	488	832		2,018
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.37	18.45	18.81	19.37	✗	18.90
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	3	3	4		12
Asuntos directos	367	331	488	832		2,018
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.55	0.91	0.61	0.48	✓	0.59
% de participación respecto del Sector	1.43	2.19	2.56	3.85		2.41
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	368	331	488	832		2019
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	10	8	6	11		35
Asuntos de GE que pasaron a CO	104	111	106	152		473
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	9.62	7.21	5.66	7.24	✗	7.40
% de participación respecto del Sector	2.81	1.15	0.81	1.96		1.49
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	6	4	5	3		18
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	10	8	6	11		35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	60.00	50.00	83.33	27.27	✓	51.43
% de participación respecto del Sector	2.50	1.51	1.71	1.66		1.84
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	19	33	22	33		107
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	92	103	100	141		436
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	20.65	32.04	22.00	23.40	✗	24.54
% de participación respecto del Sector	3.41	4.45	2.89	4.90		3.92
Calificación del Proceso	85.92	87.52	86.08	89.68		86.52

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	0.05	0.59	10.00	9.83	9.91
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.90	n/a	1.23	n/a	1.23
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.59	2.41	4.81	4.67	4.74
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	7.40	1.49	17.19	18.87	18.03
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	51.43	1.84	5.40	14.11	9.75
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	24.54	3.92	6.91	8.81	7.86
Total	100			80.53	86.29	86.52

El puntaje 86.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.52 / 10 = 8.65 \text{ de calificación}$$

(*) **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 INVEX **invex** Banco®

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	1		1
Asuntos directos	7	3	9	11		30
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	9.09	X	3.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	10.00		5.88
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	73	57	129	195		454
Asuntos directos	7	3	9	11		30
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.43	19.00	14.33	17.73	X	15.13
% 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	7	3	9	11		30
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	2	1	0		5
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	2	1	0		5
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	97.71	99.28	97.47	91.17		97.36

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	3.33	5.88	9.40	7.75	8.58
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	15.13	n/a	8.79	n/a	8.79
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			98.19	77.75	97.36

El puntaje 97.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.36 / 10 = 9.74 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	25	40	40	58		163
Asuntos concluidos	123	125	132	172		552
Índice de asuntos diferidos (%)	20.33	32.00	30.30	33.72	X	29.53
% de participación respecto del Sector	2.24	2.43	2.61	4.48		2.92
Asuntos diferidos no conciliados	15	16	25	35		91
Asuntos diferidos	25	40	40	58		163
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	60.00	40.00	62.50	60.34	✓	55.83
% de participación respecto del Sector	2.44	2.21	3.96	6.76		3.65
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	11	12	9	18		50
Asuntos concluidos	123	125	132	172		552
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	8.94	9.60	6.82	10.47	X	9.06
% de participación respecto del Sector	2.33	2.46	1.95	4.39		2.73
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	1		1
Asuntos con Convenio	2	9	7	6		24
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	16.67	X	4.17
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	11.11		2.22
Calificación del Proceso	87.77	88.95	86.52	72.68		84.12

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 diferidos	20	29.53	2.92	14.39	17.41	15.90
Asuntos diferidos no conciliados	20	55.83	3.65	9.39	17.28	13.33
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	9.06	2.73	15.07	18.39	16.73
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	4.17	2.22	38.37	37.95	38.16
Total	100			77.23	91.02	84.12

El puntaje 84.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.12 / 10 = 8.41 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.74	x	0.2	1.95
• Gestión Electrónica:	8.65	x	0.5	4.33
• Conciliación:	8.41	x	0.3	2.52

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.80

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	34,095	46,182	35.5%
I.- Consultas	31	17	-45.2%
II.- Controversias:	34,064	46,165	35.5%
II.I Aclaraciones	31,249	42,795	36.9%
II.II Reclamaciones	2,815	3,370	19.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	34,064	46,165	35.5%
Teléfono	31,249	42,795	36.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,510	1,828	21.1%
UNE	1,018	1,387	36.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	287	155	-46.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$50.5	\$79.4	57.4%
Monto Abonado (MDP)	\$26.0	\$30.5	17.1%
% de Abono	51.5%	38.3%	
Resolución Favorable al Usuario	67.6%	84.1%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCA MIFEL



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banca Mifel: 469 Part. 0.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA MIFEL:

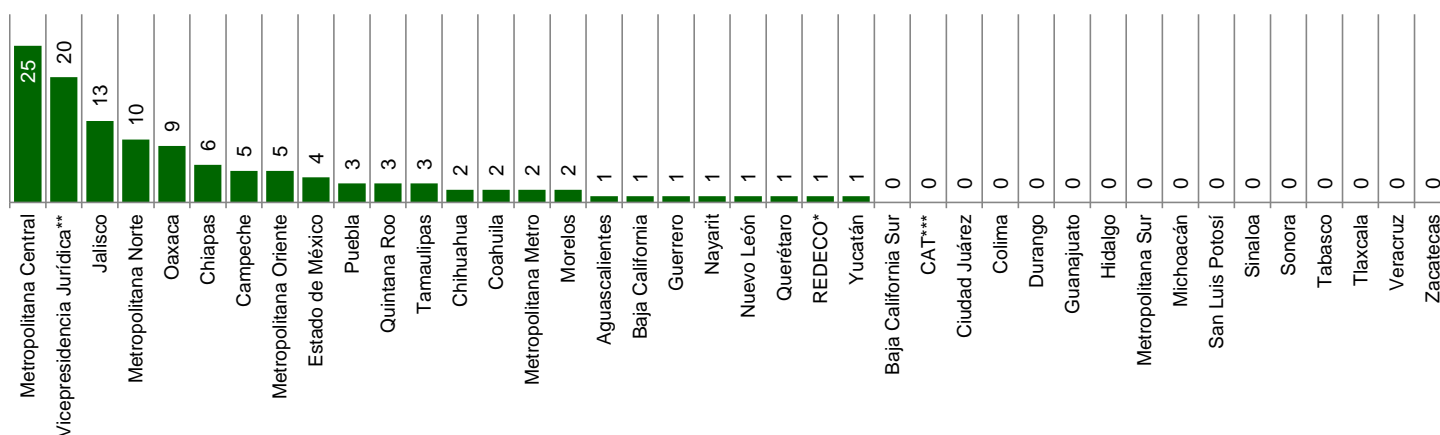
	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	333	347	4.2%
RECLAMACIONES	183	122	-33.3%
Controversias	126	102	-19.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	69	56	-18.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	3	1	-66.7%
• Conciliación	54	45	-16.7%
Solicitud de Dictamen	37	18	-51.4%
Solicitud de Defensoría	13	1	-92.3%
Defensoría Legal Gratuita	7	1	-85.7%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	516	469	-9.1%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 122



