





FICHA ESTADÍSTICA 2015

Presidencia de Condusef

Abril 2016

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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banamex: 127,441 Part. 28.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANAMEX:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	78,092	84,864	8.7%
RECLAMACIONES	45,837	42,577	-7.1%
Controversias	43,055	40,198	-6.6%
Gestión Ordinaria	1,166	710	-39.1%
Gestión Electrónica	28,467	25,280	-11.2%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	3,044	5,382	76.8%
Conciliación	10,378	8,826	-15.0%
Solicitud de Dictamen	1,962	1,522	-22.4%
Solicitud de Defensoría	418	438	4.8%
Defensoría Legal Gratuita	392	360	-8.2%
Asesorías Jurídicas Penales	10	59	490.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	123,929	127,441	2.8%

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.

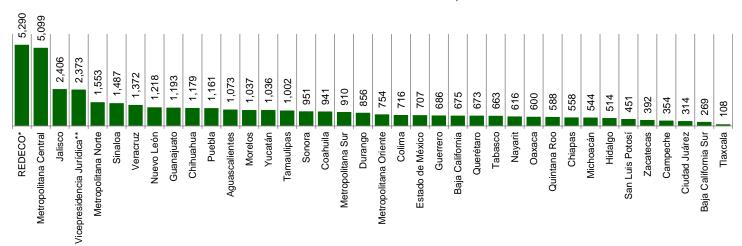
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros. Incluye Información de Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.







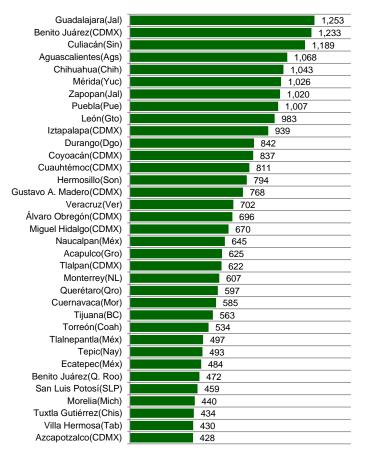




- (*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
- (**) Área Jurídica de Condusef donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 258 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 985 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banamex, 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	2,485	6%
Entre 30 y 39 años	7,360	17%
Entre 40 y 49 años	8,970	21%
Entre 50 y 59 años	9,851	23%
Entre 60 y 69 años	8,795	21%
Entre 70 y 79 años	4,132	10%
Más de 80 años	984	2%
Total	42,577	100%



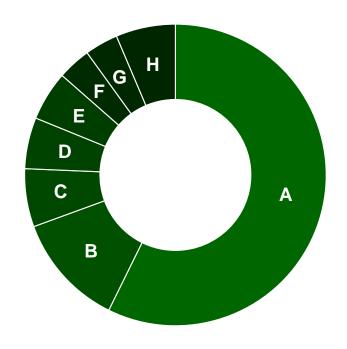




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014	ļ.	2015		Crecim.
PRODUCIO	Reclamaciones Part. (%) Reclamaciones		Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	45,837	100.0	42,577	100.0	-7.1
Tarjeta de crédito	28,926	63.1	24,413	57.3	-15.6
Tarjeta de débito	5,165	11.3	5,176	12.2	0.2
Cuenta de cheques	2,403	5.2	2,657	6.2	10.6
Crédito personal	1,960	4.3	2,339	5.5	19.3
Cuenta de ahorro	2,462	5.4	2,264	5.3	-8.0
Cuenta de nómina	1,496	3.3	1,522	3.6	1.7
Crédito de nómina	1,177	2.6	1,522	3.6	29.3
Cajero automático	581	1.3	480	1.1	-17.4
Valores e Instrumentos de Inversión	346	0.8	373	0.9	7.8
Resto de productos 1/	1,321	2.7	1,831	4.3	=

^{1/}Incluye: Crédito simple, Crédito hipotecario, Producto en materia de Cobranza (REDECO), Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



Α	57.3%	Tarjeta de crédito
	33%	Consumos no reconocidos
	14%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	13%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
В	12.2%	Tarjeta de débito
	49%	Consumos no reconocidos
	23%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	6%	Depósito no aplicado total o parcialmente
С	6.2%	Cuenta de cheques
	37%	Cheque pagado no reconocido por el titular
	13%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	9%	Depósito no aplicado total o parcialmente
D	5.5%	Crédito personal
E	5.3%	Cuenta de ahorro
F	3.6%	Cuenta de nómina
G	3.6%	Crédito de nómina
Н	6.3%	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.

		Eva	Evaluación por Proceso				
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral		
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20		
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96		
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92		
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89		
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81		
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73		
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71		
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63		
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61		
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54		
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31		
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24		
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23		
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08		
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99		
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93		
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13		
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31		
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08		

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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	
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos 20 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 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 año 2015, Banamex acumuló 2,698 vencimientos de 21,973 asuntos directos, lo que implicó que en el 12% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 92.8% 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 año 2015, Banamex solicitó 3,473 prórrogas, es decir, el 13% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 61.3% de las prórrogas solicitadas del Sector. Cabe señalar que a pesar de tener un plazo mayor para emitir respuesta, de los 3,473 asuntos la Institución no respondió en 733 casos, lo que implicó turnarlos 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 1,320 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, 308 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 6,793 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2,726 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 10,106 asuntos atendidos en este proceso, 4,079 (40%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 51% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 58% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 637 asuntos (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 65% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 1,325 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 135 casos que significaron el 10% de sus convenios firmados y representaron el 91.8% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

<u>De todo lo anterior se desprende, que la calidad de los asuntos atendidos por parte de Banamex ha disminuido en detrimento del servicio que se debe prestar a los Usuarios.</u>

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





HOJA DE DATOS:

, , ,	2015							
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos directos vencidos	1,346	1,335	16	1		2,698		
Asuntos directos	5,938	6,143	5,881	4,011		21,973		
Índice de asuntos directos vencidos (%)	22.67	21.73	0.27	0.02	\checkmark	12.28		
% de participación respecto del Sector	94.79	96.32	37.21	1.72		92.81		
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	104,929	112,185	76,290	57,375		350,779		
Asuntos directos	5,938	6,143	5,881	4,011		21,973		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.67	18.26	12.97	14.30	×	15.96		
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a		
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	88	76	69	69		302		
Asuntos directos	5,938	6,143	5,881	4,011		21,973		
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.48	1.24	1.17	1.72	×	1.37		
% de participación respecto del Sector	25.88	20.99	22.26	23.96		23.23		
Asuntos con prórroga	967	383	568	1,555		3,473		
Asuntos concluidos	7,029	6,637	6,554	5,630		25,850		
Índice de asuntos con prórroga (%)	13.76	5.77	8.67	27.62	×	13.44		
% de participación respecto del Sector	59.33	34.54	51.59	84.97		61.25		
Asuntos con prórroga vencidos	513	207	6	7		733		
Asuntos con prórroga	967	383	568	1,555		3,473		
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	53.05	54.05	1.06	0.45	\checkmark	21.11		
% de participación respecto del Sector	100.00	99.04	66.67	100.00		99.32		
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	27,924	10,831	10,793	36,839		86,387		
Asuntos con prórroga	967	383	568	1,555		3,473		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	28.88	28.28	19.00	23.69	×	24.87		
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a		
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	3	1	5	17		26		
Asuntos con prórroga	967	383	568	1,555		3,473		
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.31	0.26	0.88	1.09	×	0.75		
% de participación respecto del Sector	21.43	4.76	26.32	85.00		35.14		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	302	309	357	352		1,320		
Asuntos de GE que pasaron a CO	2,553	2,296	1,947	1,317		8,113		
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	11.83	13.46	18.34	26.73	×	16.27		
% de participación respecto del Sector	35.57	35.07	39.76	43.08		38.32		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	67	91	80	70		308		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	302	309	357	352		1,320		
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	22.19	29.45	22.41	19.89	✓	23.33		
% de participación respecto del Sector	24.01	27.41	26.06	27.03		26.17		
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	982	752	670	322		2,726		
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	2,251	1,987	1,590	965		6,793		
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	43.63	37.85	42.14	33.37	✓	40.13		
% de participación respecto del Sector	70.70	62.51	58.88	46.07		61.55		
Calificación del Proceso	39.60	40.34	45.04	35.19		35.61		







HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	12.28	92.81	8.89	1.00	4.95	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.96	n/a	1.85	n/a	1.85	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.37	23.23	4.42	1.93	3.18	
Asuntos con prórroga	10	13.44	61.25	4.77	1.00	2.88	
Asuntos con prórroga vencidos	15	21.11	99.32	1.00	1.00	1.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	24.87	n/a	1.79	n/a	1.79	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.75	35.14	4.38	1.00	2.69	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	16.27	38.32	13.82	1.00	7.41	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	23.33	26.17	8.47	5.67	7.07	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	40.13	61.55	4.58	1.00	2.79	
Total	100			53.98	13.60	35.61	

El puntaje 35.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

35.61 / 10 = 3.56 de calificación





HOJA DE DATOS:

,	2015						
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos directos vencidos	28	20	4	6		58	
Asuntos directos	258	170	159	146		733	
Índice de asuntos directos vencidos (%)	10.85	11.76	2.52	4.11	×	7.91	
% de participación respecto del Sector	51.85	47.62	30.77	28.57		44.62	
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,858	2,849	2,621	1,914		12,242	
Asuntos directos	258	170	159	146		733	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.83	16.76	16.48	13.11	✓	16.70	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos con prórroga	18	17	10	4		49	
Asuntos concluidos	276	187	169	151		783	
Índice de asuntos con prórroga (%)	6.52	9.09	5.92	2.65	\checkmark	6.26	
% de participación respecto del Sector	94.74	85.00	90.91	57.14		85.96	
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	3	1		4	
Asuntos con prórroga	18	17	10	4		49	
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	30.00	25.00	✓	8.16	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	100.00	100.00		100.00	
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	703	782	406	452		2,343	
Asuntos con prórroga	18	17	10	4		49	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	39.06	46.00	40.60	113.00	×	47.82	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	14	15	5		59	
Asuntos de GO que pasaron a CO	74	56	50	20		200	
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	33.78	25.00	30.00	25.00	✓	29.50	
% de participación respecto del Sector	46.30	43.75	53.57	27.78		44.70	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	4	3	2	1		10	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	14	15	5		59	
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	16.00	21.43	13.33	20.00	×	16.95	
% de participación respecto del Sector	26.67	75.00	66.67	25.00		38.46	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	19	19	23	12		73	
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	49	42	35	15		141	
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	38.78	45.24	65.71	80.00	×	51.77	
% de participación respecto del Sector	55.88	50.00	65.71	42.86		53.68	
Calificación del Proceso	49.83	37.45	31.54	32.00		33.52	





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	7.91	44.62	8.93	1.00	4.97	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	16.70	n/a	7.88	n/a	7.88	
Asuntos con prórroga	10	6.26	85.96	1.00	1.00	1.00	
Asuntos con prórroga vencidos	15	8.16	100.00	1.00	1.00	1.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	47.82	n/a	1.00	n/a	1.00	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	29.50	44.70	14.40	1.00	7.70	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	16.95	38.46	12.63	1.00	6.81	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	51.77	53.68	5.34	1.00	3.17	
Total	100			52.17	6.00	33.52	

El puntaje 33.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

33.52 / 10 = 3.35 de calificación





HOJA DE DATOS:

	2015					
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	1,176	1,217	1,040	646		4,079
Asuntos concluidos	3,036	2,800	2,524	1,746		10,106
Índice de asuntos diferidos (%)	38.74	43.46	41.20	37.00	✓	40.36
% de participación respecto del Sector	55.45	55.22	52.10	39.20		51.19
Asuntos diferidos no conciliados	666	740	568	381		2,355
Asuntos diferidos	1,176	1,217	1,040	646		4,079
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	56.63	60.81	54.62	58.98	×	57.73
% de participación respecto del Sector	50.26	52.19	47.18	35.28		46.85
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	399	218	13	7		637
Asuntos concluidos	3,036	2,800	2,524	1,746		10,106
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	13.14	7.79	0.52	0.40	✓	6.30
% de participación respecto del Sector	67.40	61.76	72.22	70.00		65.47
Asuntos con incumplimiento de Convenio	50	38	29	18		135
Asuntos con Convenio	404	310	366	245		1,325
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	12.38	12.26	7.92	7.35	✓	10.19
% de participación respecto del Sector	94.34	88.37	90.63	94.74		91.84
Calificación del Proceso	20.94	33.62	33.32	16.98		28.50

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*			
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos diferidos	20	40.36	51.19	4.66	1.00	2.83	
Asuntos diferidos no conciliados	20	57.73	46.85	9.03	1.00	5.02	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	6.30	65.47	13.21	1.00	7.11	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	10.19	91.84	26.09	1.00	13.55	
Total	100			53.00	4.00	28.50	

El puntaje 28.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

28.50 / 10 = 2.85 de calificación









PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

 Gestión Ordinaria: 3.35 x 	0.2	0.68
---	-----	------

Gestión Electrónica: 3.56 x 0.5 1.78

• Conciliación: 2.85 x 0.3 0.85

IDATU ENERO-DICIEMBRE __ 3.31







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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de BBVA Bancomer: 108,320 Part. 24.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA BANCOMER:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	67,078	70,849	5.6%
RECLAMACIONES	39,993	37,471	-6.3%
Controversias	37,149	33,515	-9.8%
Gestión Ordinaria	902	412	-54.3%
Gestión Electrónica	27,601	22,260	-19.4%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	2,125	4,354	104.9%
Conciliación	6,521	6,489	-0.5%
Solicitud de Dictamen	1,983	2,352	18.6%
Solicitud de Defensoría	451	864	91.6%
Defensoría Legal Gratuita	406	726	78.8%
Asesorías Jurídicas Penales	4	14	250.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	107,071	108,320	1.2%

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.





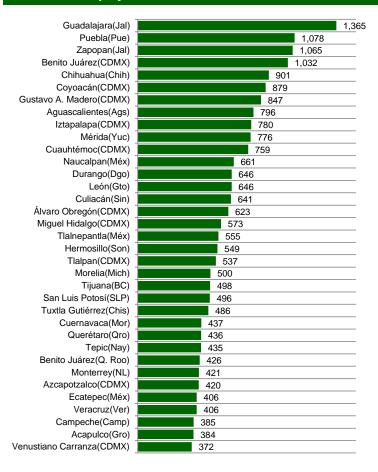




- (*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
- (**) Área Jurídica de Condusef donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 203 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 1,073 municipios del país se registra al menos una reclamación de BBVA Bancomer, 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	1,970	5%
Entre 30 y 39 años	5,611	15%
Entre 40 y 49 años	6,872	18%
Entre 50 y 59 años	8,203	22%
Entre 60 y 69 años	8,366	22%
Entre 70 y 79 años	5,011	14%
Más de 80 años	1438	4%
Total	37,471	100%



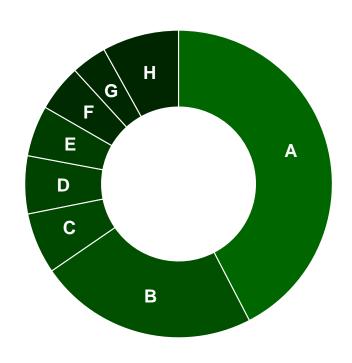




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014 2015				Crecim.
PRODUCTO	Reclamaciones	Reclamaciones Part. (%) Reclamaciones Part. (Part. (%)	(%)
Total	39,993	100.0	37,471	100.0	-6.3
Tarjeta de crédito	20,375	50.9	15,879	42.4	-22.1
Tarjeta de débito	7,600	19.0	8,640	23.1	13.7
Cuenta de ahorro	2,703	6.8	2,411	6.4	-10.8
Cuenta de cheques	1,992	5.0	2,280	6.1	14.5
Crédito personal	1,363	3.4	2,006	5.4	47.2
Cuenta de nómina	2,065	5.2	1,842	4.9	-10.8
Crédito al auto	1,250	3.1	1,395	3.7	11.6
Crédito hipotecario	549	1.4	699	1.9	27.3
Crédito de nómina	443	1.1	519	1.4	17.2
Resto de productos 1/	1,653	4.1	1,800	4.7	-

^{1/}Incluye: Cajero automático, Crédito simple, Valores e Instrumentos de Inversión, Terminal Punto de Venta, entre otros.



Α	42.4%	Tarjeta de crédito
	31%	Consumos no reconocidos
	16%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	9%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
В	23.1%	Tarjeta de débito
	66%	Consumos no reconocidos
	18%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	2%	Depósito no aplicado total o parcialmente
С	6.4%	Cuenta de ahorro
С	6.4% 38%	Cuenta de ahorro Cargos no reconocidos en la cuenta
С		
С	38%	Cargos no reconocidos en la cuenta
C	38% 9%	Cargos no reconocidos en la cuenta Solicitud de entrega de recursos no atendida Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del
	38% 9% 6%	Cargos no reconocidos en la cuenta Solicitud de entrega de recursos no atendida Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida
D	38% 9% 6% 6.1%	Cargos no reconocidos en la cuenta Solicitud de entrega de recursos no atendida Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida Cuenta de cheques
D E	38% 9% 6% 6.1% 5.4%	Cargos no reconocidos en la cuenta Solicitud de entrega de recursos no atendida Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida Cuenta de cheques Crédito personal







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.