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

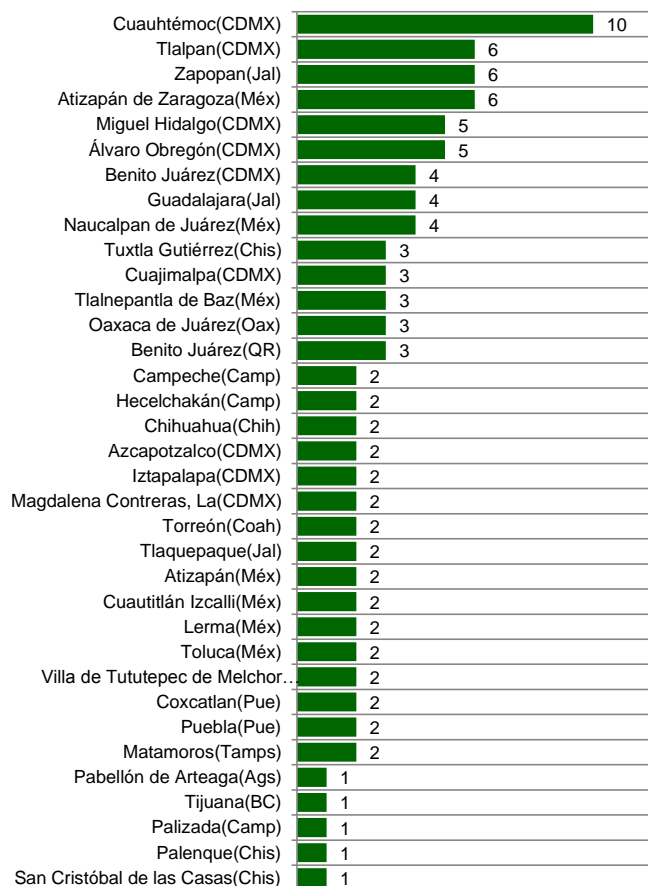
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 55 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banca Mifel, de éstos, 18 concentran el 60% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	5	4%
Entre 30 y 39 años	29	24%
Entre 40 y 49 años	39	32%
Entre 50 y 59 años	28	23%
Entre 60 y 69 años	12	10%
Entre 70 y 79 años	6	5%
Más de 80 años	3	2%
Total	122	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	183	100.0	122	100.0	-33.3
Crédito personal	12	6.6	29	23.8	141.7
Cuenta de cheques	21	11.5	28	23.0	33.3
Tarjeta de débito	11	6.0	16	13.1	45.5
Crédito hipotecario	10	5.5	14	11.5	40.0
Fideicomisos	50	27.3	13	10.7	-74.0
Crédito de nómina	3	1.6	7	5.7	133.3
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	64	35.0	6	4.9	-90.6
Resto de productos 1/	12	6.6	9	7.4	-

1/Incluye: Cuenta de ahorro, Tarjeta de crédito, Crédito al consumo, Crédito simple, entre otros.

A 23.8% Crédito personal

- 21% Crédito aprobado sin la entrega de recursos
- 21% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 10% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada

B 23.0% Cuenta de cheques

- 46% Cheque pagado no reconocido por el titular
- 14% Incumplimiento con los términos del contrato
- 11% Cuenta inactiva transferida a cuenta concentradora

C 13.1% Tarjeta de débito

- 63% Consumos no reconocidos
- 19% Transferencia electrónica no reconocida
- 6% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso

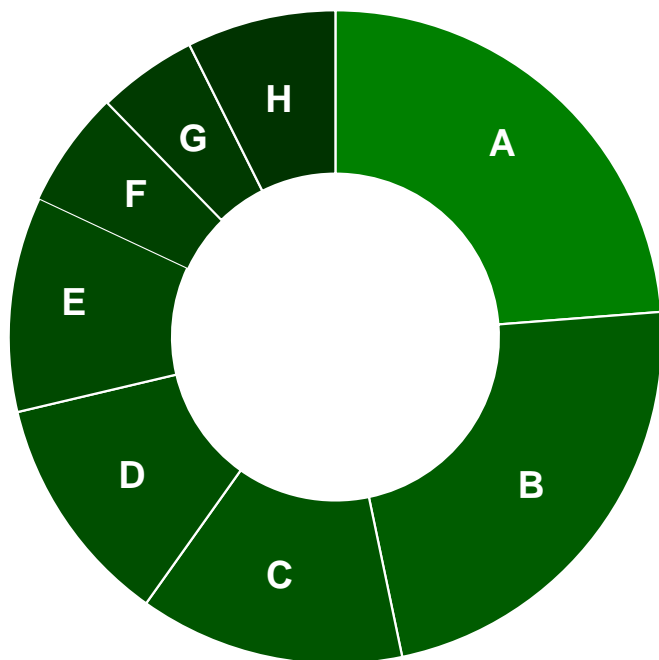
D 11.5% Crédito hipotecario

E 10.7% Fideicomisos

F 5.7% Crédito de nómina

G 4.9% Valores e instrumentos de inversión (PRLV)

H 7.4% Varios



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S.A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Banca Mifel no presentó problemática, ya que de los 57 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, Banca Mifel solicitó 1 prórroga, es decir, el 1.7% de los 59 asuntos en su contra, la cual representó el 0.1% 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 este punto, Banca Mifel no presento problema alguno.

En contraste, de 18 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, ninguno obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 44 asuntos atendidos en este proceso, 12 (27.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 0.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 58.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (6.8%) 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 0.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 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, Banca Mifel incumplió en 1 caso que significó el 50.0% de sus convenios firmados y representó el 2.2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	12	21	16	8		57
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.)	144	368	151	86		749
Asuntos directos	12	21	16	8		57
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	12.00	17.52	9.44	10.75	X	13.14
% 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	12	21	16	8		57
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Asuntos concluidos	12	22	17	8		59
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	4.55	0.00	0.00		1.69
% de participación respecto del Sector	0.00	0.66	0.00	0.00		0.15
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	1	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.)	0	25	0	0		25
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	25.00	0.00	0.00		25.00
% 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	1	0	0		1
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GE que pasaron a CO	2	5	8	3		18
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	2	5	8	3		18
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	97.68	92.10	98.22	97.95		94.00

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	13.14	n/a	2.44	n/a	2.44
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	1.69	0.15	9.39	9.98	9.69
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	25.00	n/a	1.88	n/a	1.88
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			93.71	89.98	94.00

El puntaje 94.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$94.00 / 10 = 9.40 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCA MIFEL

Banca Mifel
Servicios financieros con rostro humano



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	1	5	4	2		12
Asuntos concluidos	8	14	13	9		44
Índice de asuntos diferidos (%)	12.50	35.71	30.77	22.22	✓	27.27
% de participación respecto del Sector	0.09	0.30	0.26	0.15		0.21
Asuntos diferidos no conciliados	0	2	3	2		7
Asuntos diferidos	1	5	4	2		12
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	40.00	75.00	100.00	✗	58.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.28	0.48	0.39		0.28
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	2	0	0		3
Asuntos concluidos	8	14	13	9		44
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	12.50	14.29	0.00	0.00		6.82
% de participación respecto del Sector	0.21	0.41	0.00	0.00		0.16
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0	0	0		1
Asuntos con Convenio	2	0	0	0		2
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	50.00	0.00	0.00	0.00		50.00
% de participación respecto del Sector	7.14	0.00	0.00	0.00		2.22
Calificación del Proceso	72.40	90.26	89.64	88.19		78.99

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	27.27	0.21	14.82	19.81	17.31
Asuntos diferidos no conciliados	20	58.33	0.28	8.92	19.79	14.35
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	6.82	0.16	16.29	19.90	18.10
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	50.00	2.22	20.50	37.95	29.22
Total	100			60.53	97.45	78.99

El puntaje 78.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.99 / 10 = 7.90 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.40	x	0.6	5.64
• Conciliación:	7.90	x	0.4	3.16

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 8.80

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	1,507	1,732	14.9%
I.- Consultas	208	212	1.9%
II.- Controversias:	1,299	1,520	17.0%
II.I Aclaraciones	1,004	1,379	37.4%
II.II Reclamaciones	295	141	-52.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	1,299	1,520	17.0%
Teléfono	754	1,354	79.6%
Sucursales	227	61	-73.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	28	41	46.4%
UNE	53	31	-41.5%
Página de internet	0	17	-
Correo electrónico	185	11	-94.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	52	5	-90.4%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$24.17	\$5.49	-77.3%
Monto Abonado (MDP)	\$1.99	\$3.21	61.4%
% de Abono	8.2%	58.3%	
Resolución Favorable al Usuario	59.0%	75.7%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO DEL BAJÍO



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banco del Bajío: 1,679 Part. 0.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BAJÍO:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,002	1,235	23.3%
RECLAMACIONES	470	444	-5.5%
Controversias	428	403	-5.8%
• Gestión Ordinaria	2	2	0.0%
• Gestión Electrónica	260	213	-18.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	62	55	-11.3%
• Conciliación	104	133	27.9%
Solicitud de Dictamen	37	39	5.4%
Solicitud de Defensoría	3	1	-66.7%
Defensoría Legal Gratuita	2	1	-50.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,472	1,679	14.1%

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

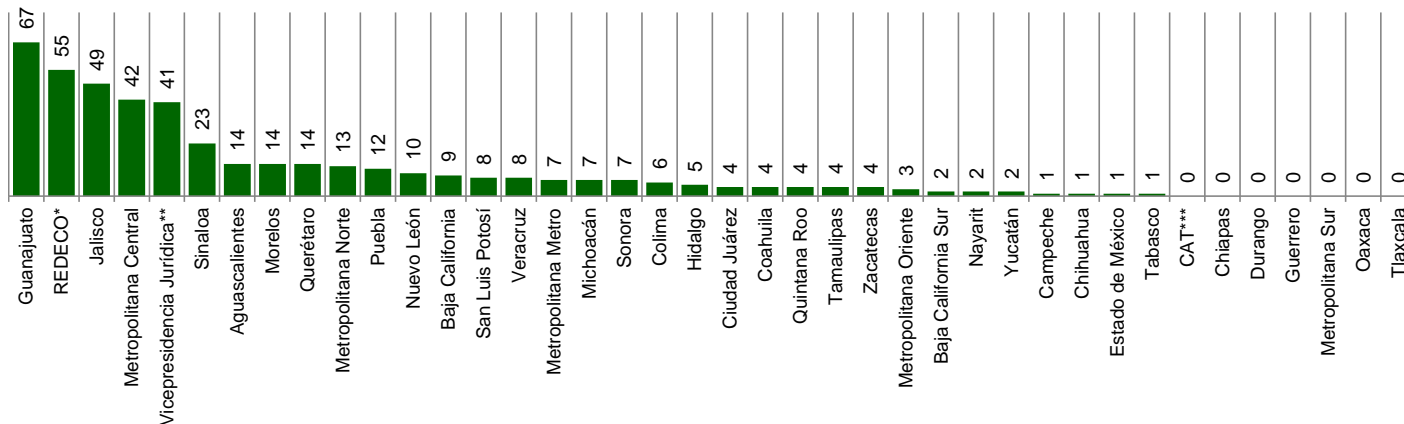
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 BANCO DEL BAJÍO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 444



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

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

(***) 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 108 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco del Bajío, de éstos, 20 concentran el 60% de las quejas.

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



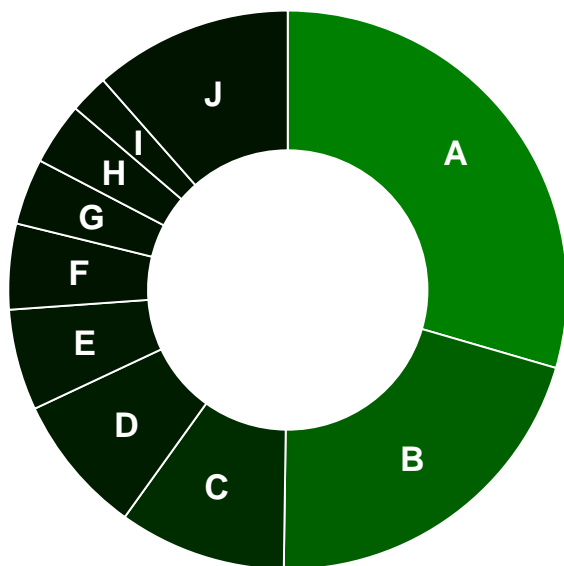
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	46	10%
Entre 30 y 39 años	88	20%
Entre 40 y 49 años	117	26%
Entre 50 y 59 años	97	22%
Entre 60 y 69 años	48	11%
Entre 70 y 79 años	48	11%
Más de 80 años	0	0%
Total	444	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	470	100.0	444	100.0	-5.5
Cuenta de cheques	83	17.7	131	29.5	57.8
Tarjeta de débito	120	25.5	92	20.7	-23.3
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	50	10.6	43	9.7	-14.0
Tarjeta de crédito	37	7.9	36	8.1	-2.7
Cuenta de ahorro	24	5.1	26	5.9	8.3
Cuenta de nómina	27	5.7	22	5.0	-18.5
Cajero automático	15	3.2	17	3.8	13.3
Crédito hipotecario	43	9.2	16	3.6	-62.8
Crédito personal	18	3.8	10	2.2	-44.4
Resto de productos 1/	53	11.3	51	11.5	-

1/Incluye: Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Banca por Internet, Crédito al auto, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquisicencia), entre otros.



A	29.5% Cuenta de cheques
33%	Cheque pagado no reconocido por el titular
16%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
16%	Cargos no reconocidos en la cuenta
B	20.7% Tarjeta de débito
73%	Consumos no reconocidos
7%	Transferencia electrónica no reconocida
4%	Depósito no aplicado total o parcialmente
C	9.7% Producto en materia de Cobranza (REDECO)
100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	8.1% Tarjeta de crédito
E	5.9% Cuenta de ahorro
F	5.0% Cuenta de nómina
G	3.8% Cajero automático
H	3.6% Crédito hipotecario
I	2.2% Crédito personal
J	11.5% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S. A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Banco del Bajío acumuló 5 vencimientos de 207 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.9% 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, Banco del Bajío solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.4% de los 236 asuntos en su contra, la cual representó el 0.1% 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 6 casos Banco del Bajío emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 62 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 10 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 115 asuntos atendidos en este proceso, 22(19.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 8 asuntos (7.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

BANCO DEL BAJÍO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	2	2		5
Asuntos directos	77	47	44	39		207
Índice de asuntos directos vencidos (%)	1.30	0.00	4.55	5.13	✘	2.42
% de participación respecto del Sector	5.00	0.00	2.90	5.26		2.94
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,131	519	376	424		2,450
Asuntos directos	77	47	44	39		207
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.69	11.04	8.55	10.87	✘	11.84
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	1		1
Asuntos directos	77	47	44	39		207
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	2.56	✘	0.48
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.96		0.20
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	86	57	49	44		236
Índice de asuntos con prórroga (%)	1.16	0.00	0.00	0.00		0.42
% de participación respecto del Sector	0.65	0.00	0.00	0.00		0.15
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.)	24	0	0	0		24
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	24.00	0.00	0.00	0.00		24.00
% 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	3	2	1		6
Asuntos de GE que pasaron a CO	18	24	18	8		68
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	12.50	11.11	12.50	✘	8.82
% de participación respecto del Sector	0.00	0.43	0.27	0.18		0.26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	2	1	0		3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	3	2	1		6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	66.67	50.00	0.00	✔	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.75	0.34	0.00		0.31
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	2	3	1		10
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	18	21	16	7		62
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	22.22	9.52	18.75	14.29	✔	16.13
% de participación respecto del Sector	0.72	0.27	0.39	0.15		0.37
Calificación del Proceso	90.55	90.03	91.60	93.99		86.43