		Eva	IDATU		
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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	
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos 20 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 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, Bancomer no presentó problemática, únicamente 2 de los 21,423 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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 2015, Bancomer solicitó 279 prórrogas, es decir, el 1% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 4.9% 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 1,061 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, 462 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 3,983 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 642 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 6,310 asuntos atendidos en este proceso, 1,412 (22%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 17.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 64.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 119 asuntos (2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 12% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 315 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 5 casos que significaron el 2% de sus convenios firmados y representaron el 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:

	2015							
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos directos vencidos	1	1	0	0		2		
Asuntos directos	5,977	5,595	5,097	4,754		21,423		
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.02	0.02	0.00	0.00		0.01		
% de participación respecto del Sector	0.07	0.07	0.00	0.00		0.07		
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	52,536	49,401	45,542	43,339		190,818		
Asuntos directos	5,977	5,595	5,097	4,754		21,423		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.79	8.83	8.94	9.12	×	8.91		
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a		
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	96	110	104	84		394		
Asuntos directos	5,977	5,595	5,097	4,754		21,423		
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.61	1.97	2.04	1.77	✓	1.84		
% de participación respecto del Sector	28.24	30.39	33.55	29.17		30.31		
Asuntos con prórroga	105	109	64	1		279		
Asuntos concluidos	6,278	5,853	5,350	4,884		22,365		
Índice de asuntos con prórroga (%)	1.67	1.86	1.20	0.02	\checkmark	1.25		
% de participación respecto del Sector	6.44	9.83	5.81	0.05		4.92		
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0		
Asuntos con prórroga	105	109	64	1		279		
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.)	2,785	3,009	1,762	34		7,590		
Asuntos con prórroga	105	109	64	1		279		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	26.52	27.61	27.53	34.00	×	27.20		
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a		
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	1	6	2	0		9		
Asuntos con prórroga	105	109	64	1		279		
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.95	5.50	3.13	0.00	✓	3.23		
% de participación respecto del Sector	7.14	28.57	10.53	0.00		12.16		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	289	281	262	229		1,061		
Asuntos de GE que pasaron a CO	1,333	1,334	1,276	1,101		5,044		
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	21.68	21.06	20.53	20.80	×	21.03		
% de participación respecto del Sector	34.04	31.90	29.18	28.03		30.80		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	132	122	112	96		462		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	289	281	262	229		1,061		
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	45.67	43.42	42.75	41.92	✓	43.54		
% de participación respecto del Sector	47.31	36.75	36.48	37.07		39.25		
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	186	157	171	128		642		
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1,044	1,053	1,014	872		3,983		
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	17.82	14.91	16.86	14.68	√	16.12		
• •								
% de participación respecto del Sector	13.39	13.05	15.03	18.31		14.50		





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	0.01	0.07	10.00	9.99	10.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.91	n/a	3.34	n/a	3.34	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.84	30.31	4.23	1.00	2.61	
Asuntos con prórroga	10	1.25	4.92	9.51	9.28	9.40	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	27.20	n/a	1.49	n/a	1.49	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	3.23	12.16	2.35	3.62	2.98	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	21.03	30.80	12.01	4.73	8.37	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	43.54	39.25	2.81	1.00	1.90	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	16.12	14.50	7.82	7.88	7.85	
Total	100			68.55	52.49	62.93	

El puntaje 62.93 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.93 / 10 = 6.29 de calificación





HOJA DE DATOS:

oporión oppinable	2015						
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos directos vencidos	10	4	1	1		16	
Asuntos directos	146	91	97	87		421	
Índice de asuntos directos vencidos (%)	6.85	4.40	1.03	1.15	×	3.80	
% de participación respecto del Sector	18.52	9.52	7.69	4.76		12.31	
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,287	1,035	1,586	1,542		5,450	
Asuntos directos	146	91	97	87		421	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.82	11.37	16.35	17.72	×	12.95	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos con prórroga	0	2	0	0		2	
Asuntos concluidos	146	93	97	87		423	
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	2.15	0.00	0.00		0.47	
% de participación respecto del Sector	0.00	10.00	0.00	0.00		3.51	
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0	
Asuntos con prórroga	0	2	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.)	0	7	0	0		7	
Asuntos con prórroga	0	2	0	0		2	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	3.50	0.00	0.00		3.50	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	9	6	4	5		24	
Asuntos de GO que pasaron a CO	20	19	10	8		57	
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	45.00	31.58	40.00	62.50	×	42.11	
% de participación respecto del Sector	16.67	18.75	14.29	27.78		18.18	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1	0	1		3	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	9	6	4	5		24	
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	11.11	16.67	0.00	20.00	×	12.50	
% de participación respecto del Sector	6.67	25.00	0.00	25.00		11.54	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	5	6	1	1		13	
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	11	13	6	3		33	
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	45.45	46.15	16.67	33.33	×	39.39	
% de participación respecto del Sector	14.71	15.79	2.86	3.57		9.56	
Calificación del Proceso	83.18	73.01	86.43	68.01		82.29	





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	3.80	12.31	9.49	7.52	8.50	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	12.95	n/a	8.38	n/a	8.38	
Asuntos con prórroga	10	0.47	3.51	9.32	9.63	9.48	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	3.50	n/a	9.34	n/a	9.34	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	42.11	18.18	12.00	12.27	12.14	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	12.50	11.54	13.25	10.80	12.02	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	39.39	9.56	6.45	8.40	7.43	
Total	100			83.24	63.62	82.29	

El puntaje 82.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.29 / 10 = 8.23 de calificación





HOJA DE DATOS:

	2015							
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos diferidos	372	336	351	353		1,412		
Asuntos concluidos	1,604	1,687	1,594	1,425		6,310		
Índice de asuntos diferidos (%)	23.19	19.92	22.02	24.77	×	22.38		
% de participación respecto del Sector	17.54	15.25	17.59	21.42		17.72		
Asuntos diferidos no conciliados	238	217	219	239		913		
Asuntos diferidos	372	336	351	353		1,412		
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	63.98	64.58	62.39	67.71	×	64.66		
% de participación respecto del Sector	17.96	15.30	18.19	22.13		18.16		
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	74	40	4	1		119		
Asuntos concluidos	1,604	1,687	1,594	1,425		6,310		
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.61	2.37	0.25	0.07	✓	1.89		
% de participación respecto del Sector	12.50	11.33	22.22	10.00		12.23		
Asuntos con incumplimiento de Convenio	2	1	2	0		5		
Asuntos con Convenio	81	82	83	69		315		
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	2.47	1.22	2.41	0.00	✓	1.59		
% de participación respecto del Sector	3.77	2.33	6.25	0.00		3.40		
Calificación del Proceso	78.01	82.71	77.03	76.72		78.04		

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos diferidos	20	22.38	17.72	11.50	13.42	12.46	
Asuntos diferidos no conciliados	20	64.66	18.16	7.71	12.63	10.17	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.89	12.23	17.97	16.45	17.21	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	1.59	3.40	37.83	38.56	38.19	
Total	100			75.01	81.06	78.04	

El puntaje 78.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.04 / 10 = 7.80 de calificación



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Ge	stión	Orc	linar	ia:	8.23 x	0.2	1.64
	4 = 7		4 -	_			

Gestión Electrónica: 6.29 x 0.5 3.15

• Conciliación: 7.80 x 0.3 2.34

IDATU ENERO-DICIEMBRE ___ 7.13







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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banco Santander: 46,746 Part. 10.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO SANTANDER:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	22,947	30,668	33.6%
RECLAMACIONES	12,338	16,078	30.3%
Controversias	11,727	15,206	29.7%
Gestión Ordinaria	341	168	-50.7%
Gestión Electrónica	8,232	8,204	-0.3%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	1,211	4,575	277.8%
Conciliación	1,943	2,259	16.3%
Solicitud de Dictamen	467	649	39.0%
Solicitud de Defensoría	76	118	55.3%
Defensoría Legal Gratuita	65	94	44.6%
Asesorías Jurídicas Penales	3	11	266.7%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	35,285	46,746	32.5%

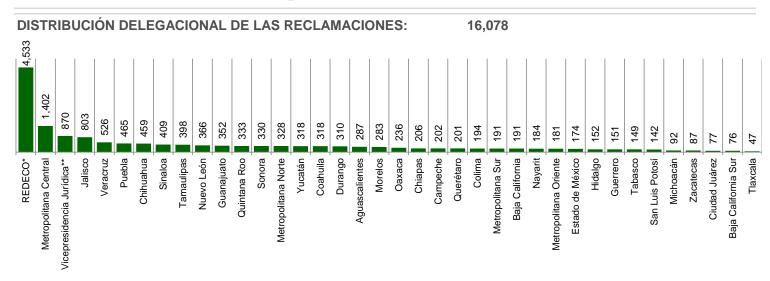
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros. Incluye Información de Santander Consumo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.



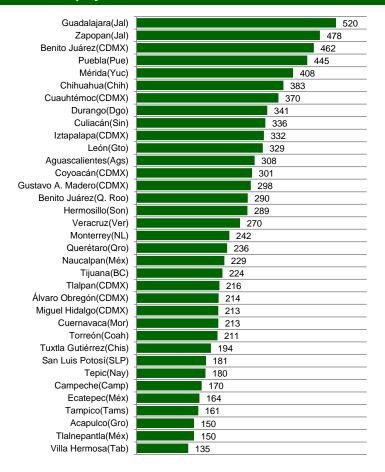




- (*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
- (**) Área Jurídica de Condusef donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 55 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 689 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Santander, de éstos, 35 concentran el 60% de las quejas.



El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,195	7%
Entre 30 y 39 años	2,972	18%
Entre 40 y 49 años	3,632	23%
Entre 50 y 59 años	3,563	22%
Entre 60 y 69 años	3,228	20%
Entre 70 y 79 años	1,240	8%
Más de 80 años	248	2%
Total	16,078	100%



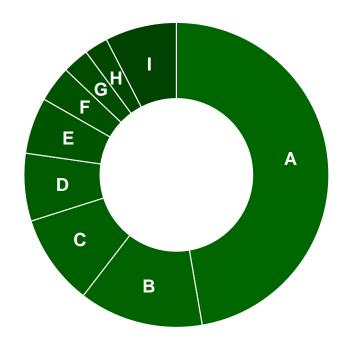




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015	Crecim.	
FRODUCTO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	12,338	100.0	16,078	100.0	30.3
Tarjeta de crédito	6,186	50.2	7,602	47.3	22.9
Crédito personal	1,130	9.2	2,118	13.2	87.4
Tarjeta de débito	1,420	11.5	1,551	9.6	9.2
Cuenta de cheques	765	6.2	1,155	7.2	51.0
Cuenta de nómina	954	7.7	962	6.0	0.8
Cuenta de ahorro	583	4.7	615	3.8	5.5
Crédito de nómina	324	2.6	453	2.8	39.8
Crédito simple	102	0.8	402	2.5	294.1
Crédito hipotecario	283	2.3	363	2.3	28.3
Resto de productos 1/	591	4.8	857	5.3	-

1/Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Terminal Punto de Venta, Valores e Instrumentos de Inversión, Cajero automático, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



Α	47.3%	Tarjeta de crédito
	32%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	24%	Consumos no reconocidos
	9%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
В	13.2%	Crédito personal
	59%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	7%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	7%	Actualización de historial crediticio no realizada
С	9.6%	Tarjeta de débito
	61%	Consumos no reconocidos
	7%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	6%	Transferencia electrónica no reconocida
D	7.2%	Cuenta de cheques
Е	6.0%	Cuenta de nómina
F	3.8%	Cuenta de ahorro
G	2.8%	Crédito de nómina
Н	2.5%	Crédito de simple
I	7.6%	Varios







ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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.

		Eva	Evaluación por Proceso				
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral		
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20		
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96		
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92		
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89		
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81		
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73		
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71		
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63		
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61		
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54		
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31		
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24		
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23		
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08		
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99		
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93		
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13		
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31		
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08		

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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 favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	100 Puntos
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos 20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	15 10 100 Puntos 20 20 20

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 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, Santander no presentó problemática, únicamente 4 de los 7,443 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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 2015, Santander solicitó 427 prórrogas, es decir, el 5% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 8% 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 284 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, 125 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 1,123 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 232 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 2,084 asuntos atendidos en este proceso, 515 (25%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 70.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 15 asuntos (0.7%) 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 2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 110 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 2 casos que significaron el 2% de sus convenios firmados y representaron el 1% 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 Asuntos directos vencidos Asuntos directos	Trim 1 1 1,735	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o.	Accomplete
		0			vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos	1,735	2	0	1		4
		1,886	2,036	1,786		7,443
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.06	0.11	0.00	0.06	×	0.05
% de participación respecto del Sector	0.07	0.14	0.00	1.72		0.14
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	25,057	25,960	29,829	29,147		109,993
Asuntos directos	1,735	1,886	2,036	1,786		7,443
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.44	13.76	14.65	16.32	×	14.78
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	24	50	34	27		135
Asuntos directos	1,735	1,886	2,036	1,786		7,443
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.38	2.65	1.67	1.51	\checkmark	1.81
% de participación respecto del Sector	7.06	13.81	10.97	9.38		10.38
Asuntos con prórroga	172	112	102	41		427
Asuntos concluidos	1,992	2,087	2,236	1,916		8,231
Índice de asuntos con prórroga (%)	8.63	5.37	4.56	2.14	✓	5.19
% de participación respecto del Sector	10.55	10.10	9.26	2.24		7.53
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	172	112	102	41		427
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.)	4,713	3,196	2,820	976		11,705
Asuntos con prórroga	172	112	102	41	√	427
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	27.40	28.54	27.65	23.80	٧	27.41
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	2	1	1	1		5
Asuntos con prórroga	172	112	102	41		427
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.16	0.89	0.98	2.44	×	1.17
% de participación respecto del Sector	14.29	4.76	5.26	5.00		6.76
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	48	80	90	66		284
Asuntos de GE que pasaron a CO	302	338	410	357		1,407
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	15.89	23.67	21.95	18.49	\checkmark	20.18
% de participación respecto del Sector	5.65	9.08	10.02	8.08		8.24
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	13	35	50	27		125
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	48	80	90	66		284
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	27.08	43.75	55.56	40.91	\checkmark	44.01
% de participación respecto del Sector	4.66	10.54	16.29	10.42		10.62
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	48	50	70	64		232
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	254	258	320	291		1,123
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	18.90	19.38	21.88	21.99	×	20.66
% de participación respecto del Sector	3.46	4.16	6.15	9.16		5.24
Calificación del Proceso	82.26	76.42	73.56	75.47		74.34





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	0.05	0.14	10.00	9.99	9.99	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.78	n/a	2.10	n/a	2.10	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.81	10.38	4.24	3.63	3.93	
Asuntos con prórroga	10	5.19	7.53	7.98	8.89	8.44	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	27.41	n/a	1.46	n/a	1.46	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.17	6.76	4.04	4.23	4.13	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	20.18	8.24	12.33	15.91	14.12	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	44.01	10.62	2.68	11.21	6.94	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.66	5.24	7.21	9.23	8.22	
Total	100			67.03	78.10	74.34	

El puntaje 74.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

74.34 / 10 = 7.43 de calificación







HOJA DE DATOS:

		2015						
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos directos vencidos	2	0	0	2		4		
Asuntos directos	55	34	40	38		167		
Índice de asuntos directos vencidos (%)	3.64	0.00	0.00	5.26	×	2.40		
% de participación respecto del Sector	3.70	0.00	0.00	9.52		3.08		
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	790	276	443	342		1,851		
Asuntos directos	55	34	40	38		167		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.36	8.12	11.08	9.00	✓	11.08		
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a		
Asuntos con prórroga	1	0	0	1		2		
Asuntos concluidos	56	35	41	39		171		
Índice de asuntos con prórroga (%)	1.79	0.00	0.00	2.56	×	1.17		
% de participación respecto del Sector	5.26	0.00	0.00	14.29		3.51		
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0		
Asuntos con prórroga	1	0	0	1		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.)	55	0	0	5		60		
Asuntos con prórroga	1	0	0	1		2		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	55.00	0.00	0.00	5.00	×	30.00		
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a		
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	3	1	2		8		
Asuntos de GO que pasaron a CO	11	10	4	10		35		
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	18.18	30.00	25.00	20.00	✓	22.86		
% de participación respecto del Sector	3.70	9.38	3.57	11.11		6.06		
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	2	3	1	2		8		
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	4	3	2	5		14		
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	9	7	3	8		27		
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	44.44	42.86	66.67	62.50	✓	51.85		
% de participación respecto del Sector	11.76	7.89	5.71	17.86		10.29		
Calificación del Proceso	80.51	88.49	90.24	79.76		84.84		





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	2.40	3.08	9.68	9.38	9.53	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	11.08	n/a	8.64	n/a	8.64	
Asuntos con prórroga	10	1.17	3.51	8.32	9.63	8.98	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	30.00	n/a	4.35	n/a	4.35	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	22.86	6.06	15.66	17.42	16.54	
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	51.85	10.29	5.33	8.27	6.80	
Total	100			81.97	74.71	84.84	

El puntaje 84.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.84 / 10 = 8.48 de calificación





HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015						
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos diferidos	96	103	143	173		515	
Asuntos concluidos	448	499	582	555		2,084	
Índice de asuntos diferidos (%)	21.43	20.64	24.57	31.17	×	24.71	
% de participación respecto del Sector	4.53	4.67	7.16	10.50		6.46	
Asuntos diferidos no conciliados	64	73	111	117		365	
Asuntos diferidos	96	103	143	173		515	
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	70.87	77.62	67.63	\checkmark	70.87	
% de participación respecto del Sector	4.83	5.15	9.22	10.83		7.26	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	10	5	0	0		15	
Asuntos concluidos	448	499	582	555		2,084	
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.23	1.00	0.00	0.00		0.72	
% de participación respecto del Sector	1.69	1.42	0.00	0.00		1.54	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	2	0	0		2	
Asuntos con Convenio	19	17	32	42		110	
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	11.76	0.00	0.00		1.82	
% de participación respecto del Sector	0.00	4.65	0.00	0.00		1.36	
Calificación del Proceso	89.28	83.26	87.13	83.67		83.76	

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADO R (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	24.71	6.46	10.61	17.60	14.11
Asuntos diferidos no conciliados	20	70.87	7.26	6.53	17.06	11.79
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	0.72	1.54	19.23	19.55	19.39
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	1.82	1.36	37.52	39.42	38.47
Total	100			73.89	93.63	83.76

El puntaje 83.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.76 / 10 = 8.38 de calificación



FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO SANTANDER Santander

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

 Gestión Ordinaria: 	8.48 x	0.2	1.70
 Gestión Electrónica: 	7.43 x	0.5	3.72
• Conciliación:	2 32 v	03	2 51

IDATU ENERO-DICIEMBRE ___ 7.93







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANORTE/IXE FEANORTE

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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banorte/Ixe: 46,576 Part. 10.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANORTE/IXE:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	25,035	32,152	28.4%
RECLAMACIONES	10,987	14,424	31.3%
Controversias	10,080	13,071	29.7%
Gestión Ordinaria	185	230	24.3%
Gestión Electrónica	6,682	7,306	9.3%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	882	2,950	234.5%
Conciliación	2,331	2,585	10.9%
Solicitud de Dictamen	692	991	43.2%
Solicitud de Defensoría	111	195	75.7%
Defensoría Legal Gratuita	101	153	51.5%
Asesorías Jurídicas Penales	3	13	333.3%
Arbitraje	0	1	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	36,022	46,576	29.3%

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. Incluye Información de Banorte-Ixe Tarjetas, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.





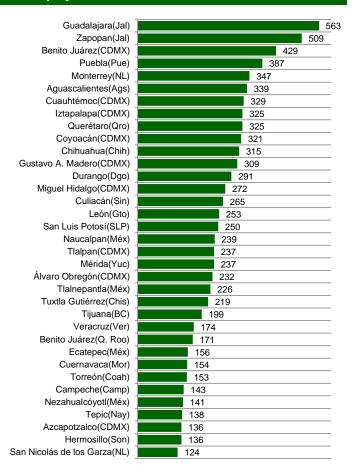




- (*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
- (**) Área Jurídica de Condusef donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 74 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 589 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banorte/Ixe, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,028	7%
Entre 30 y 39 años	2,995	21%
Entre 40 y 49 años	3,204	22%
Entre 50 y 59 años	3,287	23%
Entre 60 y 69 años	2,526	18%
Entre 70 y 79 años	1,053	7%
Más de 80 años	331	2%
Total	14,424	100%



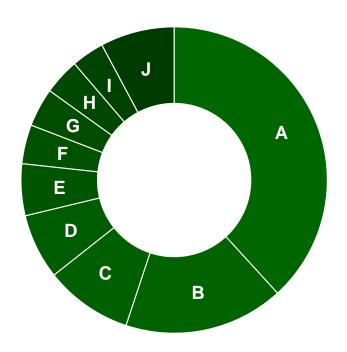


FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANORTE/IXE FEANORTE

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015	Crecim.	
FRODUCIO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	10,987	100.0	14,424	100.0	31.3
Tarjeta de crédito	3,547	32.3	5,512	38.2	55.4
Tarjeta de débito	2,270	20.6	2,434	16.9	7.2
Cuenta de cheques	1,171	10.7	1,336	9.3	14.1
Cuenta de nómina	962	8.7	995	6.9	3.4
Crédito personal	446	4.1	788	5.5	76.7
Crédito al auto	385	3.5	595	4.1	54.5
Cuenta de ahorro	616	5.6	587	4.1	-4.7
Crédito hipotecario	468	4.3	551	3.8	17.7
Crédito de nómina	428	3.9	499	3.4	16.6
Resto de productos 1/	694	6.3	1,127	7.8	-

^{1/}Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito simple, Cajero automático, Valores e Instrumentos de Inversión, Terminal Punto de Venta, entre otros.



_	00.00/	Taniata da antidita
Α	38.2%	Tarjeta de crédito
	35%	Consumos no reconocidos
	28%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	6%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
В	16.9%	Tarjeta de débito
	66%	Consumos no reconocidos
	17%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o 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.)
С	9.3%	Cuenta de cheques
	57%	Cheque pagado no reconocido por el titular
	13%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	6%	Transferencia electrónica no reconocida
D	6.9%	Cuenta de nómina
Е	5.5%	Crédito personal
F	4.1%	Crédito al auto
G	4.1%	Cuenta de ahorro
Н	3.8%	Crédito hipotecario
I	3.4%	Crédito de nómina
J	7.8%	Varios







ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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.