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO DEL BAJÍO



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	2.42	2.94	9.78	9.17	9.47
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.84	n/a	2.72	n/a	2.72
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.48	0.20	4.85	4.97	4.91
Asuntos con prórroga	10	0.42	0.15	9.85	9.98	9.91
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	24.00	n/a	2.00	n/a	2.00
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	8.82	0.26	16.65	19.81	18.23
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	0.31	5.67	14.85	10.26
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	16.13	0.37	7.97	9.89	8.93
Total	100			79.48	88.67	86.43

El puntaje 86.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.43 / 10 = 8.64 \text{ de calificación}$$

(*) 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 DEL BAJO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	0	1	0		1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	1	0		1
Asuntos directos	0	0	1	0		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	0.00	1.00	0.00	✓	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	0	1	0		1
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	N/A	99.82	N/A		99.92

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.00	n/a	9.92	n/a	9.92
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.92	80.00	99.92

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

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

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCO DEL BAJÍO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	11	5	3		22
Asuntos concluidos	34	38	28	15		115
Índice de asuntos diferidos (%)	8.82	28.95	17.86	20.00	✘	19.13
% de participación respecto del Sector	0.27	0.67	0.33	0.23		0.39
Asuntos diferidos no conciliados	2	5	3	1		11
Asuntos diferidos	3	11	5	3		22
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	45.45	60.00	33.33	✓	50.00
% de participación respecto del Sector	0.32	0.69	0.48	0.19		0.44
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	2	3	2		8
Asuntos concluidos	34	38	28	15		115
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.94	5.26	10.71	13.33	✘	6.96
% de participación respecto del Sector	0.21	0.41	0.65	0.49		0.44
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	1	0	0		1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	91.76	91.44	90.04	90.23		91.07

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 diferidos	20	19.13	0.39	16.37	19.65	18.01
Asuntos diferidos no conciliados	20	50.00	0.44	10.50	19.67	15.09
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	6.96	0.44	16.22	19.74	17.98
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			83.08	99.06	91.07

El puntaje 91.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.07 / 10 = 9.11 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.99	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	8.64	x	0.5	4.32
• Conciliación:	9.11	x	0.3	2.73

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.05

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	35	13,823	39394.3%
I.- Consultas	22	168	663.6%
II.- Controversias:	13	13,655	104938.5%
II.I Aclaraciones	0	20	-
II.II Reclamaciones	13	13,635	104784.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	13	13,655	104938.5%
Sucursales	0	13,637	-
Correo electrónico	13	9	-30.8%
UNE	0	5	-
Teléfono	0	4	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.05	\$61.24	128383.0%
Monto Abonado (MDP)	\$0.05	\$29.06	60872.9%
% de Abono	100.0%	47.5%	
Resolución Favorable al Usuario	92.3%	100.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCA AFIRME



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Banca Afirme: 2,749 Part. 0.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA AFIRME:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	1,416	1,953	37.9%
RECLAMACIONES	584	796	36.3%
Controversias	560	762	36.1%
• Gestión Ordinaria	2	2	0.0%
• Gestión Electrónica	301	350	16.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	132	266	101.5%
• Conciliación	125	144	15.2%
Solicitud de Dictamen	15	22	46.7%
Solicitud de Defensoría	5	4	-20.0%
Defensoría Legal Gratuita	4	4	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	4	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	2,000	2,749	37.5%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

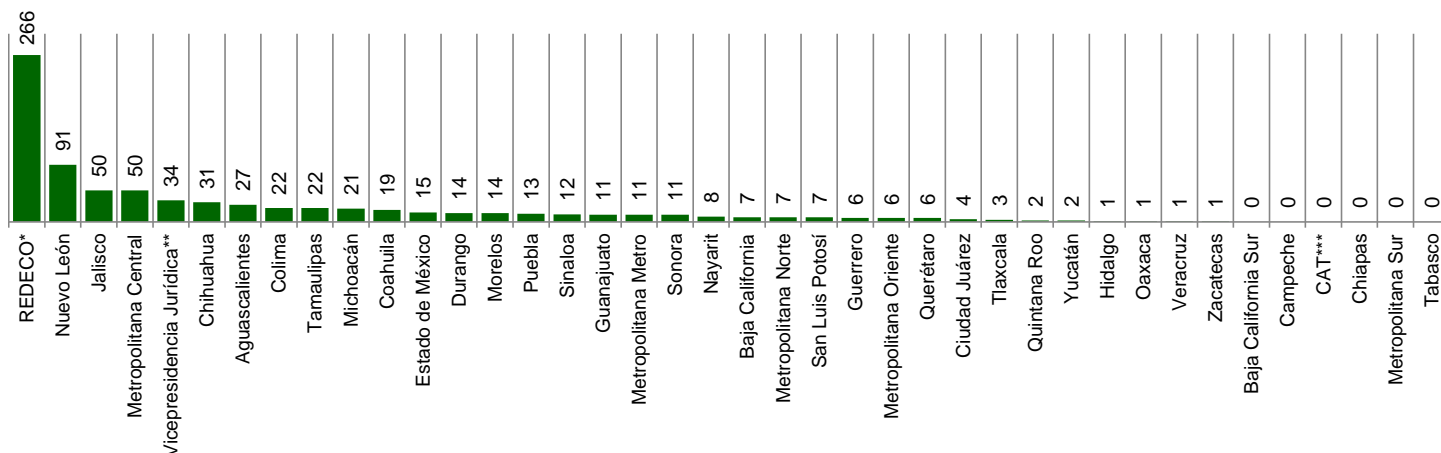
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

BANCA AFIRME



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 796



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

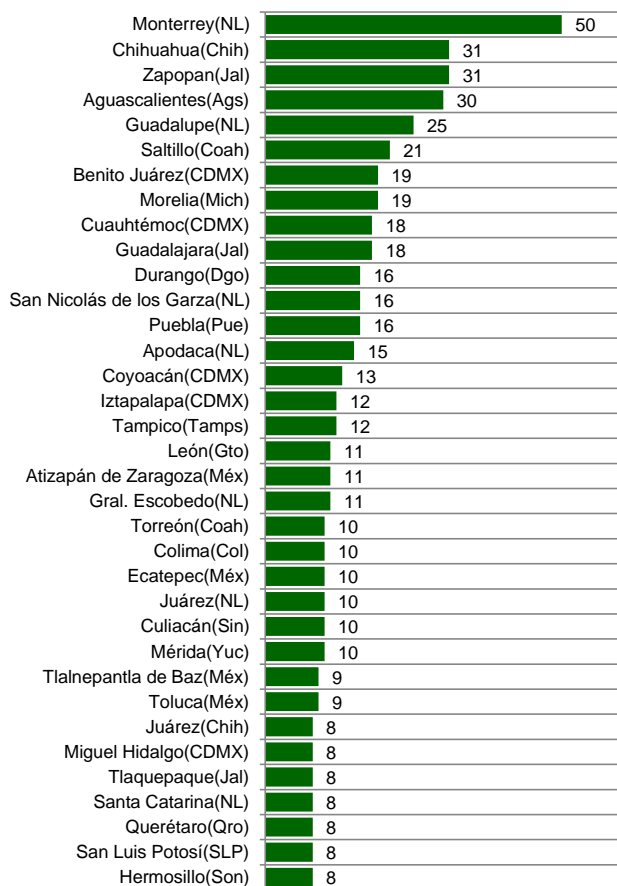
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 156 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banca Afirme, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

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



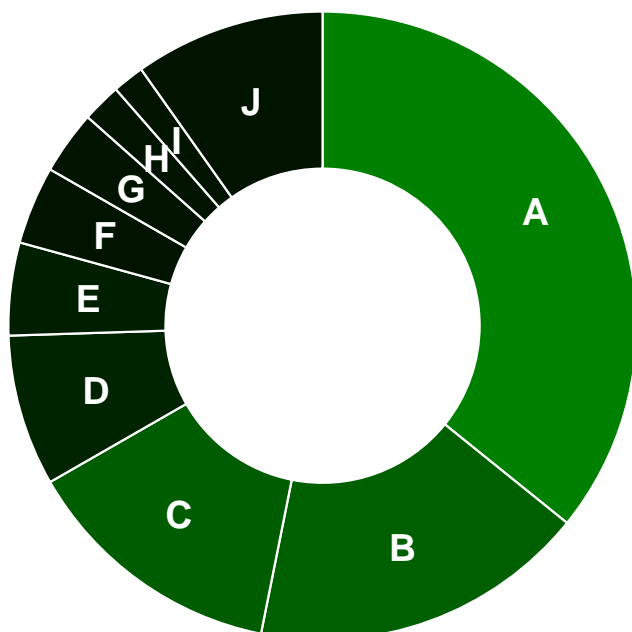
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	98	12.3%
Entre 30 y 39 años	179	22.5%
Entre 40 y 49 años	192	24.1%
Entre 50 y 59 años	171	21.5%
Entre 60 y 69 años	117	14.7%
Entre 70 y 79 años	37	4.6%
Más de 80 años	2	0.3%
Total	796	100.0%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	584	100.0	796	100.0	36.3
Crédito personal	210	36.0	285	35.8	35.7
Tarjeta de crédito	114	19.5	138	17.3	21.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	37	6.3	108	13.6	191.9
Tarjeta de débito	41	7.0	62	7.8	51.2
Crédito de nómina	25	4.3	38	4.8	52.0
Cuenta de cheques	22	3.8	32	4.0	45.5
Cuenta de nómina	27	4.6	26	3.3	-3.7
Crédito al auto	19	3.3	16	2.0	-15.8
Crédito hipotecario	6	1.0	13	1.6	116.7
Resto de productos 1/	83	14.2	78	9.8	-

1/Incluye: Cuenta de ahorro, Cajero automático, Créditos solidarios y/o grupal, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), entre otros.



A	35.8%	Crédito personal
	38%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	22%	Actualización de historial crediticio no realizada
	8%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	17.3%	Tarjeta de crédito
	20%	Consumos no reconocidos
	12%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	12%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
C	13.6%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	7.8%	Tarjeta de débito
E	4.8%	Crédito de nómina
F	4.0%	Cuenta de cheques
G	3.3%	Cuenta de nómina
H	2.0%	Crédito al auto
I	1.6%	Crédito hipotecario
J	9.8%	Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S.A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, Banca Afirme acumuló 5 vencimientos de 331 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.9% 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, Banca Afirme no presentó problemática, ya que de los 343 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 11 casos Banca Afirme 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 45 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 143 asuntos atendidos en este proceso, 49 (34.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 22.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 11 asuntos (7.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banca Afirme 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

BANCA AFIRME



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	3	2	0	0		5
Asuntos directos	77	94	73	87		331
Índice de asuntos directos vencidos (%)	3.90	2.13	0.00	0.00		1.51
% de participación respecto del Sector	15.00	4.65	0.00	0.00		2.94
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,057	1,264	697	868		3,886
Asuntos directos	77	94	73	87		331
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.73	13.45	9.55	9.98	X	11.74
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1	0	2		4
Asuntos directos	77	94	73	87		331
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.30	1.06	0.00	2.30	X	1.21
% de participación respecto del Sector	0.71	0.73	0.00	1.92		0.80
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	77	100	78	88		343
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	5	5	0		11
Asuntos de GE que pasaron a CO	13	16	19	9		57
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	7.69	31.25	26.32	0.00	✓	19.30
% de participación respecto del Sector	0.28	0.72	0.68	0.00		0.47
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2	2	0		5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	5	5	0		11
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	40.00	40.00	0.00	✓	45.45
% de participación respecto del Sector	0.42	0.75	0.68	0.00		0.51
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	1	2	2		6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	11	11	14	9		45
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	9.09	9.09	14.29	22.22	X	13.33
% de participación respecto del Sector	0.18	0.13	0.26	0.30		0.22
Calificación del Proceso	84.65	86.28	91.24	96.76		87.92

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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	1.51	2.94	9.86	9.17	9.52
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.74	n/a	2.74	n/a	2.74
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.21	0.80	4.61	4.89	4.75
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	19.30	0.47	12.67	19.64	16.16
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	45.45	0.51	6.52	14.75	10.63
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	13.33	0.22	8.32	9.93	9.13
Total	100			79.72	88.38	87.92

El puntaje 87.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.92 / 10 = 8.79 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCA AFIRME



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	0	1	1	0		2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1	51	0		52
Asuntos directos	0	1	1	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	1.00	51.00	0.00	✓	26.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	0	1	1	0		2
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	N/A	99.96	91.00	N/A		97.92

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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	26.00	n/a	7.92	n/a	7.92
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			97.92	80.00	97.92

El puntaje 97.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.92 / 10 = 9.79 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCA AFIRME



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	3	16	23	7		49
Asuntos concluidos	37	35	45	26		143
Índice de asuntos diferidos (%)	8.11	45.71	51.11	26.92	✓	34.27
% de participación respecto del Sector	0.27	0.97	1.50	0.54		0.88
Asuntos diferidos no conciliados	1	5	4	1		11
Asuntos diferidos	3	16	23	7		49
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	33.33	31.25	17.39	14.29	✓	22.45
% de participación respecto del Sector	0.16	0.69	0.63	0.19		0.44
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	4	2	2		11
Asuntos concluidos	37	35	45	26		143
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	8.11	11.43	4.44	7.69	✗	7.69
% de participación respecto del Sector	0.64	0.82	0.43	0.49		0.60
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	1	3	1		7
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	93.42	89.97	91.58	93.13		91.79

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	34.27	0.88	13.49	19.22	16.35
Asuntos diferidos no conciliados	20	22.45	0.44	15.73	19.67	17.70
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	7.69	0.60	15.81	19.65	17.73
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.04	98.54	91.79

El puntaje 91.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.79 / 10 = 9.18 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.79	x	0.2	1.96
• Gestión Electrónica:	8.79	x	0.5	4.40
• Conciliación:	9.18	x	0.3	2.75

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.11

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	393	29,052	7292.4%
I.- Consultas	16	11,699	73018.8%
II.- Controversias:	377	17,353	4502.9%
II.I Aclaraciones	6	1	-83.3%
II.II Reclamaciones	371	17,352	4577.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	377	17,353	4502.9%
Teléfono	0	16,860	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	267	342	28.1%
UNE	93	149	60.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	16	2	-87.5%
Correo electrónico	1	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$6.4	\$47.3	641.0%
Monto Abonado (MDP)	\$3.2	\$24.5	655.5%
% de Abono	50.8%	51.8%	
Resolución Favorable al Usuario	16.4%	98.9%	

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017

AMERICAN EXPRESS



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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de American Express: 4,321 Part. 0.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AMERICAN EXPRESS:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	2,827	3,415	20.8%
RECLAMACIONES	972	906	-6.8%
Controversias	960	885	-7.8%
• Gestión Ordinaria	26	9	-65.4%
• Gestión Electrónica	377	313	-17.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	436	442	1.4%
• Conciliación	121	121	0.0%
Solicitud de Dictamen	12	21	75.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	3,799	4,321	13.7%