		Eva	Evaluación por Proceso				
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral		
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20		
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96		
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92		
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89		
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81		
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73		
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71		
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63		
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61		
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54		
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31		
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24		
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23		
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08		
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99		
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93		
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13		
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31		
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08		

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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
Asuntos directos vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos Asuntos diferidos no conciliados	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 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, Banorte-IXE no presentó problemática, únicamente 29 de los 6,546 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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 2015, Banorte-IXE solicitó 156 prórrogas, es decir, el 2% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 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 209 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, 68 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 1,460 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 202 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 2,442 asuntos atendidos en este proceso, 856 (35%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 11% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 76.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 85 asuntos (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 9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 92 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 2 casos que significaron el 2% de sus convenios firmados y representaron el 1% 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:

,	2015					
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	4	9	7	9		29
Asuntos directos	1,598	1,598	1,793	1,557		6,546
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.25	0.56	0.39	0.58	×	0.44
% de participación respecto del Sector	0.28	0.65	16.28	15.52		1.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18,000	22,272	27,130	24,979		92,381
Asuntos directos	1,598	1,598	1,793	1,557		6,546
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.26	13.94	15.13	16.04	×	14.11
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	31	31	26	37		125
Asuntos directos	1,598	1,598	1,793	1,557		6,546
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.94	1.94	1.45	2.38	×	1.91
% de participación respecto del Sector	9.12	8.56	8.39	12.85		9.62
Asuntos con prórroga	42	75	27	12		156
Asuntos concluidos	1,703	1,779	1,929	1,672		7,083
Índice de asuntos con prórroga (%)	2.47	4.22	1.40	0.72	\checkmark	2.20
% de participación respecto del Sector	2.58	6.76	2.45	0.66		2.75
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	42	75	27	12		156
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	1,088	1,825	762	308		3,983
Asuntos con prórroga	42	75	27	12		156
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	25.90	24.33	28.22	25.67	\checkmark	25.53
% 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	42	75	27	12		156
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	50	65	47	47		209
Asuntos de GE que pasaron a CO	359	443	443	424		1,669
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	13.93	14.67	10.61	11.08	×	12.52
% de participación respecto del Sector	5.89	7.38	5.23	5.75		6.07
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	12	19	16	21		68
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	50	65	47	47		209
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	24.00	29.23	34.04	44.68	×	32.54
% de participación respecto del Sector	4.30	5.72	5.21	8.11		5.78
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	32	52	64	54		202
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	309	378	396	377		1,460
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	10.36	13.76	16.16	14.32	✓	13.84
% de participación respecto del Sector	2.30	4.32	5.62	7.73		4.56
Calificación del Proceso	87.17	82.85	80.93	79.70		81.47







HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	0.44	1.00	9.96	9.90	9.93	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.11	n/a	2.24	n/a	2.24	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.91	9.62	4.20	3.73	3.96	
Asuntos con prórroga	10	2.20	2.75	9.14	9.60	9.37	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	25.53	n/a	1.71	n/a	1.71	
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	12.52	6.07	15.24	16.99	16.12	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	32.54	5.78	5.89	12.94	9.41	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	13.84	4.56	8.13	9.33	8.73	
Total	100			76.51	82.49	81.47	

El puntaje 81.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.47 / 10 = 8.15 de calificación





HOJA DE DATOS:

CESTIÓN OPPINADIA		2015					
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos directos vencidos	4	7	3	2		16	
Asuntos directos	51	53	50	61		215	
Índice de asuntos directos vencidos (%)	7.84	13.21	6.00	3.28	\checkmark	7.44	
% de participación respecto del Sector	7.41	16.67	23.08	9.52		12.31	
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	607	649	442	633		2,331	
Asuntos directos	51	53	50	61		215	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.90	12.25	8.84	10.38	×	10.84	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1	
Asuntos concluidos	51	54	50	61		216	
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	1.85	0.00	0.00		0.46	
% de participación respecto del Sector	0.00	5.00	0.00	0.00		1.75	
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	44	0	0		44	
Asuntos con prórroga	0	1	0	0		1	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	44.00	0.00	0.00		44.00	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	3	2	1	2		8	
Asuntos de GO que pasaron a CO	16	20	23	15		74	
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	18.75	10.00	4.35	13.33	×	10.81	
% de participación respecto del Sector	5.56	6.25	3.57	11.11		6.06	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	1	0		2	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	3	2	1	2		8	
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	33.33	0.00	100.00	0.00	✓	25.00	
% de participación respecto del Sector	6.67	0.00	33.33	0.00		7.69	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	2	4	4	2		12	
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	13	18	22	13		66	
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	15.38	22.22	18.18	15.38	✓	18.18	
% de participación respecto del Sector	5.88	10.53	11.43	7.14		8.82	
Calificación del Proceso	88.67	78.95	80.59	89.92		81.19	





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*				
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS		
Asuntos directos vencidos	10	7.44	12.31	9.00	7.52	8.26		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	10.84	n/a	8.67	n/a	8.67		
Asuntos con prórroga	10	0.46	1.75	9.33	9.82	9.58		
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	44.00	n/a	1.72	n/a	1.72		
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	10.81	6.06	17.95	17.42	17.68		
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	25.00	7.69	11.50	12.20	11.85		
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	18.18	8.82	8.36	8.52	8.44		
Total	100			81.53	70.48	81.19		

El puntaje 81.19 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.19 / 10 = 8.12 de calificación





HOJA DE DATOS:

	2015							
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos diferidos	206	236	206	208		856		
Asuntos concluidos	527	656	625	634		2,442		
Índice de asuntos diferidos (%)	39.09	35.98	32.96	32.81	\checkmark	35.05		
% de participación respecto del Sector	9.71	10.71	10.32	12.62		10.74		
Asuntos diferidos no conciliados	161	178	146	168		653		
Asuntos diferidos	206	236	206	208		856		
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	78.16	75.42	70.87	80.77	×	76.29		
% de participación respecto del Sector	12.15	12.55	12.13	15.56		12.99		
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	48	36	0	1		85		
Asuntos concluidos	527	656	625	634		2,442		
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	9.11	5.49	0.00	0.16	×	3.48		
% de participación respecto del Sector	8.11	10.20	0.00	10.00		8.74		
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	0	1		2		
Asuntos con Convenio	15	23	26	28		92		
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	4.35	0.00	3.57	×	2.17		
% de participación respecto del Sector	0.00	2.33	0.00	5.26		1.36		
Calificación del Proceso	82.03	78.91	85.81	66.66		76.55		

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	SO DEL Datos		Asignación de puntos*				
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS		
Asuntos diferidos	20	35.05	10.74	6.68	16.01	11.35		
Asuntos diferidos no conciliados	20	76.29	12.99	5.51	14.73	10.12		
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.48	8.74	16.25	17.46	16.86		
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	2.17	1.36	37.03	39.42	38.23		
Total	100			65.47	87.63	76.55		

El puntaje 76.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

76.55 / 10 = 7.66 de calificación



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

 Gestión Ordinaria: 	8.12 x 0.2	1.62
 Gestión Electrónica: 	8.15 x 0.5	4.07

• Conciliación: 7.66 x 0.3 2.30

IDATU ENERO-DICIEMBRE ___ 7.99







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO AHORRO FAMSA Panco 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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banco Ahorro Famsa: 5,333 Part. 1.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AHORRO FAMSA:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	3,163	3,474	9.8%
RECLAMACIONES	1,387	1,859	34.0%
Controversias	1,356	1,818	34.1%
Gestión Ordinaria	7	7	0.0%
Gestión Electrónica	916	865	-5.6%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	266	760	185.7%
Conciliación	167	186	11.4%
Solicitud de Dictamen	25	38	52.0%
Solicitud de Defensoría	3	2	-33.3%
Defensoría Legal Gratuita	3	1	-66.7%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	4,550	5,333	17.2%

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.







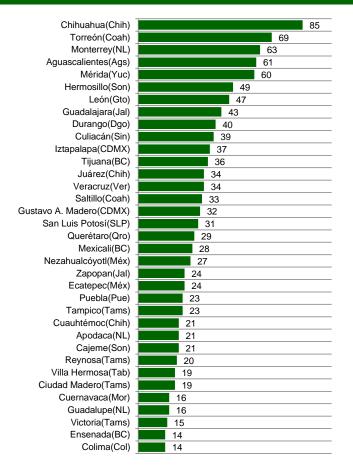
FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO AHORRO FAMSA Banco Ahorro Famsa

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,859 93 54 50 48 47 42 42 35 4 25 16 7 2 20 20 17 7 7 10 10 ω Nayarit Sonora Colima Puebla Chihuahua Guanajuato Sinaloa Yucatán Durango San Luis Potosí Ciudad Juárez Querétaro Baja California Estado de México Quintana Roo Campeche Metropolitana Norte Metropolitana Sur Hidalgo Guerrero Baja California Sur REDECO* Coahuila Nuevo León Tamaulipas Metropolitana Central Aguascalientes Veracruz /icepresidencia Jurídica** Metropolitana Oriente Michoacán Zacatecas Oaxaca

- (*) 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 atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 5 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 228 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Ahorro Famsa, 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	238	13%
Entre 30 y 39 años	386	21%
Entre 40 y 49 años	426	23%
Entre 50 y 59 años	399	21%
Entre 60 y 69 años	296	16%
Entre 70 y 79 años	98	5%
Más de 80 años	16	1%
Total	1,859	100%

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





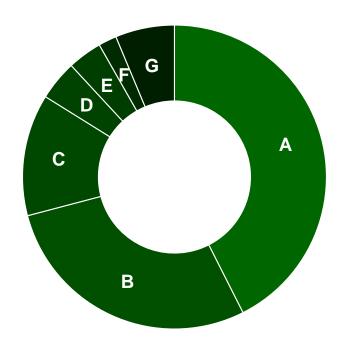




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014	1	2015	Crecim.	
rkobocio	Reclamaciones Part. (%)		Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	1,387	100.0	1,859	100.0	34.0
Crédito personal	598	43.1	791	42.5	32.3
Tarjeta de crédito	445	32.1	527	28.3	18.4
Crédito simple	159	11.5	241	13.0	51.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	79	4.2	-
Cuenta de ahorro	70	5.0	68	3.7	-2.9
Tarjeta de débito	39	2.8	36	1.9	-7.7
Valores e Instrumentos de Inversión	18	1.3	29	1.6	61.1
Cuenta de cheques	10	0.7	20	1.1	100.0
Resto de productos 1/	48	3.5	68	3.7	=

^{1/}Incluye: Crédito al auto, Crédito de nómina, Crédito hipotecario, Créditos y préstamos refaccionarios, Cajero automático, entre otros.



Α	42.5%	Crédito personal
	50%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	10%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	10%	Actualización de historial crediticio no realizada
В	28.3%	Tarjeta de crédito
	34%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	19%	Consumos no reconocidos
	11%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
С	13.0%	Crédito simple
	38%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	15%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	11%	Actualización de historial crediticio no realizada
D	4.2%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
Е	3.7%	Cuenta de ahorro
F	1.9%	Tarjeta de débito







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO AHORRO FAMSA Banco Ahorro Famsa

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.

		Eva	Evaluación por Proceso		
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 Bancos que se encuentran en operación.







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO AHORRO FAMSA P Banco Ahorro Famsa

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	
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos 20 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 Bancos se han adherido a este proceso).

 $Para\ cualquier\ duda\ o\ consulta\ favor\ de\ contactar\ a\ CONDUSEF\ al\ correo\ electr\'onico\ estadistica @condusef.gob.mx$









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 Ahorro Famsa no presentó problemática, únicamente 6 de los 853 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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, únicamente solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.1% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 0.02% 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 24 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 131 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 28 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 179 asuntos atendidos en este proceso, 59 (33%) 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 78.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 12 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 1.2% 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, Banco Ahorro Famsa incumplió en 2 casos que significaron el 29% de sus convenios firmados y representaron el 1.4% 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.







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO AHORRO FAMSA Panco Ahorro Famsa



HOJA DE DATOS:

Asuntos directos vencidos	,	2015					
Asuntos directos 252 215 227 159 853	GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4		
Indice de asuntos directos vencidos (%) % de participación respecto del Sector 1.1 importotal de respuesta de asuntos directos (d.h.) Asuntos directos Asuntos directos e/ sepuesta de asuntos directos (d.h.) Asuntos directos Asuntos directos Asuntos directos del Sector 1.1 importotal de respuesta de asuntos directos (d.h.) Asuntos directos Asuntos directos del Sector 1.1 importotal de respuesta de asuntos directos (d.h.) Asuntos directos del Sector 1.1 importotal de respuesta de asuntos directos (d.h.) Asuntos directos e/ respuesta incongruente/incompleta 4	Asuntos directos vencidos	2	2	0	2		6
% de participación respecto del Sector 0.14 0.04 0.00 3.45 0.27 1.1379 2.271 2.583 2.161 8.394 Asuntos directos 252 215 227 159 853 854 849 849 participación respecto del Sector 1.140 1.179 1.179 1.170	Asuntos directos	252	215	227	159		853
Tiempro total de respuesta de asuntos directos (d.h.) Asuntos directos 252 215 227 159 833 834 846 participación respecto del Sector 178 840 participación respecto del Sector 178 841 842 843 844 845 845 845 845 845 845	Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.79	0.93	0.00	1.26	×	0.70
Asuntos directos	% de participación respecto del Sector	0.14	0.14	0.00	3.45		0.21
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.) 5.47 10.55 11.38 13.59 X % de participación respecto del Sector n/a n/a n/a n/a n/a Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta 4 3 3 0 10 Asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%) 1.59 1.40 1.32 0.00 ✓ 1.17 % de participación respecto del Sector 1.18 0.83 0.97 0.00 0.77 Asuntos concludos 2.53 2.15 2.27 159 854 Indice de asuntos con prórroga 1 0 0 0 0 77 Asuntos concludos 2.53 2.15 2.27 159 854 16 16 6 e participación respecto del Sector 0.00 0.00 0.00 0.00 0.01 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,379	2,271	2,583	2,161		8,394
% de participación respecto del Sector Na Na Na Na Na Na Na N	Asuntos directos	252	215	227	159		853
Asuntos directos of respuesta incongruente/incompleta 4 3 3 3 0 10 10 Asuntos directos idrectos 1252 215 227 159 853 853 10 160 de de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%) 1.59 1.40 1.32 0.00 √ 1.17 % de participación respecto del Sector 1.18 0.83 0.97 0.00 √ 1.77 Asuntos con prórroga 11 0 0 0 0 1 1 Asuntos concluidos 1253 215 227 159 854 10 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00	Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.47	10.56	11.38	13.59	×	9.84
Asuntos directos 252 215 227 159 853 Indice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%) 1.59 1.40 1.32 0.00	% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos 252 215 227 159 853 Indice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%) 1.59 1.40 1.32 0.00	Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	4	3	3	0		10
% de participación respecto del Sector 1.18 0.83 0.97 0.00 0.77 Asuntos con prórroga 1 0 0 0 0 1 Asuntos concluidos 1.18 0.83 0.97 0.00 0.00 1.18 Asuntos concluidos 1.18 0.83 0.97 0.00	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	252	215	227	159		853
Asuntos con prórroga 1 0 0 0 0 1 Asuntos concluidos 253 215 227 159 854 Indice de asuntos con prórroga (%) 40 0.00 0.00 0.00 0.00 50 0.00 Asuntos con prórroga vencidos 0 0 0 0 0 0 0 Asuntos con prórroga vencidos 0 0 0 0 0 0 0 Asuntos con prórroga vencidos 0 0 0 0 0 0 0 Asuntos con prórroga vencidos 0 0 0 0 0 0 0 1 Indice de asuntos con prórroga vencidos (%) 40 de participación respecto del Sector 0.00 0.00 0.00 0.00 Asuntos con prórroga vencidos (%) 40 de participación respecto del Sector 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.) 31 0 0 0 0 1 Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.) 31 0 0 0 0 1 Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.) 31.00 0.00 0.00 31.00 40 de participación respecto del Sector 10 0 0 0 1 Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.) 31.00 0.00 0.00 31.00 34.00 35.00 36.00 0.00 36.00 37.00 38.00 39.00 30.00	Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.59	1.40	1.32	0.00	\checkmark	1.17
Asuntos concluidos 253 215 227 159 854 findice de asuntos con prórroga (%) 0.40 0.00 0.00 0.00 0.00 0.12	% de participación respecto del Sector	1.18	0.83	0.97	0.00		0.77
Indice de asuntos con prórroga (%) % de participación respecto del Sector O.06 O.00 O.00 O.00 O.00 O.00 O.00 Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) O.00 O.0	Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
% de participación respecto del Sector \$\text{\$0.06}\$ \ 0.00 \	Asuntos concluidos	253	215	227	159		854
Asuntos con prórroga vencidos	Índice de asuntos con prórroga (%)	0.40	0.00	0.00	0.00		0.12
Asuntos con prórroga 1	% de participación respecto del Sector	0.06	0.00	0.00	0.00		0.02
Indice de asuntos con prórroga vencidos (%) de participación respecto del Sector 0.00 31 Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Asuntos favorables en GE que pasaron a CO Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se concillaron Asuntos favorables en GE que pasaron a CO Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos favorables en GE que pasaron a CO Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1	Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
% de participación respecto del Sector 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 31 Asuntos con prórroga 1 0 0 0 0 1 1 0 0.00 0.00 31.00 31.00 0.00 0.00 0.00 31.00 31.00 0.00 0.00 0.00 31.00 31.00 0.00 0.00 0.00 31.00 0.00 0.00 0.00 31.00 0.00 0.00 0.00 0.00 31.00 0.	Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.) Asuntos con prórroga 1 0 0 0 0 1 Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.) 31.00 0.00 0.00 0.00 31.00 % de participación respecto del Sector n/a n/a n/a n/a n/a n/a n/a n/a Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta 0 0 0 0 0 0 Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Medice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Medice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Medice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Medice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO Asuntos favorables en GE que pasaron a CO Medice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO Medice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%) Medice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%) Medice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%) Medice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%) Medice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%) Medice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 25 44 26 36 131 findice de asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 25 44 26 36 131 findice de asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 30 48 participación respecto del Sector 31 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30	Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga 1 0 0 0 0 1 Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.) 31.00 0.00 0.00 0.00 31.00 % de participación respecto del Sector	% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.) 31.00 0.00 0.00 0.00 31.00 % de participación respecto del Sector Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Asuntos favorables en GE que pasaron a CO Asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	31	0	0	0		31
% de participación respecto del Sector n/a n/a n/a n/a n/a Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta 0 <td>Asuntos con prórroga</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> <td>1</td>	Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) Asuntos favorables en GE que pasaron a CO Asuntos favorables en GE que pasaron a CO Asuntos de GE que pasaron a CO Asuntos de GE que pasaron a CO Asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%) Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 8 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 8 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 4 24 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 2 4 1 4 2 24 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 3 6 0.60 1.30 0.39 Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 4 28 Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 25 44 26 36 131 Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 27.27 23.08 11.11 4 21.37 4 de participación respecto del Sector 0.63	Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	31.00	0.00	0.00	0.00		31.00
Asuntos con prórroga	% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%) 0.00<	Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0
% de participación respecto del Sector 0.00 0.00 0.00 0.00 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO 5 4 11 4 24 Asuntos de GE que pasaron a CO 30 48 37 40 155 Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%) 16.67 8.33 29.73 10.00 ✓ % de participación respecto del Sector 0.59 0.45 1.22 0.49 0.70 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 8 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO 5 4 11 4 24 Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%) 20.00 50.00 36.36 25.00 ✓ % de participación respecto del Sector 0.36 0.60 1.30 0.39 0.68 Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 12 6 4 28 Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 25 44 26 36 131 Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%) 24.00 27.2	Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO Asuntos de GE que pasaron a CO Asuntos de GE que pasaron a CO 30 48 37 40 155 16idice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%) 16.67 8.33 29.73 10.00 15.48 36 de participación respecto del Sector Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 8 24 1 1 8 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 4 1 24 1 4 24 1 6 24 1 6 4 28 Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 25 44 26 36 131 36 de participación respecto del Sector 36 de participación respecto del Sector 37 do pasaron a CO 38 de participación respecto del Sector 4 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 4 asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 4 asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 4 asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 4 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 4 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 7 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 8 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 9 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 9 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 9 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 9 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 9 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 9 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 9 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 9 asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 9 asuntos n	Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos de GE que pasaron a CO 30 48 37 40 155 1548 37 40 155 1548 38 38 39 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 30 48 37 40 155 40 40 40 40 40 40 40 40	% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%) 16.67 8.33 29.73 10.00 ✓ 15.48 % de participación respecto del Sector 0.59 0.45 1.22 0.49 0.70 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 8 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO 5 4 11 4 24 Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%) 20.00 50.00 36.36 25.00 ✓ 33.33 % de participación respecto del Sector 0.36 0.60 1.30 0.39 0.68 Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 12 6 4 28 Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 25 44 26 36 131 Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%) 24.00 27.27 23.08 11.11 ✓ % de participación respecto del Sector 0.43 1.00 0.53 0.57 0.63	Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	4	11	4		24
% de participación respecto del Sector 0.59 0.45 1.22 0.49 0.70 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron 1 2 4 1 8 Asuntos favorables en GE que pasaron a CO 5 4 11 4 24 Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%) 20.00 50.00 36.36 25.00 ✓ % de participación respecto del Sector 0.36 0.60 1.30 0.39 0.68 Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 12 6 4 28 Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 25 44 26 36 131 Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%) 24.00 27.27 23.08 11.11 ✓ % de participación respecto del Sector 0.43 1.00 0.53 0.57 0.63	Asuntos de GE que pasaron a CO	30	48	37	40		155
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos favorables en GE que pasaron a CO Asuntos favorables en GE que pasaron a CO 5 4 11 4 24 Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%) 6 20.00 50.00 36.36 25.00 33.33 6 4 11 4 24 24 1 24 25 25 25.00 36.36 25.00	Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	16.67	8.33	29.73	10.00	\checkmark	15.48
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	% de participación respecto del Sector	0.59	0.45	1.22	0.49		0.70
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)20.0050.0036.3625.00✓% de participación respecto del Sector0.360.601.300.390.68Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron6126428Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO25442636131Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)24.0027.2723.0811.11✓21.37% de participación respecto del Sector0.431.000.530.570.63	Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2	4	1		8
% de participación respecto del Sector 0.36 0.60 1.30 0.39 0.68 Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 12 6 4 28 Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 25 44 26 36 131 Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%) 24.00 27.27 23.08 11.11 ✓ 21.37 % de participación respecto del Sector 0.43 1.00 0.53 0.57 0.63	Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	4	11	4		24
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron 6 12 6 4 28 Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 25 44 26 36 131 Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%) 24.00 27.27 23.08 11.11 ✓ 21.37 % de participación respecto del Sector 0.43 1.00 0.53 0.57 0.63	Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	20.00	50.00	36.36	25.00	\checkmark	33.33
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO 25 44 26 36 131 Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%) 24.00 27.27 23.08 11.11 ✓ 21.37 % de participación respecto del Sector 0.43 1.00 0.53 0.57 0.63	% de participación respecto del Sector	0.36	0.60	1.30	0.39		0.68
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%) 24.00 27.27 23.08 11.11 ✓ 21.37 % de participación respecto del Sector 0.43 1.00 0.53 0.57 0.63	Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	12	6	4		28
% de participación respecto del Sector 0.43 1.00 0.53 0.57 0.63	Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	25	44	26	36		131
	Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	24.00	27.27	23.08	11.11	✓	21.37
Calificación del Proceso 90.41 91.07 87.60 91.16 84.38	% de participación respecto del Sector	0.43	1.00	0.53	0.57		0.63
	Calificación del Proceso	90.41	91.07	87.60	91.16		84.38







HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*				
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS		
Asuntos directos vencidos	10	0.70	0.21	9.94	9.98	9.96		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.84	n/a	3.14	n/a	3.14		
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.17	0.77	4.51	4.90	4.70		
Asuntos con prórroga	10	0.12	0.02	9.95	10.00	9.98		
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	31.00	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	15.48	0.70	14.12	19.65	16.89		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	0.68	5.67	14.76	10.21		
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	21.37	0.63	7.11	9.91	8.51		
Total	100			75.43	89.20	84.38		

El puntaje 84.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.38 / 10 = 8.44 de calificación







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO AHORRO FAMSA Panco Ahorro Famsa



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS		2015						
		Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0		
Asuntos directos	5	1	1	0		7		
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.)	26	1	4	0		31		
Asuntos directos	5	1	1	0		7		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.20	1.00	4.00	0.00	\checkmark	4.43		
% 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	5	1	1	0		7		
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	1	0	0		1		
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0		
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0		
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0		
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	1	0	0		1		
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
Calificación del Proceso	99.03	100.00	99.00	N/A		99.54		







HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	Datos PESO DEL			Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	4.43	n/a	9.54	n/a	9.54	
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	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			99.54	80.00	99.54	

El puntaje 99.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.54 / 10 = 9.95 de calificación







HOJA DE DATOS:

	2015							
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos diferidos	8	22	15	14		59		
Asuntos concluidos	35	56	42	46		179		
Índice de asuntos diferidos (%)	22.86	39.29	35.71	30.43	✓	32.96		
% de participación respecto del Sector	0.38	1.00	0.75	0.85		0.74		
Asuntos diferidos no conciliados	8	17	10	11		46		
Asuntos diferidos	8	22	15	14		59		
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	77.27	66.67	78.57	×	77.97		
% de participación respecto del Sector	0.60	1.20	0.83	1.02		0.92		
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	8	0	0		12		
Asuntos concluidos	35	56	42	46		179		
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	11.43	14.29	0.00	0.00		6.70		
% de participación respecto del Sector	0.68	2.27	0.00	0.00		1.23		
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1	1	0		2		
Asuntos con Convenio	2	2	3	0		7		
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	50.00	33.33	0.00	✓	28.57		
% de participación respecto del Sector	0.00	2.33	3.13	0.00		1.36		
Calificación del Proceso	85.88	61.39	69.80	87.72		62.43		

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos diferidos	20	32.96	0.74	7.47	19.73	13.60	
Asuntos diferidos no conciliados	20	77.97	0.92	5.19	19.63	12.41	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	6.70	1.23	12.78	19.64	16.21	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	28.57	1.36	1.00	39.42	20.21	
Total	100			26.44	98.42	62.43	

El puntaje 62.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.43 / 10 = 6.24 de calificación





PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria: 9.95	\times 0.2	1.99
---------------------------	--------------	------

Gestión Electrónica: 8.44 x 0.5 4.22

• Conciliación: 6.24 x 0.3 1.87







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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de BanCoppel: 11,146 Part. 2.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCOPPEL:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	6,911	8,279	19.8%
RECLAMACIONES	1,878	2,867	52.7 %
Controversias	1,802	2,759	53.1%
Gestión Ordinaria	30	35	16.7%
Gestión Electrónica	1,366	2,083	52.5%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	99	175	76.8%
Conciliación	307	466	51.8%
Solicitud de Dictamen	69	93	34.8%
Solicitud de Defensoría	3	8	166.7%
Defensoría Legal Gratuita	3	5	66.7%
Asesorías Jurídicas Penales	0	2	-
Arbitraje	1	0	-100.0%
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	8,789	11,146	26.8%

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.

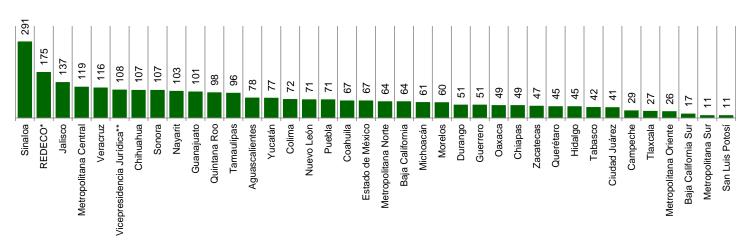






DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

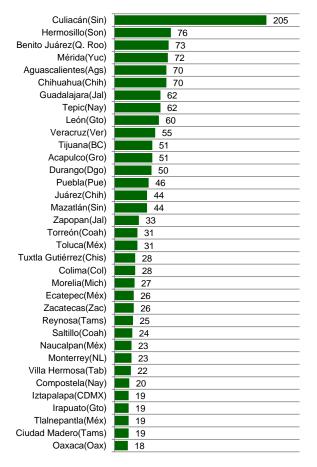
2,867



- (*) 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 atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 16 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 402 municipios del país se registra al menos una reclamación de BanCoppel, de éstos, 45 concentran el 60% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	472	16.4%
Entre 30 y 39 años	702	24.5%
Entre 40 y 49 años	682	23.8%
Entre 50 y 59 años	538	18.8%
Entre 60 y 69 años	322	11.2%
Entre 70 y 79 años	140	4.9%
Más de 80 años	11	0.4%
Total	2,867	100.0%

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



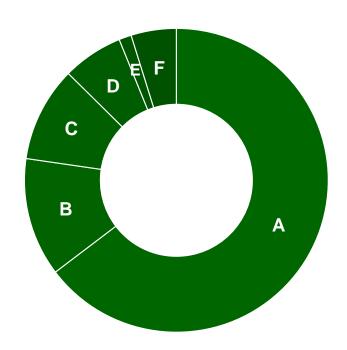




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015	Crecim.	
FRODUCIO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	1,878	100.0	2,867	100.0	52.7
Tarjeta de crédito	1,217	64.8	1,854	64.7	52.3
Tarjeta de débito	237	12.6	362	12.6	52.7
Crédito personal	192	10.2	290	10.1	51.0
Cuenta de ahorro	97	5.2	185	6.5	90.7
Valores e Instrumentos de Inversión	30	1.6	38	1.3	26.7
Crédito simple	29	1.6	29	1.0	0.0
Cuenta de cheques	14	0.7	23	0.8	64.3
Cajero automático	5	0.3	16	0.6	220.0
Resto de productos 1/	57	3.0	70	2.4	-

^{1/}Incluye: Créditos y préstamos de habilitación y avío, entre otros.



Α	64.7%	Tarjeta de crédito
	59%	Consumos no reconocidos
	9%	Consumos vía internet no reconocidos
	7%	Actualización de historial crediticio no realizada
В	12.6%	Tarjeta de débito
	64%	Consumos no reconocidos
	12%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	10%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
С	10.1%	Crédito personal
С	10.1% 26%	Crédito personal Gestión de Cobranza (REDECO)
С		<u>.</u>
С	26%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	26% 20%	Gestión de Cobranza (REDECO) Actualización de historial crediticio no realizada Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de
	26% 20% 11% 6.5%	Gestión de Cobranza (REDECO) Actualización de historial crediticio no realizada Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
D	26% 20% 11% 6.5% 1.3%	Gestión de Cobranza (REDECO) Actualización de historial crediticio no realizada Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones Cuenta de ahorro







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.

		Eva	Evaluación por Proceso			
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral	
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20	
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96	
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92	
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89	
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81	
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73	
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71	
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63	
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61	
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54	
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31	
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24	
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23	
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08	
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99	
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93	
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13	
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31	
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08	

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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	
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos 20 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 Bancos se han adherido a este proceso).

 $Para\ cualquier\ duda\ o\ consulta\ favor\ de\ contactar\ a\ CONDUSEF\ al\ correo\ electr\'onico\ estadistica @condusef.gob.mx$







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, únicamente 2 de los 1,521 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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 2015, Bancoppel solicitó 471 prórrogas, es decir, el 23% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 8.3% de las prórrogas solicitadas del Sector. Cabe señalar que a pesar de tener un plazo mayor para emitir respuesta, de los 471 asuntos la Institución no respondió en 4 casos, lo que implicó turnarlos 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 43 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, 16 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 345 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 29 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 447 asuntos atendidos en este proceso, 132 (30%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 1.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 78.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 25 asuntos (5.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 9 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Bancoppel 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:

	2015					
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	0	1	0		2
Asuntos directos	303	367	486	365		1,521
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.33	0.00	0.21	0.00	\checkmark	0.13
% de participación respecto del Sector	0.07	0.00	2.33	0.00		0.07
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,726	2,346	1,170	1,019		6,261
Asuntos directos	303	367	486	365		1,521
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.70	6.39	2.41	2.79	×	4.12
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	8	11	8	4		31
Asuntos directos	303	367	486	365		1,521
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.64	3.00	1.65	1.10	✓	2.04
% de participación respecto del Sector	2.35	3.04	2.58	1.39		2.38
Asuntos con prórroga	100	155	125	91		471
Asuntos concluidos	411	535	628	464		2,038
Índice de asuntos con prórroga (%)	24.33	28.97	19.90	19.61	\checkmark	23.11
% de participación respecto del Sector	6.13	13.98	11.35	4.97		8.31
Asuntos con prórroga vencidos	0	1	3	0		4
Asuntos con prórroga	100	155	125	91		471
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.65	2.40	0.00	\checkmark	0.85
% de participación respecto del Sector	0.00	0.48	33.33	0.00		0.54
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	2,486	3,979	2,989	2,250		11,704
Asuntos con prórroga	100	155	125	91		471
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	24.86	25.67	23.91	24.73	×	24.85
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	2	2	7	1		12
Asuntos con prórroga	100	155	125	91		471
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.00	1.29	5.60	1.10	✓	2.55
% de participación respecto del Sector	14.29	9.52	36.84	5.00		16.22
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	6	14	15		43
Asuntos de GE que pasaron a CO	79	103	101	105		388
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	10.13	5.83	13.86	14.29	×	11.08
% de participación respecto del Sector	0.94	0.68	1.56	1.84		1.25
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	4	6	3		16
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	6	14	15		43
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	37.50	66.67	42.86	20.00	✓	37.21
% de participación respecto del Sector	1.08	1.20	1.95	1.16		1.36
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	7	6	10		29
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	71	97	87	90	-	345
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	8.45	7.22	6.90	11.11	×	8.41
% de participación respecto del Sector	0.43	0.58	0.53	1.43		0.65
Calificación del Proceso	84.04	80.93	69.30	84.64		79.66
		0.0100	33,00			13.00





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*				
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS		
Asuntos directos vencidos	10	0.13	0.07	9.99	9.99	9.99		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	4.12	n/a	4.34	n/a	4.34		
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.04	2.38	4.14	4.69	4.41		
Asuntos con prórroga	10	23.11	8.31	1.00	8.78	4.89		
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.85	0.54	14.44	14.92	14.68		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	24.85	n/a	1.79	n/a	1.79		
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.55	16.22	2.90	3.15	3.03		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	11.08	1.25	15.79	19.38	17.58		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	37.21	1.36	4.58	14.52	9.55		
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	8.41	0.65	8.87	9.90	9.38		
Total	100			67.85	85.34	79.66		

El puntaje 79.66 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.66 / 10 = 7.97 de calificación





HOJA DE DATOS:

	2015					
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	4	0	0		5
Asuntos directos	6	15	3	13		37
Índice de asuntos directos vencidos (%)	16.67	26.67	0.00	0.00		13.51
% de participación respecto del Sector	1.85	9.52	0.00	0.00		3.85
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	240	68	23	149		480
Asuntos directos	6	15	3	13		37
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	40.00	4.53	7.67	11.46	×	12.97
% 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	15	3	13		37
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	1		1
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	2	4	6		12
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	16.67	×	8.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	5.56		0.76
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	1		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	1		1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	100.00	×	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	25.00		3.85
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	2	4	5		11
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	50.00	0.00	0.00		9.09
% de participación respecto del Sector	0.00	2.63	0.00	0.00		0.74
Calificación del Proceso	90.09	90.94	97.78	80.42		87.96





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

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	13.51	3.85	8.18	9.22	8.70	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	12.97	n/a	8.38	n/a	8.38	
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	8.33	0.76	18.42	19.68	19.05	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	3.85	1.00	13.60	7.30	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	9.09	0.74	9.18	9.88	9.53	
Total	100			80.15	77.38	87.96	

El puntaje 87.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.96 / 10 = 8.80 de calificación





HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	23	37	28	44		132
Asuntos concluidos	91	119	115	122		447
Índice de asuntos diferidos (%)	25.27	31.09	24.35	36.07	×	29.53
% de participación respecto del Sector	1.08	1.68	1.40	2.67		1.66
Asuntos diferidos no conciliados	13	31	26	33		103
Asuntos diferidos	23	37	28	44		132
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	56.52	83.78	92.86	75.00	✓	78.03
% de participación respecto del Sector	0.98	2.19	2.16	3.06		2.05
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	9	15	0	1		25
Asuntos concluidos	91	119	115	122		447
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	9.89	12.61	0.00	0.82	×	5.59
% de participación respecto del Sector	1.52	4.25	0.00	10.00		2.57
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	3	0	2	4		9
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	89.76	81.76	88.17	75.41		82.87

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADO R (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	1.66	8.78	19.39	14.08
Asuntos diferidos no conciliados	20	78.03	2.05	5.17	19.17	12.17
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	5.59	2.57	13.98	19.25	16.62
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			67.93	97.81	82.87

El puntaje 82.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.87 / 10 = 8.29 de calificación







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCOPPEL BANCOPPEL

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

 Gestión Ordinaria: 	8.80 x	0.2	1.76
--	--------	-----	------

Gestión Electrónica: 7.97 x 0.5 3.98

• Conciliación: 8.29 x 0.3 2.49







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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banco Azteca: 25,937 Part. 5.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AZTECA:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	15,102	16,904	11.9%
RECLAMACIONES	8,608	9,033	4.9%
Controversias	7,979	8,316	4.2%
Gestión Ordinaria	81	30	-63.0%
Gestión Electrónica	5,849	5,319	-9.1%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	669	1,534	129.3%
Conciliación	1,380	1,433	3.8%
Solicitud de Dictamen	432	397	-8.1%
Solicitud de Defensoría	96	168	75.0%
Defensoría Legal Gratuita	101	135	33.7%
Asesorías Jurídicas Penales	0	17	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	23,710	25,937	9.4%

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.





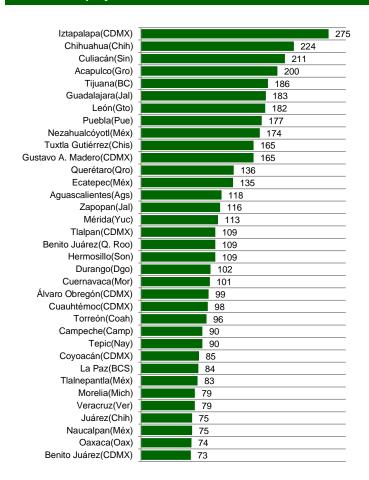




- (*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
- (**) Área Jurídica de Condusef donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 33 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 698 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Azteca, de éstos, 50 concentran el 60% de las quejas.



El 43% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 57% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,019	11%
Entre 30 y 39 años	1,644	18%
Entre 40 y 49 años	2,118	24%
Entre 50 y 59 años	2,037	23%
Entre 60 y 69 años	1,452	16%
Entre 70 y 79 años	639	7%
Más de 80 años	124	1%
Total	9,033	100%

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



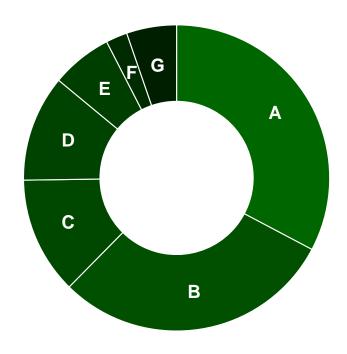




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014	1	2015	2015		
FRODUCIO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)	
Total	8,608	100.0	9,033	100.0	4.9	
Crédito personal	2,753	32.0	2,957	32.7	7.4	
Tarjeta de crédito	2,772	32.2	2,678	29.7	-3.4	
Cuenta de ahorro	729	8.5	1,119	12.4	53.5	
Tarjeta de débito	982	11.4	1,015	11.2	3.4	
Crédito simple	662	7.7	582	6.4	-12.1	
Valores e Instrumentos de Inversión	249	2.9	205	2.3	-17.7	
Crédito de nómina	90	1.0	94	1.1	4.4	
Cuenta de cheques	51	0.6	66	0.7	29.4	
Resto de productos 1/	320	3.7	317	3.5	-	

^{1/}Incluye: Cuenta de nómina, Cajero automático, Crédito hipotecario, Crédito al auto, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



Α	32.7%	Crédito personal
	33%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	17%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	7%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
В	29.7%	Tarjeta de crédito
	56%	Consumos no reconocidos
	11%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	4%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
С	12.4%	Cuenta de ahorro
	44%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	18%	Solicitud de entrega de recursos no atendida
	8%	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida
D	11.2%	Tarjeta de débito
E	6.4%	Crédito simple
F	2.3%	Valores e Instrumentos de Inversión
G	5.3%	Varios







ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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.