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

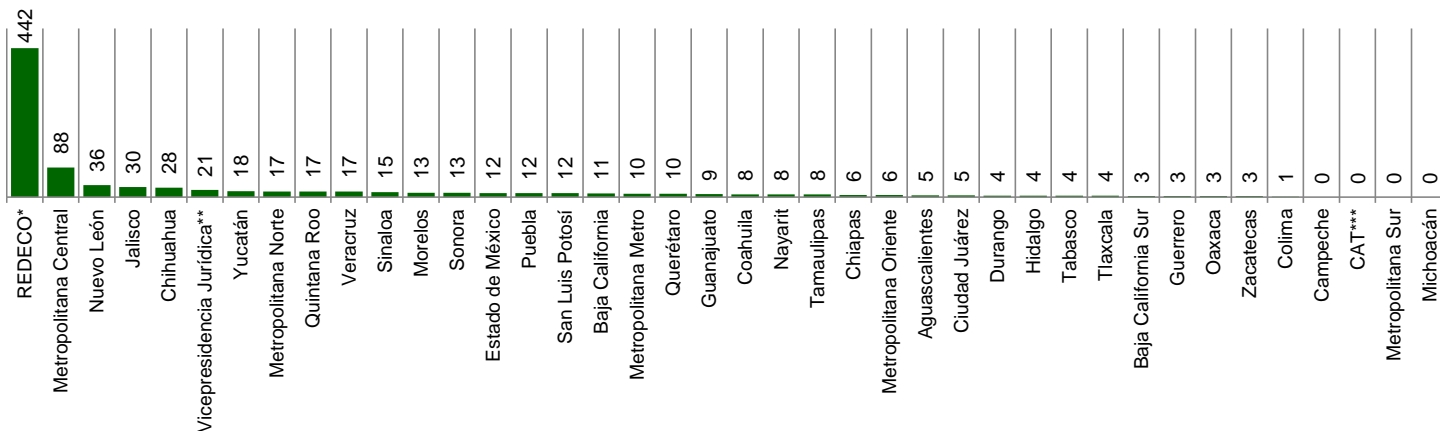
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA 2017 AMERICAN EXPRESS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 906



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

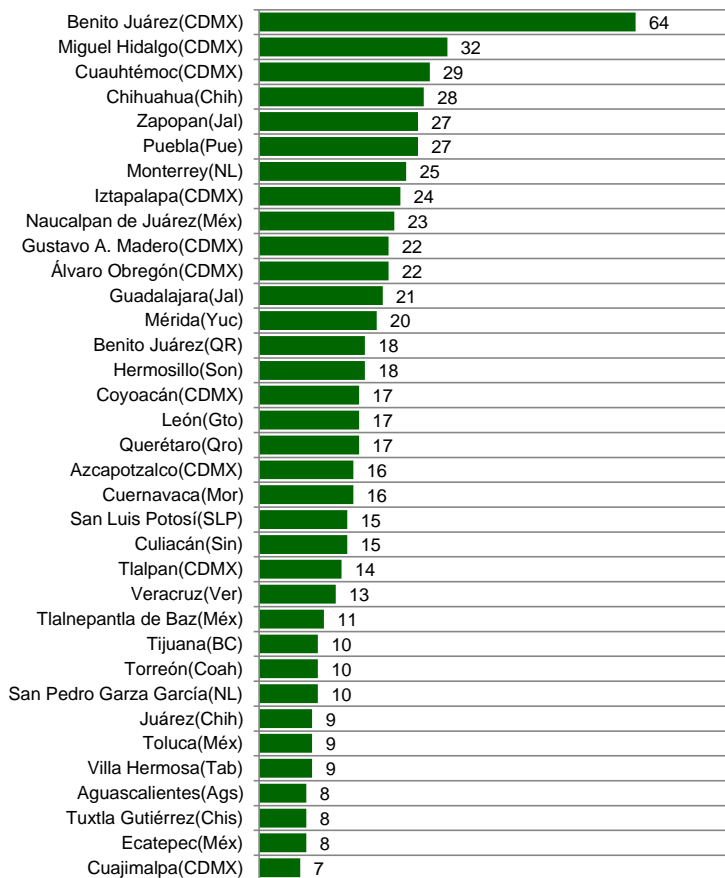
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(***) 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 147 municipios del país se registra al menos una reclamación de AMERICAN EXPRESS, de éstos, 24 concentran el 60% de las quejas.

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



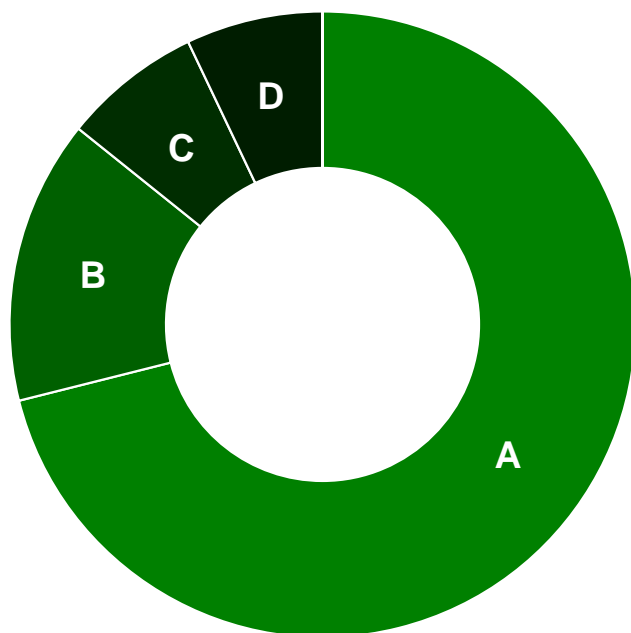
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	91	10%
Entre 30 y 39 años	186	20%
Entre 40 y 49 años	241	27%
Entre 50 y 59 años	184	20%
Entre 60 y 69 años	117	13%
Entre 70 y 79 años	80	9%
Más de 80 años	7	1%
Total	906	100%

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



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	972	100.0	906	100.0	-6.8
Tarjeta de crédito	749	77.0	644	71.1	-14.0
Crédito personal	101	10.4	133	14.7	31.7
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	61	6.3	65	7.2	6.6
Resto de productos	61	6.3	64	7.0	-



A	71.1% Tarjeta de crédito
35%	Gestión de Cobranza (REDECO)
18%	Consumos no reconocidos
9%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	14.7% Crédito personal
96%	Gestión de Cobranza (REDECO)
2%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
1%	Incumplimiento con los términos del contrato
C	7.2% Producto en materia de Cobranza (REDECO)
100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	7.0% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S.A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.