		Eva	IDATU		
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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
Asuntos directos vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos Asuntos diferidos no conciliados	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 Bancos se han adherido a este proceso).

 $Para\ cualquier\ duda\ o\ consulta\ favor\ de\ contactar\ a\ CONDUSEF\ al\ correo\ electr\'onico\ estadistica @condusef.gob.mx$







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 4,596 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 2015, Banco Azteca solicitó 347 prórrogas, es decir, el 6.5% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 6.1% 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 174 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, 82 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 1,104 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 216 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 1,433 asuntos atendidos en este proceso, 363 (25%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 4.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 66.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 35 asuntos (2.4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 3.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 35 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 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:

	2015					
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		C
Asuntos directos	1,321	1,385	1,063	827		4,596
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.)	8,674	11,919	8,012	7,050		35,655
Asuntos directos	1,321	1,385	1,063	827		4,596
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.57	8.61	7.54	8.52		7.76
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	43	33	18	22		116
Asuntos directos	1,321	1,385	1,063	827		4,596
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	3.26	2.38	1.69	2.66	×	2.52
% de participación respecto del Sector	12.65	9.12	5.81	7.64		8.92
Asuntos con prórroga	98	138	73	38		347
Asuntos concluidos	1,514	1,629	1,236	958		5,337
Índice de asuntos con prórroga (%)	6.47	8.47	5.91	3.97	\checkmark	6.50
% de participación respecto del Sector	6.01	12.44	6.63	2.08		6.12
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		C
Asuntos con prórroga	98	138	73	38		347
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.)	2,959	4,269	2,117	920		10,265
Asuntos con prórroga	98	138	73	38		347
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	30.19	30.93	29.00	24.21	\checkmark	29.58
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	3	6	2	0		11
Asuntos con prórroga	98	138	73	38		347
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	3.06	4.35	2.74	0.00	\checkmark	3.17
% de participación respecto del Sector	21.43	28.57	10.53	0.00		14.86
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	54	55	37	28		174
Asuntos de GE que pasaron a CO	318	373	334	253		1,278
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	16.98	14.75	11.08	11.07	\checkmark	13.62
% de participación respecto del Sector	6.36	6.24	4.12	3.43		5.05
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	26	28	13	15		82
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	54	55	37	28		174
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	48.15	50.91	35.14	53.57	x	47.13
% de participación respecto del Sector	9.32	8.43	4.23	5.79		6.97
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	43	79	52	42		216
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	264	318	297	225		1,104
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	16.29	24.84	17.51	18.67		19.57
% de participación respecto del Sector	3.10	6.57	4.57	6.01		4.88
Calificación del Proceso	80.15	76.14	82.54	82.63		76.42





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEI	Datos PESO DEL		As	signación de puntos*		
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	7.76	n/a	3.58	n/a	3.58	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.52	8.92	3.94	3.82	3.88	
Asuntos con prórroga	10	6.50	6.12	7.47	9.10	8.28	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	29.58	n/a	1.18	n/a	1.18	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	3.17	14.86	2.39	3.31	2.85	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	13.62	5.05	14.83	17.50	16.16	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	47.13	6.97	1.80	12.52	7.16	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	19.57	4.88	7.36	9.29	8.32	
Total	100			67.55	80.53	76.42	

El puntaje 76.42 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

76.42 / 10 = 7.64 de calificación





HOJA DE DATOS:

	2015					
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos directos	14	9	2	6		31
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.)	152	194	2	32		380
Asuntos directos	14	9	2	6		31
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.86	21.56	1.00	5.33	×	12.26
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	14	9	2	6		31
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	1	0		2
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	3	2	1		8
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	50.00	0.00	50.00	0.00	\checkmark	25.00
% de participación respecto del Sector	1.85	0.00	3.57	0.00		1.52
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	1	0		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	0	1	1	1		3
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	3	1	1		6
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	33.33	100.00	100.00		50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	2.63	2.86	3.57		2.21
Calificación del Proceso	92.60	90.83	89.92	94.69		93.34





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	12.26	n/a	8.48	n/a	8.48	
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	25.00	1.52	15.25	19.36	17.30	
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	50.00	2.21	5.50	9.63	7.57	
Total	100			89.23	78.99	93.34	

El puntaje 93.34 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.34 / 10 = 9.33 de calificación





HOJA DE DATOS:

	2015							
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos diferidos	96	108	78	81		363		
Asuntos concluidos	349	412	376	296		1,433		
Índice de asuntos diferidos (%)	27.51	26.21	20.74	27.36	×	25.33		
% de participación respecto del Sector	4.53	4.90	3.91	4.92		4.56		
Asuntos diferidos no conciliados	73	72	49	49		243		
Asuntos diferidos	96	108	78	81		363		
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	76.04	66.67	62.82	60.49	\checkmark	66.94		
% de participación respecto del Sector	5.51	5.08	4.07	4.54		4.83		
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	15	0	0		35		
Asuntos concluidos	349	412	376	296		1,433		
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	5.73	3.64	0.00	0.00		2.44		
% de participación respecto del Sector	3.38	4.25	0.00	0.00		3.60		
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0		
Asuntos con Convenio	9	5	10	11		35		
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	86.78	87.03	90.53	87.94		85.17		

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*		
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	25.33	4.56	10.37	18.31	14.34
Asuntos diferidos no conciliados	20	66.94	4.83	7.28	18.04	12.66
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.44	3.60	17.37	18.96	18.16
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			75.03	95.30	85.17

El puntaje 85.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

 Gestión Ordinaria: 9.33 x 	U.Z	1.87
---	-----	------

Gestión Electrónica: 7.64 x 0.5 3.82

• Conciliación: 8.52 x 0.3 2.55







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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de ABC Capital: 878 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ABC CAPITAL:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	516	527	2.1%
RECLAMACIONES	333	351	5.4%
Controversias	330	345	4.5%
 Gestión Ordinaria 	9	2	-77.8%
 Gestión Electrónica 	203	240	18.2%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	73	65	-11.0%
Conciliación	45	38	-15.6%
Solicitud de Dictamen	3	6	100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	849	878	3.4%

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.

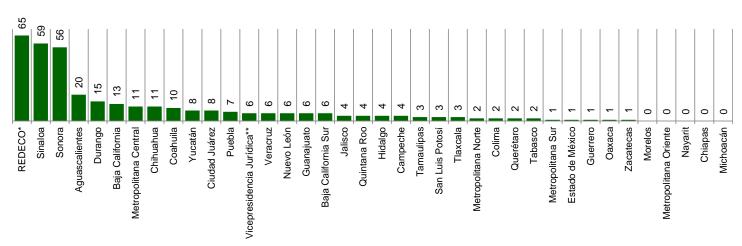




351



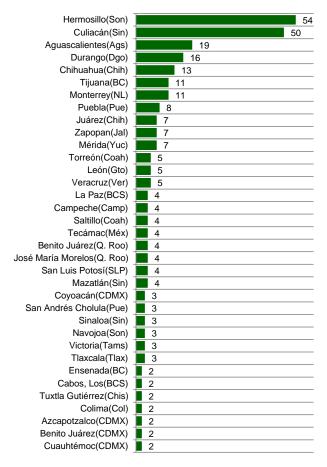
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:



- (*) 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 atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 90 municipios del país se registra al menos una reclamación de ABC Capital, de éstos, 13 concentran el 61% de las quejas.



El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	23	7%
Entre 30 y 39 años	95	27%
Entre 40 y 49 años	115	33%
Entre 50 y 59 años	84	24%
Entre 60 y 69 años	30	8%
Entre 70 y 79 años	4	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	351	100%

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



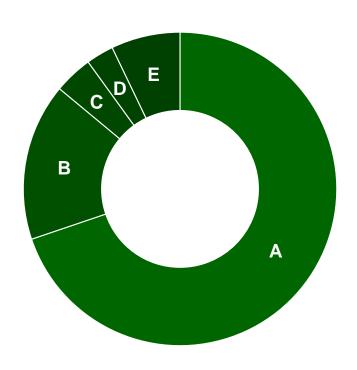




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014	4	2015	Crecim. (%)	
FRODUCTO	Reclamaciones Part. (%)		Reclamaciones		
Total	333	100.0	351	100.0	5.4
Crédito hipotecario	231	69.4	245	69.8	6.1
Crédito personal	44	13.2	57	16.2	29.5
Tarjeta de crédito	30	9.0	14	4.0	-53.3
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	10	2.8	_
Crédito de nómina	3	0.9	5	1.4	66.7
Crédito simple	9	2.7	5	1.4	-44.4
Tarjeta de débito	0	0.0	3	0.9	-
Cuenta de nómina	0	0.0	1	0.3	-
Resto de productos 1/	16	4.8	11	3.2	-

^{1/}Incluye: Crédito al auto, Cuenta de cheques,entre otros.



Α	69.8%	Crédito hipotecario
	27%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	16%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía,
	13%	Gestión de Cobranza (REDECO)
В	16.2%	Crédito personal
	60%	Actualización de historial crediticio no realizada
	12%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	5%	Eliminación de historial crediticio no realizada
С	4.0%	Tarjeta de crédito
	86%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	14%	Actualización de historial crediticio no realizada
D	2.8%	Producto en materia de Cobranza
D	2.0 /0	(REDECO)
Е	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.

		Eva	Evaluación por Proceso					
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral			
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20			
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96			
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92			
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89			
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81			
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73			
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71			
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63			
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61			
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54			
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31			
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24			
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23			
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08			
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99			
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93			
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13			
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31			
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08			

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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. (32 de 45 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, únicamente 3 de los 249 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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 249 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 8 casos 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, 4 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 21 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 7 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 40 asuntos atendidos en este proceso, 16 (40%) 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 68.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.2% 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, 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:

	2015						
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos directos vencidos	1	0	0	2		3	
Asuntos directos	57	89	52	51		249	
Índice de asuntos directos vencidos (%)	1.75	0.00	0.00	3.92	×	1.20	
% de participación respecto del Sector	0.07	0.00	0.00	3.45		0.10	
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,071	1,165	416	440		3,092	
Asuntos directos	57	89	52	51		249	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.79	13.09	8.00	8.63	×	12.42	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0	1	0		2	
Asuntos directos	57	89	52	51		249	
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.75	0.00	1.92	0.00	\checkmark	0.80	
% de participación respecto del Sector	0.29	0.00	0.32	0.00		0.15	
Asuntos con prórroga	0	0	0			0	
Asuntos concluidos	57	89	52	51		249	
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	4	2	1		8	
Asuntos de GE que pasaron a CO	7	13	5	4		29	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	14.29	30.77	40.00	25.00	\checkmark	27.59	
% de participación respecto del Sector	0.12	0.45	0.22	0.12		0.23	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	2	1	0		4	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	4	2	1		8	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	50.00	50.00	0.00	✓	50.00	
% de participación respecto del Sector	0.36	0.60	0.33	0.00		0.34	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	3	0	1		7	
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	9	3	3		21	
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	50.00	33.33	0.00	33.33	×	33.33	
% de participación respecto del Sector	0.22	0.25	0.00	0.14		0.16	
Calificación del Proceso	85.21	86.35	86.76	87.75		82.74	





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	1.20	0.10	9.89	9.99	9.94	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.42	n/a	2.60	n/a	2.60	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.80	0.15	4.66	4.98	4.82	
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	27.59	0.23	9.52	19.88	14.70	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	0.34	1.00	14.88	7.94	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	33.33	0.16	5.50	9.98	7.74	
Total	100			68.17	89.71	82.74	

El puntaje 82.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.74 / 10 = 8.27 de calificación





HOJA DE DATOS:

			2	2015		
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		C
Asuntos directos	1	0	1	0		2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	0	28	0		29
Asuntos directos	1	0	1	0		2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	0.00	28.00	0.00	✓	14.50
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		C
Asuntos concluidos	1	0	1	0		2
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		C
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		C
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		C
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	1	0		2
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	0	1	0		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	100.00	0.00	100.00	0.00	✓	100.00
% de participación respecto del Sector	1.85	0.00	3.57	0.00		1.52
Asuntos tavorables en GO que pasaron a CO y no se	1	0	0	0		1
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0	1	0		2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		50.00
% de participación respecto del Sector	6.67	0.00	0.00	0.00		3.85
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	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	80.87			84.15





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	Datos PESO DEL			Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	8.17	n/a	8.17	
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	1.52	1.00	19.36	10.18	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	3.85	8.00	13.60	10.80	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Total	100			72.17	77.96	84.15	

El puntaje 84.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.15 / 10 = 8.42 de calificación





HOJA DE DATOS:

		2015						
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos diferidos	3	7	2	4		16		
Asuntos concluidos	8	19	7	6		40		
Índice de asuntos diferidos (%)	37.50	36.84	28.57	66.67	×	40.00		
% de participación respecto del Sector	0.14	0.32	0.10	0.24		0.20		
Asuntos diferidos no conciliados	3	5	1	2		11		
Asuntos diferidos	3	7	2	4		16		
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	71.43	50.00	50.00		68.75		
% de participación respecto del Sector	0.23	0.35	0.08	0.19		0.22		
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1	0	0		2		
Asuntos concluidos	8	19	7	6		40		
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	12.50	5.26	0.00	0.00		5.00		
% de participación respecto del Sector	0.17	0.28	0.00	0.00		0.21		
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0		
Asuntos con Convenio	0	1	0	1		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	84.47	87.05	92.50	85.64		83.07		

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos diferidos	20	40.00	0.20	4.80	19.93	12.36	
Asuntos diferidos no conciliados	20	68.75	0.22	6.94	19.91	13.42	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	5.00	0.21	14.62	19.94	17.28	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00	
Total	100			66.35	99.78	83.07	

El puntaje 83.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.07 / 10 = 8.31 de calificación





PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

Gestión Ordinaria: 8.42 x 0.2 1.68

Gestión Electrónica: 8.27 x 0.5 4.14

• Conciliación: 8.31 x 0.3 2.49

IDATU ENERO-DICIEMBRE — 8.31







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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Scotiabank Inverlat: 13,433 Part. 3.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SCOTIABANK INVERLAT:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	7,443	8,958	20.4%
RECLAMACIONES	3,199	4,475	39.9%
Controversias	2,949	4,063	37.8%
 Gestión Ordinaria 	70	46	-34.3%
Gestión Electrónica	1,924	2,043	6.2%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	369	1,258	240.9%
Conciliación	586	716	22.2%
Solicitud de Dictamen	199	282	41.7%
Solicitud de Defensoría	27	71	163.0%
Defensoría Legal Gratuita	22	56	154.5%
Asesorías Jurídicas Penales	2	3	50.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	10,642	13,433	26.2%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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





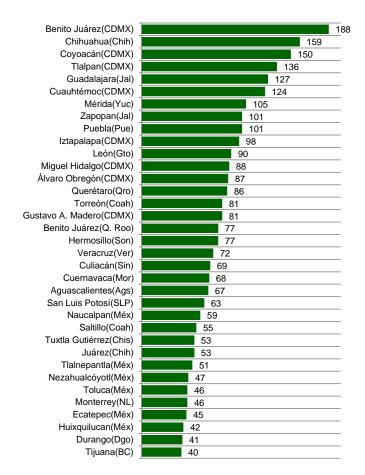


DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 4,475 1,245 483 412 180 104 98 93 85 84 83 78 78 9/ 65 8 55 54 8 45 4 38 37 32 32 29 29 29 29 31 28 26 Coahuila Sonora Nayarit Hidalgo Puebla Yucatán Durango Tabasco Metropolitana Central Chihuahua Metropolitana Norte Veracruz Quintana Roo Metropolitana Sur Morelos Tamaulipas Sinaloa Querétaro Nuevo León Estado de México Aguascalientes Chiapas Ciudad Juárez Guerrero Baja California Baja California Sur Metropolitana Oriente Colima Oaxaca Zacatecas Tlaxcala Vicepresidencia Jurídica** Guanajuato San Luis Potosí Michoacán

- (*) 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 atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 16 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 318 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	217	5%
Entre 30 y 39 años	811	18%
Entre 40 y 49 años	1,086	24%
Entre 50 y 59 años	1,084	24%
Entre 60 y 69 años	744	17%
Entre 70 y 79 años	428	10%
Más de 80 años	105	2%
Total	4,475	100%

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





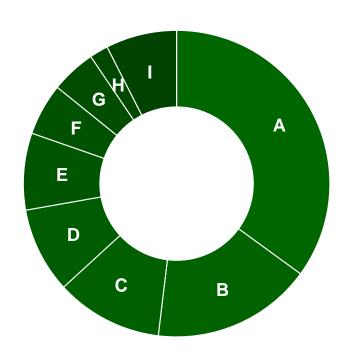




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014	ı.	2015	Crecim.	
PRODUCTO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	3,199	100.0	4,475	100.0	39.9
Tarjeta de crédito	1,143	35.7	1,567	35.0	37.1
Tarjeta de débito	524	16.4	756	16.9	44.3
Crédito personal	222	6.9	505	11.3	127.5
Cuenta de cheques	309	9.7	404	9.0	30.7
Crédito al auto	267	8.3	363	8.1	36.0
Crédito hipotecario	222	6.9	245	5.5	10.4
Cuenta de ahorro	203	6.4	212	4.7	4.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	88	2.0	-
Crédito simple	35	1.1	81	1.8	131.4
Resto de productos 1/	274	8.6	254	5.7	-

^{1/}Incluye: Cuenta de nómina, Cajero automático, Valores e Instrumentos de Inversión, Terminal Punto de Venta, entre otros.



Α	35.0%	Tarjeta de crédito
	39%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	24%	Consumos no reconocidos
	6%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
В	16.9%	Tarjeta de débito
	75%	Consumos no reconocidos
	11%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	2%	Gestión de Cobranza (REDECO)
С	11.3%	Crédito personal
	55%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	55% 7%	Gestión de Cobranza (REDECO) Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
		Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por
D	7%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
D E	7% 7%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio Actualización de historial crediticio no realizada
_	7% 7% 9.0%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio Actualización de historial crediticio no realizada Cuenta de cheques
E	7% 7% 9.0% 8.1%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio Actualización de historial crediticio no realizada Cuenta de cheques Crédito al auto
E F	7% 7% 9.0% 8.1% 5.5%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio Actualización de historial crediticio no realizada Cuenta de cheques Crédito al auto Crédito hipotecario







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.

	Institución	Eva	Evaluación por Proceso					
Ranking		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral			
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20			
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96			
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92			
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89			
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81			
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73			
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71			
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63			
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61			
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54			
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31			
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24			
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23			
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08			
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99			
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93			
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13			
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31			
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08			

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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
Asuntos directos vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos Asuntos diferidos no conciliados	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 Bancos se han adherido a este proceso).

 $Para\ cualquier\ duda\ o\ consulta\ favor\ de\ contactar\ a\ CONDUSEF\ al\ correo\ electr\'onico\ estadistica @condusef.gob.mx$











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, únicamente 1 de los 1,449 asuntos directos en el periodo registró vencimiento.

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 2015, Scotiabank solicitó 344 prórrogas, es decir, el 17% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 6.1% de las prórrogas solicitadas del Sector. Cabe señalar que a pesar de tener un plazo mayor para emitir respuesta, de los 344 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 73 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, 27 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 408 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 58 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 695 asuntos atendidos en este proceso, 107 (15%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 1.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 62.6% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 8 asuntos (1.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 38 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 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 2015



HOJA DE DATOS:

	2015						
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	343	379	396	331		1,449	
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.29	0.00	0.00	0.00		0.07	
% de participación respecto del Sector	0.07	0.00	0.00	0.00		0.03	
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5,165	4,376	4,087	3,646		17,274	
Asuntos directos	343	379	396	331		1,449	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.06	11.55	10.32	11.02	×	11.92	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	14	12	11	9		46	
Asuntos directos	343	379	396	331		1,449	
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	4.08	3.17	2.78	2.72	✓	3.17	
% de participación respecto del Sector	4.12	3.31	3.55	3.13		3.54	
Asuntos con prórroga	97	89	75	83		344	
Asuntos concluidos	516	532	555	461		2,064	
Índice de asuntos con prórroga (%)	18.80	16.73	13.51	18.00	×	16.67	
% de participación respecto del Sector	5.95	8.03	6.81	4.54		6.07	
Asuntos con prórroga vencidos	0	1	0	0		1	
Asuntos con prórroga	97	89	75	83		344	
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	1.12	0.00	0.00		0.29	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.48	0.00	0.00		0.14	
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	3,056	2,568	2,171	2,125		9,920	
Asuntos con prórroga	97	89	75	83		344	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	31.51	28.85	28.95	25.60	\checkmark	28.84	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2	0	1		3	
Asuntos con prórroga	97	89	75	83		344	
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	2.25	0.00	1.20	x	0.87	
% de participación respecto del Sector	0.00	9.52	0.00	5.00		4.05	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	17	18	22	16		73	
Asuntos de GE que pasaron a CO	105	140	128	108		481	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	16.19	12.86	17.19	14.81	\checkmark	15.18	
% de participación respecto del Sector	2.00	2.04	2.45	1.96		2.12	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	5	11	6		27	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	17	18	22	16		73	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	29.41	27.78	50.00	37.50	✓	36.99	
% de participación respecto del Sector	1.79	1.51	3.58	2.32		2.29	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	15	19	17	7		58	
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	88	122	106	92		408	
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	17.05	15.57	16.04	7.61	✓	14.22	
% de participación respecto del Sector	1.08	1.58	1.49	1.00		1.31	
Calificación del Proceso	83.08	82.27	79.76	81.23		78.64	





FICHA ESTADÍSTICA 2015 SCOTIABANK INVERLAT



HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos SO DEL		Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	0.07	0.03	9.99	10.00	10.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.92	n/a	2.70	n/a	2.70	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	3.17	3.54	3.67	4.53	4.10	
Asuntos con prórroga	10	16.67	6.07	3.51	9.11	6.31	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.29	0.14	14.81	14.98	14.89	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	28.84	n/a	1.28	n/a	1.28	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.87	4.05	4.28	4.54	4.41	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	15.18	2.12	14.23	18.95	16.59	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	36.99	2.29	4.64	14.18	9.41	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	14.22	1.31	8.08	9.81	8.94	
Total	100			67.20	86.10	78.64	

El puntaje 78.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.64 / 10 = 7.86 de calificación







HOJA DE DATOS:

· <u>ć</u>			2	015		
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	1	2	1	3		7
Asuntos directos	15	10	8	14		47
Índice de asuntos directos vencidos (%)	6.67	20.00	12.50	21.43	×	14.89
% de participación respecto del Sector	1.85	4.76	7.69	14.29		5.38
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	129	322	161	215		827
Asuntos directos	15	10	8	14		47
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.60	32.20	20.13	15.36	\checkmark	17.60
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	15	10	8	14		47
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	4	0	1		6
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	1	0	0		1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	4	0	1		6
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	25.00	0.00	0.00		16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	2.63	0.00	0.00		0.74
Calificación del Proceso	97.79	86.26	91.94	94.23		95.39





FICHA ESTADÍSTICA 2015 SCOTIABANK INVERLAT



HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	14.89	5.38	7.99	8.91	8.45	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	17.60	n/a	7.75	n/a	7.75	
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	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	16.67	0.74	8.50	9.88	9.19	
Total	100			94.24	78.79	95.39	

El puntaje 95.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.39 / 10 = 9.54 de calificación





FICHA ESTADÍSTICA 2015 SCOTIABANK INVERLAT



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2015						
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos diferidos	27	26	30	24		107	
Asuntos concluidos	151	202	184	158		695	
Índice de asuntos diferidos (%)	17.88	12.87	16.30	15.19	✓	15.40	
% de participación respecto del Sector	1.27	1.18	1.50	1.46		1.34	
Asuntos diferidos no conciliados	18	15	19	15		67	
Asuntos diferidos	27	26	30	24		107	
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	57.69	63.33	62.50	✓	62.62	
% de participación respecto del Sector	1.36	1.06	1.58	1.39		1.33	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	4	0	0		8	
Asuntos concluidos	151	202	184	158		695	
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.65	1.98	0.00	0.00		1.15	
% de participación respecto del Sector	0.68	1.13	0.00	0.00		0.82	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0	
Asuntos con Convenio	6	10	9	13		38	
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	90.89	91.79	91.84	91.17		89.87	

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADO R (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	15.40	1.34	14.15	19.50	16.83
Asuntos diferidos no conciliados	20	62.62	1.33	8.10	19.46	13.78
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.15	0.82	18.76	19.76	19.26
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			81.01	98.72	89.87

El puntaje 89.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.87 / 10 = 8.99 de calificación



FICHA ESTADÍSTICA 2015 SCOTIABANK INVERLAT



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

•	Gestión	Ordinaria:	9.54 x	0.2	1.91
			0.0.		

Gestión Electrónica: 7.86 x 0.5 3.93

• Conciliación: 8.99 x 0.3 2.70

IDATU ENERO-DICIEMBRE — 8.54



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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banco Inbursa: 12,946 Part. 2.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INBURSA:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	3,625	9,660	166.5%
RECLAMACIONES	1,110	9,660 3,286 3,092 27 1,742 899 424 114 43 36 1 0 0	196.0%
Controversias	1,043	3,092	196.5%
Gestión Ordinaria	9	27	200.0%
Gestión Electrónica	700	1,742	148.9%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	175	899	413.7%
Conciliación	159	424	166.7%
Solicitud de Dictamen	55	114	107.3%
Solicitud de Defensoría	7	43	514.3%
Defensoría Legal Gratuita	5	36	620.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	4,735	12,946	173.4%

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.



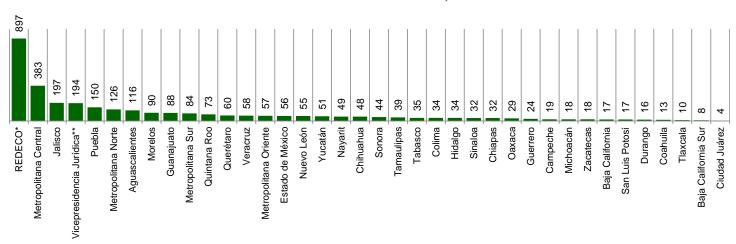
3,286





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO INBURSA

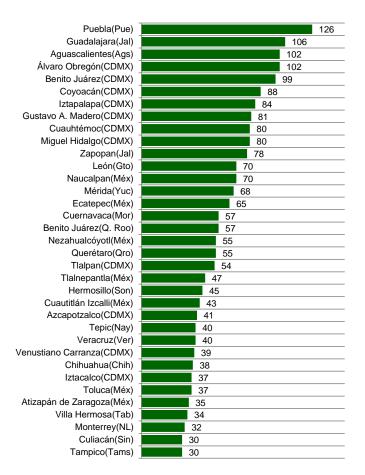
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:



- (*) 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 atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 11 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 306 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Inbursa, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	144	4.4%
Entre 30 y 39 años	629	19.1%
Entre 40 y 49 años	822	25.0%
Entre 50 y 59 años	854	26.0%
Entre 60 y 69 años	619	18.9%
Entre 70 y 79 años	205	6.2%
Más de 80 años	13	0.4%
Total	3,286	100.0%

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

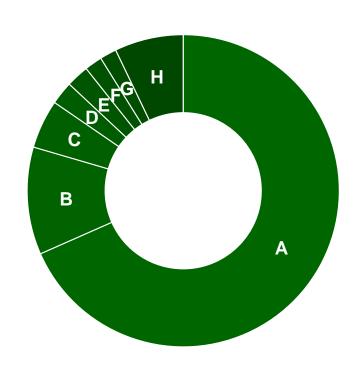




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015	Crecim.	
PRODUCTO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	2,675	100.0	3,286	100.0	22.8
Tarjeta de crédito	1,938	72.4	2,247	68.4	15.9
Crédito personal	230	8.6	366	11.1	59.1
Tarjeta de débito	121	4.5	166	5.1	37.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	79	2.4	-
Cuenta de cheques	59	2.2	77	2.4	30.5
Crédito simple	43	1.6	60	1.8	39.5
Cuenta de ahorro	73	2.7	57	1.7	-21.9
Crédito de nómina	46	1.7	47	1.4	2.2
Crédito al auto	43	1.6	41	1.2	-4.7
Resto de productos 1/	122	4.6	146	4.5	-

^{1/}Incluye: Cuenta de nómina, Terminal Punto de Venta, Valores e Instrumentos de Inversión, Crédito hipotecario, entre otros.



Α	68.4%	Tarjeta de crédito
	39%	Consumos no reconocidos
	26%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
В	11.1%	Crédito personal
	43%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	17%	Actualización de historial crediticio no realizada
	8%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
С	5.1%	Tarjeta de débito
	55%	Consumos no reconocidos
	17%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	4%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	2.4%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
Е	2.4%	Cuenta de cheques
F	1.8%	Crédito simple
G	1.7%	Cuenta de ahorro
Н	7.1%	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.

		Eva	Evaluación por Proceso					
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral			
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20			
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96			
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92			
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89			
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81			
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73			
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71			
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63			
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61			
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54			
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31			
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24			
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23			
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08			
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99			
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93			
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13			
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31			
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08			

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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	
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos 20 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 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 Inbursa no presentó problemática, únicamente 9 de los 1,446 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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 2015, Banco Inbursa solicitó 144 prórrogas, es decir, el 8% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 2.5% 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 57 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, 14 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 260 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 71 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 398 asuntos atendidos en este proceso, 47 (12%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 53.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (1.3%) 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 0.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 17 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.







HOJA DE DATOS:

	2015					
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos directos vencidos	0	2	2	5		9
Asuntos directos	326	370	343	407		1,446
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.54	0.58	1.23	×	0.62
% de participación respecto del Sector	0.00	0.14	4.65	8.62		0.31
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,395	3,674	3,840	5,520		16,429
Asuntos directos	326	370	343	407		1,446
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.41	9.93	11.20	13.56	×	11.36
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	9	8	9	9		35
Asuntos directos	326	370	343	407		1,446
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.76	2.16	2.62	2.21	✓	2.42
% de participación respecto del Sector	2.65	2.21	2.90	3.13		2.69
Asuntos con prórroga	45	39	58	2		144
Asuntos concluidos	393	434	442	440	,	1,709
Índice de asuntos con prórroga (%)	11.45	8.99	13.12	0.45	✓	8.43
% de participación respecto del Sector	2.76	3.52	5.27	0.11		2.54
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga	45	39	58	2		144
Indice de asuntos con prórroga vencidos (%) % 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.) Asuntos con prórroga	1,290 45	1,166 39	1,507 58	57 2		4,020 144
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	28.67	29.90	25.98	28.50	x	27.92
% de participación respecto del Sector	20.07 n/a	29.90 n/a	25.90 n/a	20.30 n/a	•	n/a
			11/4			TI/A
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta Asuntos con prórroga	3 45	3 39	58	2		
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	6.67	7.69	1.72	0.00		4.86
% de participación respecto del Sector	21.43	14.29	5.26	0.00		9.46
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	15	13	12	17		57
Asuntos de GE que pasaron a CO	76	75	81	85		317
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	19.74	17.33	14.81	20.00	×	17.98
% de participación respecto del Sector	1.77	1.48	1.34	2.08		1.65
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	6	1	4		14
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	15	13	12	17		57
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	20.00	46.15	8.33	23.53	×	24.56
% de participación respecto del Sector	1.08	1.81	0.33	1.54		1.19
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	11	20	19	21		71
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	61	62	69	68		260
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	18.03	32.26	27.54	30.88	×	27.31
% de participación respecto del Sector	0.79	1.66	1.67	3.00		1.60
Calificación del Proceso	82.76	80.08	84.98	81.20		79.68





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	0.62	0.31	9.94	9.97	9.96	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.36	n/a	2.82	n/a	2.82	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.42	2.69	3.98	4.64	4.31	
Asuntos con prórroga	10	8.43	2.54	6.72	9.63	8.17	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	27.92	n/a	1.40	n/a	1.40	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	4.86	9.46	1.00	3.92	2.46	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	17.98	1.65	13.17	19.18	16.17	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	24.56	1.19	8.12	14.58	11.35	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	27.31	1.60	6.31	9.77	8.04	
Total	100			68.47	86.69	79.68	

El puntaje 79.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.68 / 10 = 7.97 de calificación





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO INBURSA BANCO INBURSA

HOJA DE DATOS:

	2015						
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	6	3	2	16		27	
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	18.75	×	11.11	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	14.29		2.31	
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	61	13	23	55		152	
Asuntos directos	6	3	2	16		27	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.17	4.33	11.50	3.44	\checkmark	5.63	
% 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	2	16		27	
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0	
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0	
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0	
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0	
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	0	0	2		3	
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	1	0	0	2		3	
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0	0	2		3	
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	100.00	0.00	0.00	100.00	×	100.00	
% de participación respecto del Sector	2.94	0.00	0.00	7.14		2.21	
Calificación del Proceso	93.15	99.04	96.50	90.59		93.71	





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	11.11	2.31	8.50	9.53	9.02	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	5.63	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	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	2.21	1.00	9.63	5.32	
Total	100			88.87	79.16	93.71	

El puntaje 93.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.71 / 10 = 9.37 de calificación





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO INBURSA BANCO INBURSA

HOJA DE DATOS:

		2015							
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)			
Asuntos diferidos	9	11	12	15		47			
Asuntos concluidos	93	90	101	114		398			
Índice de asuntos diferidos (%)	9.68	12.22	11.88	13.16	×	11.81			
% de participación respecto del Sector	0.42	0.50	0.60	0.91		0.59			
Asuntos diferidos no conciliados	6	4	5	10		25			
Asuntos diferidos	9	11	12	15		47			
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	36.36	41.67	66.67	×	53.19			
% de participación respecto del Sector	0.45	0.28	0.42	0.93		0.50			
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	1	1	0		5			
Asuntos concluidos	93	90	101	114		398			
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.23	1.11	0.99	0.00	✓	1.26			
% de participación respecto del Sector	0.51	0.28	5.56	0.00		0.51			
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0			
Asuntos con Convenio	1	4	4	8		17			
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	91.90	94.68	84.49	91.32		91.74			

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos diferidos	20	11.81	0.59	15.51	19.78	17.65	
Asuntos diferidos no conciliados	20	53.19	0.50	9.89	19.80	14.85	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.26	0.51	18.65	19.85	19.25	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00	
Total	100			84.05	99.43	91.74	

El puntaje 91.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO INBURSA BANCO INBURSA

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• **Gestión Ordinaria:** 9.37 x 0.2 1.87

Gestión Electrónica: 7.97 x 0.5 3.98

• Conciliación: 9.17 x 0.3 2.75

IDATU ENERO-DICIEMBRE — 8.61





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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de HSBC: 23,431 Part. 5.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	16,416	16,592	1.1%
RECLAMACIONES	6,738	6,839	1.5%
Controversias	6,375	6,405	0.5%
 Gestión Ordinaria 	149	69	-53.7%
Gestión Electrónica	4,536	4,148	-8.6%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	695	1,210	74.1%
Conciliación	995	978	-1.7%
Solicitud de Dictamen	265	308	16.2%
Solicitud de Defensoría	54	66	22.2%
Defensoría Legal Gratuita	43	48	11.6%
Asesorías Jurídicas Penales	1	12	1100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	23,154	23,431	1.2%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

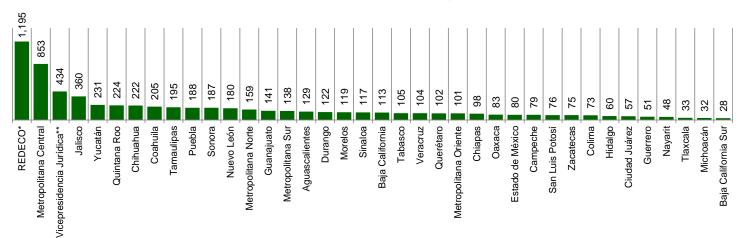






DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

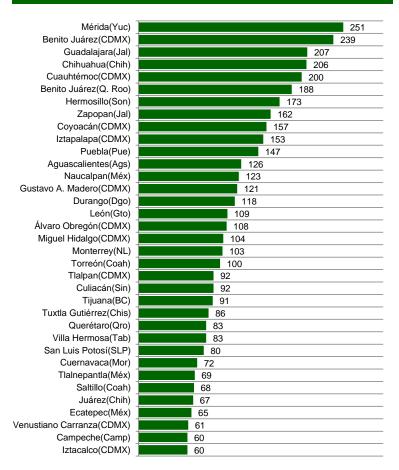
6,839



- (*) 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 atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 42 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 480 municipios del país se registra al menos una reclamación de HSBC, de éstos, 33 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	361	5.3%
Entre 30 y 39 años	1,184	17.3%
Entre 40 y 49 años	1,592	23.3%
Entre 50 y 59 años	1,500	21.9%
Entre 60 y 69 años	1,365	20.0%
Entre 70 y 79 años	614	9.0%
Más de 80 años	223	3.2%
Total	6,839	100.0%

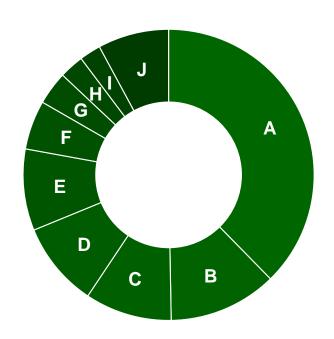
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014	ı	2015	Crecim.	
PRODUCTO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	6,738	100.0	6,839	100.0	1.5
Tarjeta de crédito	2,781	41.3	2,576	37.7	-7.4
Cuenta de cheques	736	10.9	824	12.0	12.0
Cuenta de ahorro	632	9.4	660	9.7	4.4
Crédito personal	608	9.0	646	9.4	6.3
Tarjeta de débito	615	9.1	619	9.1	0.7
Cuenta de nómina	379	5.6	373	5.4	-1.6
Crédito hipotecario	204	3.0	253	3.7	24.0
Valores e Instrumentos de Inversión	134	2.0	186	2.7	38.8
Crédito al auto	174	2.6	163	2.4	-6.3
Resto de productos 1/	475	7.1	539	7.9	-

^{1/}Incluye: Crédito simple, Cajero automático, Crédito de nómina, Producto en materia de Cobranza (REDECO), entre otros.