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

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (35 de 49 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el 2017, American Express acumuló 2 vencimientos de 268 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, American Express no presentó problemática, ya que de los 315 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 12 casos American Express emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 51 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 10 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 129 asuntos atendidos en este proceso, 37 (28.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 24.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (3.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 7 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, American Express incumplió en 1 caso que significó el 14.3% de sus convenios firmados y representó el 2.2% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	1	1		2
Asuntos directos	68	81	58	61		268
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	1.72	1.64	✓	0.75
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	1.45	2.63		1.18
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	971	1,367	976	859		4,173
Asuntos directos	68	81	58	61		268
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.28	16.88	16.83	14.08	✓	15.57
% 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	68	81	58	61		268
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	78	95	67	75		315
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	2	3	4	3		12
Asuntos de GE que pasaron a CO	10	20	20	15		65
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	20.00	15.00	20.00	20.00		18.46
% de participación respecto del Sector	0.56	0.43	0.54	0.53		0.51
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1	0	0		2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	3	4	3		12
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	33.33	0.00	0.00		16.67
% de participación respecto del Sector	0.42	0.38	0.00	0.00		0.20
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	3	2	2		10
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	17	16	12		51
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	50.00	17.65	12.50	16.67	✗	19.61
% de participación respecto del Sector	0.54	0.40	0.26	0.30		0.37
Calificación del Proceso	86.92	90.37	93.75	92.62		90.13

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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.75	1.18	9.93	9.67	9.80
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.57	n/a	1.93	n/a	1.93
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	18.46	0.51	12.98	19.61	16.30
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	16.67	0.20	11.89	14.90	13.39
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	19.61	0.37	7.53	9.89	8.71
Total	100			84.27	89.07	90.13

El puntaje 90.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.13 / 10 = 9.01 \text{ de calificación}$$

(*) **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

AMERICAN EXPRESS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	4	2	2	2		10
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.)	4	478	478	2		488
Asuntos directos	4	2	2	2		10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	239.00	2.00	1.00	✓	48.80
% 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	4	2	2	2		10
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	99.78	91.00	99.65	99.68		96.09

FICHA ESTADÍSTICA 2017

AMERICAN EXPRESS



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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	48.80	n/a	6.09	n/a	6.09
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			96.09	80.00	96.09

El puntaje 96.09 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.09 / 10 = 9.61 \text{ de calificación}$$

(*) 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 AMERICAN EXPRESS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	5	12	14	6		37
Asuntos concluidos	32	37	34	26		129
Índice de asuntos diferidos (%)	15.63	32.43	41.18	23.08	✓	28.68
% de participación respecto del Sector	0.45	0.73	0.91	0.46		0.66
Asuntos diferidos no conciliados	1	2	3	3		9
Asuntos diferidos	5	12	14	6		37
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	20.00	16.67	21.43	50.00	✗	24.32
% de participación respecto del Sector	0.16	0.28	0.48	0.58		0.36
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	2	1		4
Asuntos concluidos	32	37	34	26		129
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.13	0.00	5.88	3.85	✓	3.10
% de participación respecto del Sector	0.21	0.00	0.43	0.24		0.22
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0	0	0		1
Asuntos con Convenio	5	1	0	1		7
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	20.00	0.00	0.00	0.00		14.29
% de participación respecto del Sector	7.14	0.00	0.00	0.00		2.22
Calificación del Proceso	84.44	94.90	92.20	91.33		89.82

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 diferidos	20	28.68	0.66	14.55	19.41	16.98
Asuntos diferidos no conciliados	20	24.32	0.36	15.38	19.73	17.55
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.10	0.22	18.31	19.87	19.09
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	14.29	2.22	34.43	37.95	36.19
Total	100			82.67	96.96	89.82

El puntaje 89.82 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.82 / 10 = 8.98 \text{ de calificación}$$



PODERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.61	x	0.2	1.92
• Gestión Electrónica:	9.01	x	0.5	4.51
• Conciliación:	8.98	x	0.3	2.69

IDATU ENERO-DICIEMBRE = 9.12



NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	1,200	17,334	1344.5%
I.- Consultas	442	456	3.2%
II.- Controversias:	758	16,878	2126.6%
II.I Aclaraciones	0	16,622	-
II.II Reclamaciones	758	256	-66.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2016	2017	Var.
TOTAL	758	16,878	2126.6%
Teléfono	0	16,222	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	378	302	-20.1%
UNE	214	157	-26.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	166	154	-7.2%
Correo electrónico	0	43	-
Sucursales	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$7.8	\$60.1	667.2%
Monto Abonado (MDP)	\$3.6	\$24.5	576.0%
% de Abono	46.2%	40.7%	
Resolución Favorable al Usuario	27.7%	96.1%	

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

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 Múltiple: 525,756
 Acciones de Defensa realizadas de Volkswagen: 871 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE VOLKSWAGEN:

	2016	2017	Crecim.
ASESORÍAS	428	532	24.3%
RECLAMACIONES	264	339	28.4%
Controversias	257	332	29.2%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	61	64	4.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	143	225	57.3%
• Conciliación	52	43	-17.3%
Solicitud de Dictamen	7	7	0.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	692	871	25.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

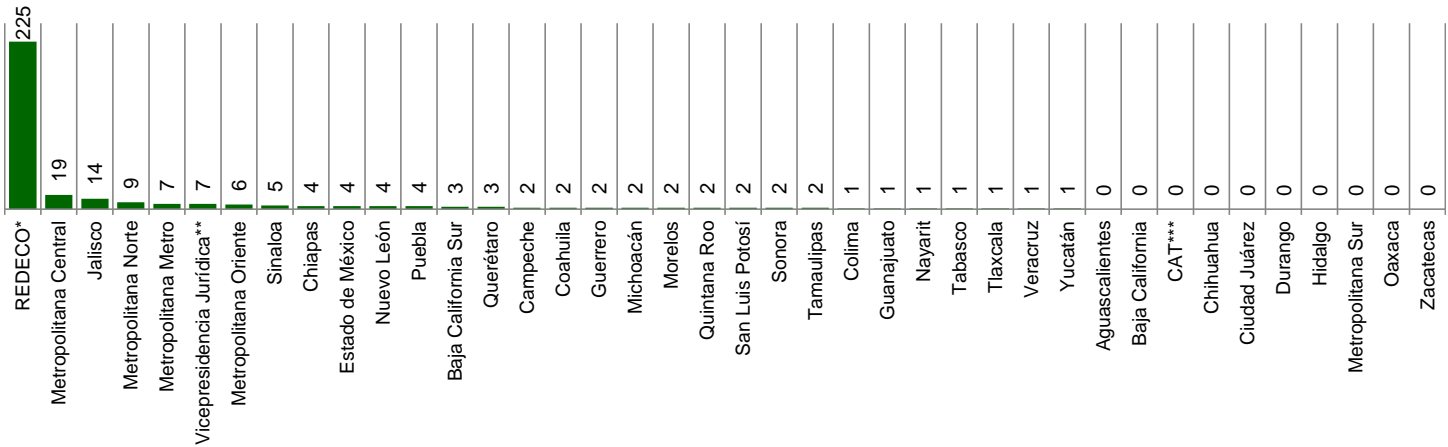
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA 2017

VOLKSWAGEN VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

BANK. LEASING. MOBILITY.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 339



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

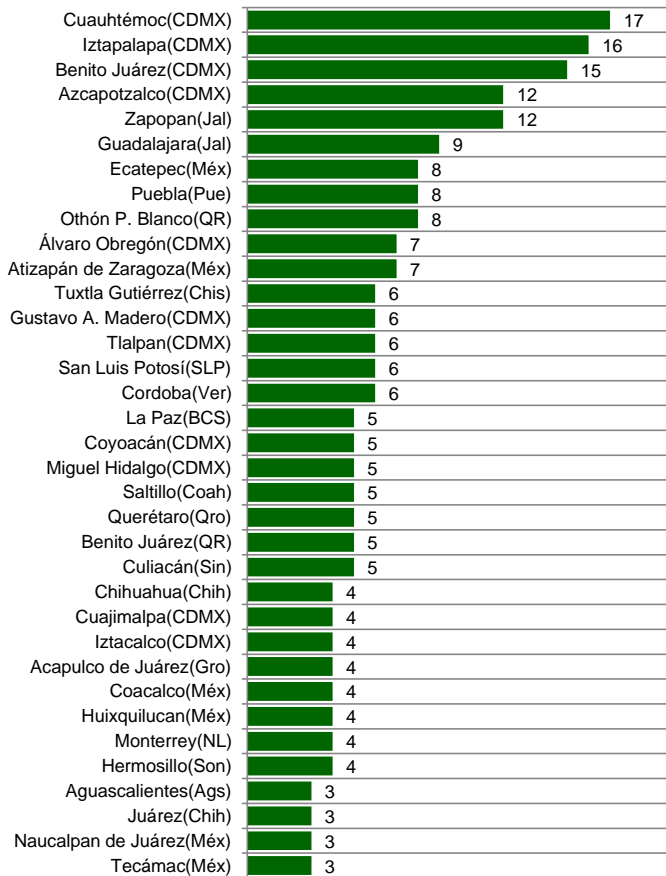
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