Α	37.7%	Tarjeta de crédito
	27%	Consumos no reconocidos
	26%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Actualización de historial crediticio no realizada
В	12.0%	Cuenta de cheques
	42%	Cheque pagado no reconocido por el titular
	13%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	11%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
С	9.7%	Cuenta de ahorro
	21%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	16%	Solicitud de entrega de recursos no atendida
	13%	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida
D	9.4%	Crédito personal
Е	9.1%	Tarjeta de débito
F	5.4%	Cuenta de nómina
G	3.7%	Crédito hipotecario
Н	2.7%	Valores e Instrumentos de Inversión
I	2.4%	Crédito al auto
J	7.9%	Varios
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·







ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Eva	Evaluación por Proceso					
Ranking		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral			
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20			
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96			
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92			
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89			
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81			
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73			
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71			
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63			
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61			
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54			
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31			
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24			
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23			
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08			
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99			
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93			
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13			
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31			
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08			

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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
Asuntos directos vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 Bancos se han adherido a este proceso).

 $Para\ cualquier\ duda\ o\ consulta\ favor\ de\ contactar\ a\ CONDUSEF\ al\ correo\ electr\'onico\ estadistica @condusef.gob.mx$







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 3,590 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 4,087 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 131 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, 52 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 531 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 135 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 970 asuntos atendidos en este proceso, 229 (24%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 65.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Por otro lado, de los 120 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 1 caso que significó el 0.8% de sus convenios firmados y representó el 0.7% 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.







HOJA DE DATOS:

,	2015						
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	975	937	897	781		3,590	
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.)	5,237	6,447	5,637	6,984		24,305	
Asuntos directos	975	937	897	781		3,590	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.37	6.88	6.28	8.94	×	6.77	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	12	14	12	15		53	
Asuntos directos	975	937	897	781		3,590	
Îndice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.23	1.49	1.34	1.92	×	1.48	
% de participación respecto del Sector	3.53	3.87	3.87	5.21		4.08	
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0	
Asuntos concluidos	1,079	1,050	1,071	887		4,087	
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	43	34	26	28		131	
Asuntos de GE que pasaron a CO	189	163	169	141		662	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	22.75	20.86	15.38	19.86	×	19.79	
% de participación respecto del Sector	5.06	3.86	2.90	3.43		3.80	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	12	17	11	12		52	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO		0.4		00		131	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se	43	34	26	28			
conciliaron (%)	27.91	50.00		42.86	×	39.69	
					x	39.69 4.42	
conciliaron (%)	27.91	50.00	42.31	42.86	×		
conciliaron (%) % de participación respecto del Sector	27.91 4.30	50.00 5.12	42.31 3.58	42.86 4.63	×	4.42	
conciliaron (%) % de participación respecto del Sector Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	27.91 4.30 38	50.00 5.12 33	42.31 3.58 39 143	42.86 4.63 25		4.42 135	
conciliaron (%) % de participación respecto del Sector Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	27.91 4.30 38 146	50.00 5.12 33 129	42.31 3.58 39 143	42.86 4.63 25 113		4.42 135 531	





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	C	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	6.77	n/a	3.79	n/a	3.79	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.48	4.08	4.38	4.46	4.42	
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	19.79	3.80	12.48	18.11	15.30	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	39.69	4.42	3.89	13.42	8.65	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.42	3.05	6.57	9.55	8.06	
Total	100			76.10	85.55	85.22	

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

85.22 / 10 = 8.52 de calificación





HOJA DE DATOS:

		2015						
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos directos vencidos	1	0	0	1		2		
Asuntos directos	16	21	11	20		68		
Índice de asuntos directos vencidos (%)	6.25	0.00	0.00	5.00	×	2.94		
% de participación respecto del Sector	1.85	0.00	0.00	4.76		1.54		
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	161	89	286	135		671		
Asuntos directos	16	21	11	20		68		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.06	4.24	26.00	6.75	✓	9.87		
% 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	16	22	11	20		69		
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0		
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0		
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0		
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a		
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	2	0	1		5		
Asuntos de GO que pasaron a CO	5	2	6	4		17		
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	40.00	100.00	0.00	25.00	×	29.41		
% de participación respecto del Sector	3.70	6.25	0.00	5.56		3.79		
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	1		2		
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	2	2	0	1		5		
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	0.00	0.00	100.00	×	40.00		
% de participación respecto del Sector	6.67	0.00	0.00	25.00		7.69		
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0	2	1		4		
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	3	0	6	3		12		
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	33.33	0.00	33.33	33.33		33.33		
% de participación respecto del Sector	2.94	0.00	5.71	3.57		2.94		
Calificación del Proceso	86.27	88.21	89.78	76.62		88.90		





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	2.94	1.54	9.60	9.69	9.65	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	9.87	n/a	8.80	n/a	8.80	
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	29.41	3.79	14.41	18.39	16.40	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.00	7.69	9.40	12.20	10.80	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	33.33	2.94	7.00	9.51	8.25	
Total	100			84.21	74.79	88.90	

El puntaje 88.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.90 / 10 = 8.89 de calificación





HOJA DE DATOS:

	2015						
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos diferidos	67	56	53	53		229	
Asuntos concluidos	251	246	244	229		970	
Índice de asuntos diferidos (%)	26.69	22.76	21.72	23.14	×	23.61	
% de participación respecto del Sector	3.16	2.54	2.66	3.22		2.87	
Asuntos diferidos no conciliados	48	34	32	35		149	
Asuntos diferidos	67	56	53	53		229	
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	71.64	60.71	60.38	66.04	×	65.07	
% de participación respecto del Sector	3.62	2.40	2.66	3.24		2.96	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	11	4	0	0		15	
Asuntos concluidos	251	246	244	229		970	
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.38	1.63	0.00	0.00		1.55	
% de participación respecto del Sector	1.86	1.13	0.00	0.00		1.54	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0	0	0		1	
Asuntos con Convenio	37	25	27	31		120	
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	2.70	0.00	0.00	0.00		0.83	
% de participación respecto del Sector	1.89	0.00	0.00	0.00		0.68	
Calificación del Proceso	83.69	90.25	91.18	88.78		86.43	

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL Datos		atos	Asignación de puntos*			
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos diferidos	20	23.61	2.87	11.03	18.93	14.98	
Asuntos diferidos no conciliados	20	65.07	2.96	7.64	18.80	13.22	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.55	1.54	18.34	19.55	18.94	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.83	0.68	38.86	39.71	39.29	
Total	100			75.86	96.99	86.43	

El puntaje 86.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.43 / 10 = 8.64 de calificación



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

 Gestión Ordinaria: 	8.89 x 0.2	1.78
--	------------	------

Gestión Electrónica: 8.52 x 0.5 4.26

• Conciliación: 8.64 x 0.3 2.59

IDATU ENERO-DICIEMBRE <u>—</u> 8.63





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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Volkswagen: 764 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE VOLKSWAGEN:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	320	454	41.9%
RECLAMACIONES	142	310	118.3%
Controversias	139	308	121.6%
Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
Gestión Electrónica	68	103	51.5%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	48	185	285.4%
Conciliación	21	20	-4.8%
Solicitud de Dictamen	3	2	-33.3%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	462	764	65.4%

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.





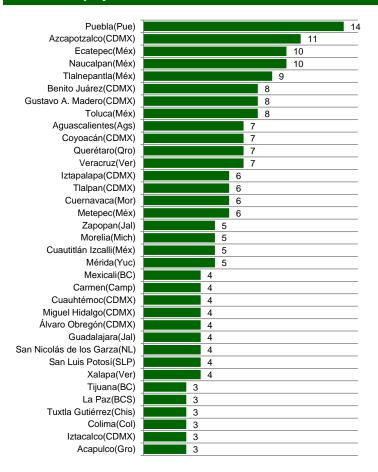


DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 310 16 19 ω ω 9 9 2 2 2 2 2 4 4 က က က က က 2 0 2 0 Durango Hidalgo Morelos Jalisco Metropolitana Oriente Colima Nayarit Sinaloa Ciudad Juárez Metropolitana Central Puebla Nuevo León Estado de México Tabasco Chihuahua Guerrero Querétaro Metropolitana Sur Quintana Roo San Luis Potosí Yucatán Coahuila Guanajuato Tamaulipas Zacatecas Sonora Baja California Baja California Sur REDECO* Metropolitana Norte Campeche Aguascalientes Vicepresidencia Jurídica** Chiapas Michoacán

- (*) 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 atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 2 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 112 municipios del país se registra al menos una reclamación de Volkswagen, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.



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

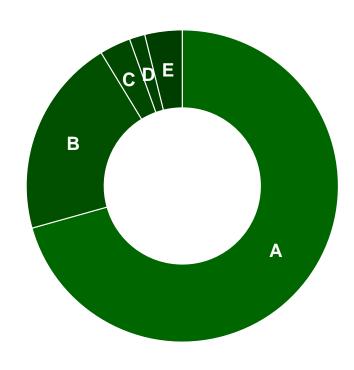
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	3%
Entre 30 y 39 años	90	29%
Entre 40 y 49 años	99	32%
Entre 50 y 59 años	62	20%
Entre 60 y 69 años	28	9%
Entre 70 y 79 años	23	7%
Más de 80 años	0	0%
Total	310	100%





DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014 2015				2014		2015		2014 2015		Crecim.
PRODUCTO	Reclamaciones Part. (%)		Reclamaciones	Part. (%)	(%)						
Total	142	100.0	310	100.0	118.3						
Crédito al auto	113	79.6	219	70.7	93.8						
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	64	20.7	-						
Crédito personal	2	1.4	10	3.2	400.0						
Crédito simple	2	1.4	5	1.6	150.0						
Tarjeta de crédito	6	4.2	2	0.6	-66.7						
Corresponsales bancarios	0	0.0	1	0.3	-						
Resto de productos	19	13.4	9	2.9	=						



Α	70.7%	Crédito al auto
	51%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	7%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
В	20.7%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
С	3.2%	Crédito personal
	60%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	20%	Actualización de historial crediticio no realizada
	10%	Incumplimiento con los términos del contrato
D	1.6%	Crédito simple
Е	3.8%	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.

		Eva	Evaluación por Proceso					
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral			
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20			
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96			
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92			
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89			
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81			
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73			
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71			
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63			
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61			
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54			
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31			
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24			
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23			
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08			
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99			
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93			
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13			
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31			
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08			

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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	
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos 20 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 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, únicamente 1 de los 96 asuntos directos en el periodo registraron vencimiento.

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 97 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 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 10 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 20 asuntos atendidos en este proceso, 7 (35%) 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 42.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Por otro lado, de los 4 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, 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:

				2015		
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	20	30	23	23		96
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	4.35	×	1.04
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	1.72		0.03
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	350	540	345	410		1,645
Asuntos directos	20	30	23	23		96
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.50	18.00	15.00	17.83	x	17.14
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1	1	0		2
Asuntos directos Asuntos directos	20	30	23	23		96
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o					/	
incompleta (%)	0.00	3.33	4.35	0.00		2.08
% de participación respecto del Sector	0.00	0.28	0.32	0.00		0.15
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0
Asuntos concluidos	20	30	23	24		97
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
Indice 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
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0
Asuntos con prórroga		J				•
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
Indice 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	1	0		3
Asuntos de GE que pasaron a CO	2	2	6	3		13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	50.00	50.00	16.67	0.00	\checkmark	23.08
% de participación respecto del Sector	0.12	0.11	0.11	0.00		0.09
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1	1	0		3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	100.00	0.00	0.00		33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.30	0.00	0.00		0.08
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	2	0		2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	1	5	3		10
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0.00	0.00	40.00	0.00		20.00
(%)						
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.18	0.00		0.05
Calificación del Proceso	91.74	79.35	92.47	96.11		85.67





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	C	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	1.04	0.03	9.91	10.00	9.95	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.14	n/a	1.60	n/a	1.60	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.08	0.15	4.13	4.98	4.55	
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	23.08	0.09	11.23	19.96	15.59	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	0.08	5.67	14.97	10.32	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.00	0.05	7.30	9.99	8.65	
Total	100			74.83	89.90	85.67	

El puntaje 85.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.67 / 10 = 8.57 de calificación





HOJA DE DATOS:

	2015						
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos diferidos	0	1	5	1		7	
Asuntos concluidos	2	5	10	3		20	
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	20.00	50.00	33.33	✓	35.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.05	0.25	0.06		0.09	
Asuntos diferidos no conciliados	0	0	2	1		3	
Asuntos diferidos	0	1	5	1		7	
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00	40.00	100.00	×	42.86	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.17	0.09		0.06	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0	0	0		0	
Asuntos concluidos	2	5	10	3		20	
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0	
Asuntos con Convenio	1	1	2	0		4	
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Calificación del Proceso	100.00	98.09	91.37	85.71		89.25	

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO	E	atos	Asignación de puntos*		
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	DEL INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	35.00	0.09	6.70	19.97	13.33
Asuntos diferidos no conciliados	20	42.86	0.06	11.86	19.98	15.92
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			78.56	99.94	89.25

El puntaje 89.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.25 / 10 = 8.93 de calificación



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

Gestión Ordinaria:

Gestión Electrónica: 8.57 x 0.6 5.14

• Conciliación: 8.93 x 0.4 3.57

IDATU ENERO-DICIEMBRE — 8.71







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANREGIO **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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banregio: 740 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANREGIO:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	343	521	51.9%
RECLAMACIONES	158	219	38.6%
Controversias	154	212	37.7%
 Gestión Ordinaria 	1	2	100.0%
 Gestión Electrónica 	113	133	17.7%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	8	16	100.0%
Conciliación	32	61	90.6%
Solicitud de Dictamen	4	7	75.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	501	740	47.7%

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.

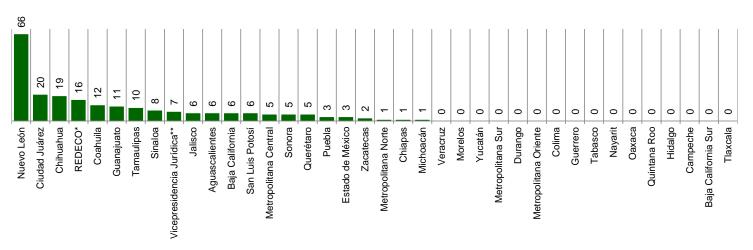
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.







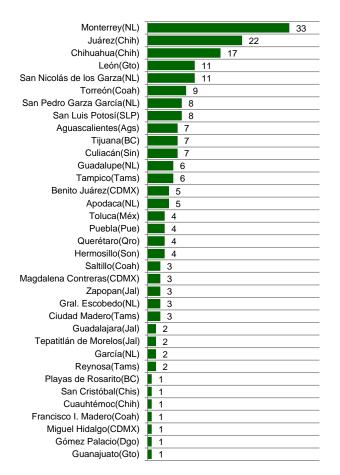
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 219



- (*) 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 atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 46 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banregio, de éstos, 10 concentran el 61% de las quejas.



El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	14	6%
Entre 30 y 39 años	54	25%
Entre 40 y 49 años	46	21%
Entre 50 y 59 años	48	22%
Entre 60 y 69 años	31	14%
Entre 70 y 79 años	20	9%
Más de 80 años	6	3%
Total	219	100%

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





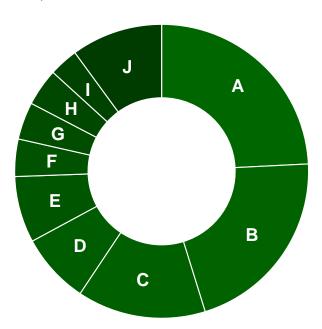


FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANREGIO BANREGIO GRUPO FINANCIERO

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015	Crecim.	
PRODUCTO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	158	100.0	219	100.0	38.6
Tarjeta de crédito	27	17.1	53	24.2	96.3
Tarjeta de débito	19	12.0	46	21.0	142.1
Cuenta de cheques	29	18.4	31	14.2	6.9
Crédito al auto	31	19.6	17	7.8	-45.2
Valores e Instrumentos de Inversión	6	3.8	16	7.3	166.7
Crédito personal	8	5.1	9	4.1	12.5
Crédito hipotecario	5	3.2	9	4.1	80.0
Crédito simple	3	1.9	9	4.1	200.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	7	3.2	-
Resto de productos 1/	30	18.9	22	10.0	-

^{1/}Incluye: Cuenta de nómina, Terminal Punto de Venta, Cuenta de ahorro, Crédito de nómina, Cajero automático, Banca móvil, entre otros.



Α	24.2%	Tarjeta de crédito
	49%	Consumos no reconocidos
	9%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
В	21.0%	Tarjeta de débito
	85%	Consumos no reconocidos
	4%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	4%	Depósito no aplicado total o parcialmente
С	14.2%	Cuenta de cheques
	29%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	29%	Cheque pagado no reconocido por el titular
	16%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
D	7.8%	Crédito al auto
Е	7.3%	Valores e Instrumentos de Inversión
F	4.1%	Crédito personal
G	4.1%	Crédito hipotecario
Н	4.1%	Crédito simple
1	3.2%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
J	10.0%	Varios







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANREGIO **BANREGIO**

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.

		Eva	Evaluación por Proceso		
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 Bancos que se encuentran en operación.





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANREGIO BANREGIO BANREGIO

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
Asuntos directos vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos Asuntos diferidos no conciliados	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 Bancos se han adherido a este proceso).

 $Para\ cualquier\ duda\ o\ consulta\ favor\ de\ contactar\ a\ CONDUSEF\ al\ correo\ electr\'onico\ estadistica @condusef.gob.mx$







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 100 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 2015, Banregio solicitó 24 prórrogas, es decir, el 18% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 0.4% 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 3 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. En esta materia Banregio continuó dando una respuesta favorable en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 18 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 49 asuntos atendidos en este proceso, 13 (27%) 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 38.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (2%) 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 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.





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANREGIO BANREGIO GRUPO FINANCIERO

HOJA DE DATOS:

,	2015						
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	20	27	27	26		100	
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.)	199	267	293	271		1,030	
Asuntos directos	20	27	27	26		100	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.95	9.89	10.85	10.42	\checkmark	10.30	
% 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	20	27	27	26		100	
Indice 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	2	8	9	5		24	
Asuntos concluidos	25	36	37	33		131	
Índice de asuntos con prórroga (%)	8.00	22.22	24.32	15.15	\checkmark	18.32	
% de participación respecto del Sector	0.12	0.72	0.82	0.27		0.42	
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0	
Asuntos con prórroga	2	8	9	5		24	
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.)	47	227	241	160		675	
Asuntos con prórroga	2	8	9	5		24	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	23.50	28.38	26.78	32.00	×	28.13	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	1	0		1	
Asuntos con prórroga	2	8	9	5		24	
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00	11.11	0.00	\checkmark	4.17	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	5.26	0.00		1.35	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	1	2		3	
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	5	6	6		21	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	16.67	33.33	×	14.29	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.11	0.24		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	2		3	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0	1	0		2.00	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	5	5	4		18	
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	25.00	0.00	20.00	0.00	√	11.11	
(%)							
% de participación respecto del Sector	0.07	0.00	0.09	0.00		0.05	
Calificación del Proceso	92.51	90.91	84.33	82.21		85.53	





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANREGIO **BANREGIO**

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*		
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	10.30	n/a	3.04	n/a	3.04
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	18.32	0.42	2.87	9.94	6.40
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	28.13	n/a	1.37	n/a	1.37
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	4.17	1.35	1.57	4.85	3.21
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	14.29	0.09	14.57	19.96	17.26
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	11.11	0.05	8.50	9.99	9.25
Total	100			76.92	89.73	85.53

El puntaje 85.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.53 / 10 = 8.55 de calificación





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANREGIO BANREGIO GRUPO FINÂNCIERO

HOJA DE DATOS:

	2015						
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	0	0	0	2		2	
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	50.00	×	50.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	4.76		0.77	
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	0	135		135	
Asuntos directos	0	0	0	2		2	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	0.00	0.00	67.50	×	67.50	
% 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	0	0	2		2	
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0	
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0	
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	0		0	
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0	
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0	
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0	
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0	0	0		0	
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0	0	0		0	
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Calificación del Proceso	N/A	N/A	N/A	87.18		87.55	





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANREGIO BANREGIO

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	As	signación de pu	ıntos*
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	50.00	0.77	3.25	9.84	6.55
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	67.50	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			84.25	79.84	87.55

El puntaje 87.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.55 / 10 = 8.76 de calificación





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANREGIO **BANREGIO**

HOJA DE DATOS:

	2015					
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	1	3	7	2		13
Asuntos concluidos	11	14	15	9		49
Índice de asuntos diferidos (%)	9.09	21.43	46.67	22.22	✓	26.53
% de participación respecto del Sector	0.05	0.14	0.35	0.12		0.16
Asuntos diferidos no conciliados	0	1	2	2		5
Asuntos diferidos	1	3	7	2		13
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	33.33	28.57	100.00	×	38.46
% de participación respecto del Sector	0.00	0.07	0.17	0.19		0.10
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	0	0		1
Asuntos concluidos	11	14	15	9		49
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	9.09	0.00	0.00	0.00		2.04
% de participación respecto del Sector	0.17	0.00	0.00	0.00		0.10
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	0	1	0	1		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	97.38	94.76	92.75	87.25		90.14

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*		
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	26.53	0.16	9.92	19.94	14.93
Asuntos diferidos no conciliados	20	38.46	0.10	12.69	19.96	16.33
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.04	0.10	17.80	19.97	18.89
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			80.41	99.87	90.14

El puntaje 90.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.14 / 10 = 9.01 de calificación



FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANREGIO BANREGIO

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

 Gestión Ordinaria: 8.76 x 0.2 	.75
--	-----

Gestión Electrónica: 8.55 x 0.5 4.28

• Conciliación: 9.01 x 0.3 2.70

IDATU ENERO-DICIEMBRE <u>—</u> 8.73







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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banco del Bajío: 1,103 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BAJÍO:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	677	763	12.7%
RECLAMACIONES	328	340	3.7%
Controversias	310	306	-1.3%
 Gestión Ordinaria 	2	6	200.0%
Gestión Electrónica	229	199	-13.1%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	9	37	311.1%
Conciliación	70	64	-8.6%
Solicitud de Dictamen	15	27	80.0%
Solicitud de Defensoría	1	4	300.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	3	200.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	1	0	-100.0%
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,005	1,103	9.8%

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.