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

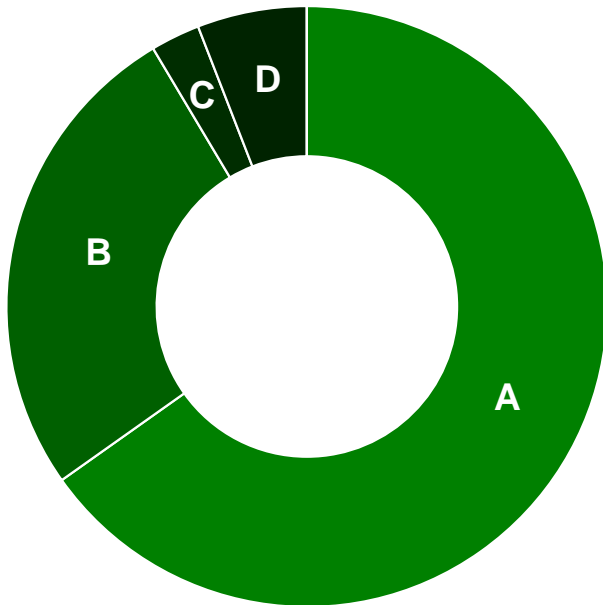


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	29	8%
Entre 30 y 39 años	128	38%
Entre 40 y 49 años	68	20%
Entre 50 y 59 años	57	17%
Entre 60 y 69 años	46	14%
Entre 70 y 79 años	11	3%
Más de 80 años	0	0%
Total	339	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2016		2017		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	264	100.0	339	100.0	28.4
Crédito al auto	187	70.8	221	65.2	18.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	42	15.9	89	26.2	111.9
Crédito personal	15	5.7	9	2.7	-40.0
Resto de productos	20	7.6	20	5.9	-



A 65.2% Crédito al auto

- 57% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 6% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 6% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

B 26.2% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 2.7% Crédito personal

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 5.9% 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 Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	9.16	9.41	9.26
2	American Express Bank (México), S.A.	9.61	9.01	8.98	9.12
3	Banca Afirme, S.A.	9.79	8.79	9.18	9.11
4	Banco del Bajío, S.A.	9.99	8.64	9.11	9.05
5	Banca Mifel, S.A.	N/A	9.40	7.90	8.80
6	Banco Invex, S.A.	9.74	8.65	8.41	8.80
7	Banco Compartamos, S.A.	N/A	8.38	9.27	8.74
8	Banco Regional de Monterrey, S.A.	9.55	8.02	9.32	8.71
9	ABC Capital, S.A.	9.81	7.81	9.16	8.61
10	Consubanco, S.A.	7.98	8.52	9.14	8.60
11	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.10	8.12	8.67	8.48
12	HSBC México, S.A.	8.62	8.39	8.49	8.46
13	Banco Azteca, S.A.	8.65	8.34	8.46	8.44
14	Banco Inbursa, S.A.	9.17	7.66	9.22	8.43
15	Cibanco, S.A.	N/A	8.82	7.49	8.29
16	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.03	8.42	7.54	8.28
17	Banco Multiva, S.A.	8.04	8.56	7.53	8.14
18	Banco Nacional de México, S. A.	7.57	7.33	7.49	7.43
19	Banco Santander (México), S.A.	6.58	7.54	7.80	7.42
20	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.76	7.92	5.77	7.24
21	BanCoppel, S.A.	7.97	6.27	7.62	7.01
22	BBVA Bancomer, S.A.	6.63	6.76	4.56	6.07
	Promedio del Sector	9.02	6.40	8.72	8.39

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre), juntas concentran el 99.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 49 Bancos que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

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

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

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

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Volkswagen Bank no presentó problemática, ya que de los 54 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, Volkswagen Bank no presentó problemática, ya que de los 55 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 2 casos Volkswagen Bank 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, 0 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 12 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 46 asuntos atendidos en este proceso, 16 (34.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 12.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (4.3%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	12	15	12	15		54
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.)	240	278	239	297		1,054
Asuntos directos	12	15	12	15		54
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	20.00	18.53	19.92	19.80	✓	19.52
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	0	0		1
Asuntos directos	12	15	12	15		54
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	8.33	0.00	0.00	0.00		1.85
% de participación respecto del Sector	0.71	0.00	0.00	0.00		0.20
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	12	16	12	15		55
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	1	1		2
Asuntos de GE que pasaron a CO	2	4	5	4		15
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	20.00	25.00	✗	13.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.14	0.18		0.09
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	1	1		2
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	2	0	1		3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	4	4	3		12
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	50.00	0.00	33.33	✗	25.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.27	0.00	0.15		0.11
Calificación del Proceso	93.97	94.02	94.06	90.49		91.63

FICHA ESTADÍSTICA 2017

VOLKSWAGEN VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

BANK. LEASING. MOBILITY.*

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	19.52	n/a	1.10	n/a	1.10
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.85	0.20	4.41	4.97	4.69
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	13.33	0.09	14.93	19.94	17.43
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.00	0.11	6.85	9.97	8.41
Total	100			87.29	89.87	91.63

El puntaje 91.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.63 / 10 = 9.16 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2017					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-Dic)
Asuntos diferidos	4	8	2	2		16
Asuntos concluidos	15	13	9	9		46
Índice de asuntos diferidos (%)	26.67	61.54	22.22	22.22		34.78
% de participación respecto del Sector	0.36	0.49	0.13	0.15		0.29
Asuntos diferidos no conciliados	0	2	0	0		2
Asuntos diferidos	4	8	2	2		16
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	25.00	0.00	0.00		12.50
% de participación respecto del Sector	0.00	0.28	0.00	0.00		0.08
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1	0	0		2
Asuntos concluidos	15	13	9	9		46
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	6.67	7.69	0.00	0.00		4.35
% de participación respecto del Sector	0.21	0.20	0.00	0.00		0.11
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	2	2	1	1		6
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Calificación del Proceso	95.40	90.22	97.83	97.83		94.14

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 diferidos	20	34.78	0.29	13.39	19.75	16.57
Asuntos diferidos no conciliados	20	12.50	0.08	17.63	19.94	18.78
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.35	0.11	17.63	19.94	18.78
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			88.65	99.62	94.14

El puntaje 94.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.14 / 10 = 9.41 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.16	x	0.6	5.50
• Conciliación:	9.41	x	0.4	3.76
				<hr/>
IDATU ENERO-DICIEMBRE			=	9.26

NUEVA SECCIÓN

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2016	2017	Var.
TOTAL	918	1,232	34.2%
I.- Consultas	320	395	23.4%
II.- Controversias:	598	837	40.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	598	837	40.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2016	2017	Var.
TOTAL	598	837	40.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	326	619	89.9%
Teléfono	64	155	142.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	200	62	-69.0%
Correo electrónico	8	1	-87.5%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$2.273	\$0.708	-68.8%
Monto Abonado (MDP)	\$1.205	\$0.713	-40.9%
% de Abono	53.0%	100.6%	
Resolución Favorable al Usuario	8.7%	57.8%	

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