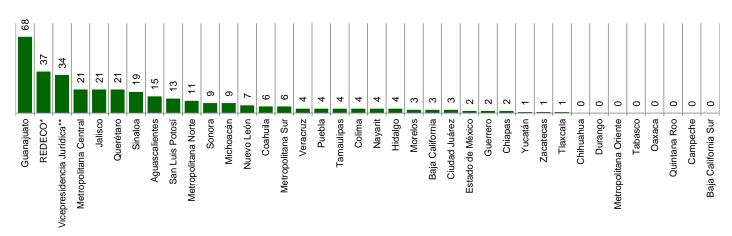
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.







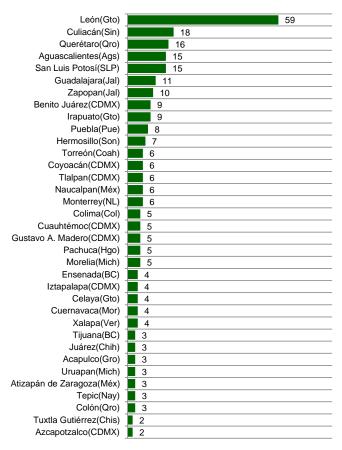
DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 340



- (*) 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 atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existe 1 reclamación gestionada por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 83 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco del Bajío, de éstos, 16 concentran el 61% de las quejas.



El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	25	8%
Entre 30 y 39 años	87	26%
Entre 40 y 49 años	69	20%
Entre 50 y 59 años	82	24%
Entre 60 y 69 años	55	16%
Entre 70 y 79 años	18	5%
Más de 80 años	4	1%
Total	340	100%

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





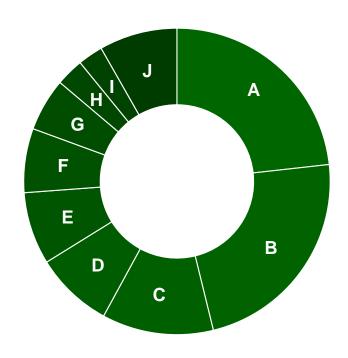


FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO DEL BAJÍO

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014	ļ.	2015	Crecim.	
FRODUCIO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	328	100.0	340	100.0	3.7
Cuenta de cheques	55	16.8	79	23.2	43.6
Tarjeta de débito	83	25.3	78	22.9	-6.0
Tarjeta de crédito	43	13.1	40	11.8	-7.0
Cuenta de ahorro	44	13.4	28	8.2	-36.4
Crédito hipotecario	37	11.3	26	7.6	-29.7
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	23	6.8	-
Cuenta de nómina	3	0.9	19	5.6	533.3
Crédito simple	4	1.2	10	2.9	150.0
Cajero automático	1	0.3	9	2.7	800.0
Resto de productos 1/	58	17.7	28	8.3	-

^{1/}Incluye: Crédito personal, Terminal Punto de Venta, Valores e Instrumentos de Inversión, Crédito al auto, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



Α	23.2%	Cuenta de cheques
	44%	Cheque pagado no reconocido por el titular
	11%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	6%	Abono no aplicado por ventas en TPV
В	22.9%	Tarjeta de débito
	78%	Consumos no reconocidos
	9%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o 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
С	11.8%	Tarjeta de crédito
	40%	Consumos no reconocidos
	40% 13%	Consumos no reconocidos Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
	.0,0	
D	13%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
D E	13% 10%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud Gestión de Cobranza (REDECO)
	13% 10% 8.2%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud Gestión de Cobranza (REDECO) Cuenta de ahorro
E	13% 10% 8.2% 7.6%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud Gestión de Cobranza (REDECO) Cuenta de ahorro Crédito hipotecario Producto en materia de cobranza
E F	13% 10% 8.2% 7.6% 6.8%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud Gestión de Cobranza (REDECO) Cuenta de ahorro Crédito hipotecario Producto en materia de cobranza (REDECO)
E F G	13% 10% 8.2% 7.6% 6.8% 5.6%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud Gestión de Cobranza (REDECO) Cuenta de ahorro Crédito hipotecario Producto en materia de cobranza (REDECO) Cuenta de nómina
E F G H	13% 10% 8.2% 7.6% 6.8% 5.6% 2.9%	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud Gestión de Cobranza (REDECO) Cuenta de ahorro Crédito hipotecario Producto en materia de cobranza (REDECO) Cuenta de nómina Crédito simple







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO DEL BAJÍO BANBAJIO

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	Eva	Evaluación por Proceso				
Ranking		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral		
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20		
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96		
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92		
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89		
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81		
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73		
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71		
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63		
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61		
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54		
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31		
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24		
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23		
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08		
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99		
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93		
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13		
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31		
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08		

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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 Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	20 15
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	20 15 10 100 Puntos
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	20 15 10 100 Puntos 20 20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 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 del Bajío no presentó problemática, ya que de los 197 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 del Bajío no presentó problemática, únicamente solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.5% de los asuntos en su contra, la cual representó el 0.02% 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 4 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, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 46 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 72 asuntos atendidos en este proceso, 11 (15%) 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 90.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1%) 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, respecto del 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 incumplió el Convenio.

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





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO DEL BAJÍO

HOJA DE DATOS:

	2015					
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	52	46	46	53		197
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.)	688	504	659	796		2,647
Asuntos directos	52	46	46	53		197
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.23	10.96	14.33	15.02	×	13.44
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	4	1	0		5
Asuntos directos	52	46	46	53		197
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	8.70	2.17	0.00	\checkmark	2.54
% de participación respecto del Sector	0.00	1.10	0.32	0.00		0.38
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		1
Asuntos concluidos	57	49	49	56		211
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.00	1.79	×	0.47
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.05		0.02
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		C
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		1
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	0	29		29
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	0.00	29.00	×	29.00
% 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		C
Asuntos con prórroga	0	0	0	1		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	2	1	0	1		4
Asuntos de GE que pasaron a CO	13	18	10	9		50
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	15.38	5.56	0.00	11.11	×	8.00
% de participación respecto del Sector	0.24	0.11	0.00	0.12		0.12
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	2	1	0	1		4
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	0.00	0.00	100.00	×	50.00
% de participación respecto del Sector	0.36	0.00	0.00	0.39		0.17
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1	0	0		1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	11	17	10	8	-	46
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	5.88	0.00	0.00		2.17
% de participación respecto del Sector	0.00	0.08	0.00	0.00		0.02
Calificación del Proceso	92.35	95.26	96.87	83.08		84.26





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO DEL BAJÍO BANBAJIO

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	13.44	n/a	2.38	n/a	2.38	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.54	0.38	3.93	4.95	4.44	
Asuntos con prórroga	10	0.47	0.02	9.82	10.00	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	29.00	n/a	1.26	n/a	1.26	
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	8.00	0.12	16.96	19.94	18.45	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	0.17	1.00	14.94	7.97	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	2.17	0.02	9.71	10.00	9.85	
Total	100			75.06	89.83	84.26	

El puntaje 84.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.26 / 10 = 8.43 de calificación





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO DEL BAJÍO BANBAJIO

HOJA DE DATOS:

	2015						
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS		Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos directos vencidos	0	0	0	0		O	
Asuntos directos	1	0	3	2		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.)	1	0	36	49		86	
Asuntos directos	1	0	3	2		6	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	0.00	12.00	24.50	×	14.33	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0	
Asuntos concluidos	1	0	3	2		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	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	
(%) % de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00			
70 de participación respecto del sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Calificación del Proceso	100.00	N/A	96.33	97.36		98.	





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO DEL BAJÍO

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	14.33	n/a	8.20	n/a	8.20	
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			98.20	80.08	98.20	

El puntaje 98.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.20 / 10 = 9.82 de calificación





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO DEL BAJÍO BANBAJIO

HOJA DE DATOS:

22121112141	2015						
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos diferidos	3	5	1	2		11	
Asuntos concluidos	19	23	15	15		72	
Índice de asuntos diferidos (%)	15.79	21.74	6.67	13.33	×	15.28	
% de participación respecto del Sector	0.14	0.23	0.05	0.12		0.14	
Asuntos diferidos no conciliados	3	5	1	1		10	
Asuntos diferidos	3	5	1	2		11	
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	100.00	100.00	50.00	✓	90.91	
% de participación respecto del Sector	0.23	0.35	0.08	0.09		0.20	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	0	0		1	
Asuntos concluidos	19	23	15	15		72	
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	5.26	0.00	0.00	0.00		1.39	
% de participación respecto del Sector	0.17	0.00	0.00	0.00		0.10	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0	
Asuntos con Convenio	0	0	0	1		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	87.91	88.33	89.84	93.30		87.63	

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	PESO DEL		Asignación de puntos*			
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos diferidos	20	15.28	0.14	14.19	19.95	17.07	
Asuntos diferidos no conciliados	20	90.91	0.20	2.73	19.92	11.32	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.39	0.10	18.50	19.97	19.24	
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00	
Total	100			75.43	99.84	87.63	

El puntaje 87.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.63 / 10 = 8.76 de calificación



FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCO DEL BAJÍO BANBAHO

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

 Gestión Ordinaria: 	9.82 x 0.2	1.97
Gestión Flectrónica:	8.43×0.5	4.21

• Conciliación: 8.76 x 0.3 2.63

IDATU ENERO-DICIEMBRE <u>—</u> 8.81







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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banco Invex: 7,218 Part. 1.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INVEX:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	2,497	5,443	118.0%
RECLAMACIONES	885	1,775	100.6%
Controversias	854	1,739	103.6%
 Gestión Ordinaria 	62	98	58.1%
Gestión Electrónica	602	1,161	92.9%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	59	261	342.4%
Conciliación	131	219	67.2%
Solicitud de Dictamen	25	31	24.0%
Solicitud de Defensoría	4	2	-50.0%
Defensoría Legal Gratuita	2	3	50.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	3,382	7,218	113.4%

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.





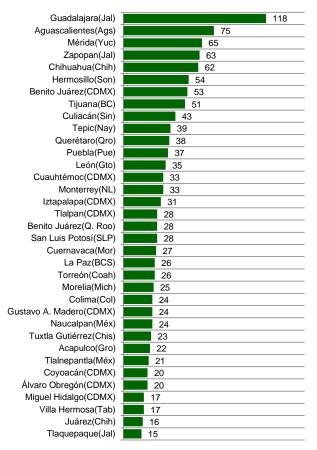




- (*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
- (**) Área Jurídica de Condusef donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 11 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 168 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Invex, de éstos, 25 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	49	2.8%
Entre 30 y 39 años	235	13.2%
Entre 40 y 49 años	338	19.0%
Entre 50 y 59 años	504	28.4%
Entre 60 y 69 años	525	29.6%
Entre 70 y 79 años	122	6.9%
Más de 80 años	2	0.1%
Total	1,775	100.0%

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

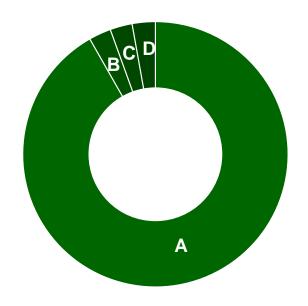




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015	Crecim.	
TRODUCTO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	885	100.0	1,775	100.0	100.6
Tarjeta de crédito	843	95.3	1,629	91.8	93.2
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	48	2.7	-
Crédito personal	17	1.9	48	2.7	182.4
Crédito simple	1	0.1	18	1.0	1700.0
Tarjeta de débito	0	0.0	4	0.2	-
Valores e Instrumentos de Inversión	3	0.4	3	0.2	0.0
Cuenta de ahorro	2	0.2	3	0.2	50.0
Cuenta de cheques	1	0.1	3	0.2	200.0
Resto de productos 1/	18	2.0	19	1.0	-

^{1/}Incluye: Crédito hipotecario, Crédito de nómina, Créditos y prestamos refaccionarios, entre otros.



Α	91.8%	Tarjeta de crédito
	29%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	17%	Consumos no reconocidos
	11%	Gestión de Cobranza (REDECO)
В	2.7%	Producto en materia de Cobranza
Ь	2.7 70	(REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
С	2.7%	Crédito personal
	46%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	15%	Actualización de historial crediticio no realizada
	10%	Cargos no reconocidos en la cuenta
D	2.8%	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.

		Eva	Evaluación por Proceso				
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral		
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20		
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96		
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92		
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89		
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81		
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73		
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71		
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63		
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61		
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54		
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31		
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24		
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23		
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08		
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99		
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93		
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13		
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31		
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08		

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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
Asuntos directos vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos Asuntos diferidos no conciliados	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 Bancos se han adherido a este proceso).

 $Para\ cualquier\ duda\ o\ consulta\ favor\ de\ contactar\ a\ CONDUSEF\ al\ correo\ electr\'onico\ estadistica @condusef.gob.mx$







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 Invex no presentó problemática, ya que de los 1,123 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 Invex no presentó problemática, ya que de los 1,133 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 17 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, 5 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 135 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 38 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 184 asuntos atendidos en este proceso, 44 (24%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 59.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (0.5%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

	2015						
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	200	238	372	313		1,123	
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.)	2,360	2,799	6,732	5,176		17,067	
Asuntos directos	200	238	372	313		1,123	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.80	11.76	18.10	16.54	\checkmark	15.20	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	3	7	8		21	
Asuntos directos	200	238	372	313		1,123	
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o	1.50	1.26	1.88	2.56	x	1.87	
incompleta (%) % de participación respecto del Sector	0.88	0.83	2.26	2.78		1.62	
			-			-	
Asuntos con prórroga Asuntos concluidos	0 202	0 239	0 375	0 317		0 1133	
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 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	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
incompleta (%) % de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	2	7	- 4		17	
Asuntos de GE que pasaron a CO	25	26	43	58	-	152	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	16.00	7.69	16.28	6.90		11.18	
% de participación respecto del Sector	0.47	0.23	0.78	0.49		0.49	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	0	1	2		5	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	2	7	4		17	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	0.00	14.29	50.00	×	29.41	
% de participación respecto del Sector	0.72	0.00	0.33	0.77		0.42	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	9	5	9	15		38	
	21	24	36	54		135	
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	21						
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	42.86	20.83	25.00	27.78	×	28.15	
						28.15 0.86	





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	15.20	n/a	2.01	n/a	2.01	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.87	1.62	4.21	4.79	4.50	
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	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	11.18	0.49	15.75	19.76	17.75	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	29.41	0.42	6.76	14.85	10.81	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	28.15	0.86	6.20	9.87	8.04	
Total	100			79.94	89.27	88.11	

El puntaje 88.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.11 / 10 = 8.81 de calificación





HOJA DE DATOS:

	2015						
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos directos vencidos	0	4	0	0		4	
Asuntos directos	22	18	31	24		95	
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	22.22	0.00	0.00		4.21	
% de participación respecto del Sector	0.00	9.52	0.00	0.00		3.08	
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	406	111	378	239		1,134	
Asuntos directos	22	18	31	24		95	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.45	6.17	12.19	9.96	√	11.94	
% 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	18	31	24		95	
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	1	0		3	
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	5	5	0		12	
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	50.00	20.00	20.00	0.00	\checkmark	25.00	
% de participación respecto del Sector	1.85	3.13	3.57	0.00		2.27	
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	1	1	0		3	
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	0.00	0.00	0.00		33.33	
% de participación respecto del Sector	6.67	0.00	0.00	0.00		3.85	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	1	1	0		3	
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	4	4	0		9	
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	100.00	25.00	25.00	0.00	✓	33.33	
% de participación respecto del Sector	2.94	2.63	2.86	0.00		2.21	
Calificación del Proceso	77.71	90.54	92.41	99.03		90.35	





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	4.21	3.08	9.43	9.38	9.41	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	11.94	n/a	8.52	n/a	8.52	
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	25.00	2.27	15.25	19.03	17.14	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	3.85	10.33	13.60	11.97	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	33.33	2.21	7.00	9.63	8.32	
Total	100			85.53	76.64	90.35	

El puntaje 90.35 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.35 / 10 = 9.04 de calificación





HOJA DE DATOS:

22121112141	2015							
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos diferidos	7	12	12	13		44		
Asuntos concluidos	35	37	51	61		184		
Índice de asuntos diferidos (%)	20.00	32.43	23.53	21.31	\checkmark	23.91		
% de participación respecto del Sector	0.33	0.54	0.60	0.79		0.55		
Asuntos diferidos no conciliados	3	9	6	8		26		
Asuntos diferidos	7	12	12	13		44		
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	42.86	75.00	50.00	61.54	×	59.09		
% de participación respecto del Sector	0.23	0.63	0.50	0.74		0.52		
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0	0	0		1		
Asuntos concluidos	35	37	51	61		184		
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.86	0.00	0.00	0.00		0.54		
% de participación respecto del Sector	0.17	0.00	0.00	0.00		0.10		
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0		
Asuntos con Convenio	1	0	3	4		8		
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
Calificación del Proceso	93.36	89.58	92.80	90.73		89.33		

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADO R (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	23.91	0.55	10.91	19.80	15.35
Asuntos diferidos no conciliados	20	59.09	0.52	8.77	19.79	14.28
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	0.54	0.10	19.41	19.97	19.69
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			79.10	99.56	89.33

El puntaje 89.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.33 / 10 = 8.93 de calificación



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

 Gestión Ordinaria: 9.04 x 	U.Z	1.80
---	------------	------

Gestión Electrónica: 8.81 x 0.5 4.41

• Conciliación: 8.93 x 0.3 2.68







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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banca Afirme: 1,677 Part. 0.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA AFIRME:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	1,109	1,140	2.8%
RECLAMACIONES	505	537	6.3%
Controversias	492	523	6.3%
 Gestión Ordinaria 	6	6	0.0%
Gestión Electrónica	328	277	-15.5%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	56	112	100.0%
Conciliación	102	128	25.5%
Solicitud de Dictamen	10	13	30.0%
Solicitud de Defensoría	2	1	-50.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	0	-100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,614	1,677	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.

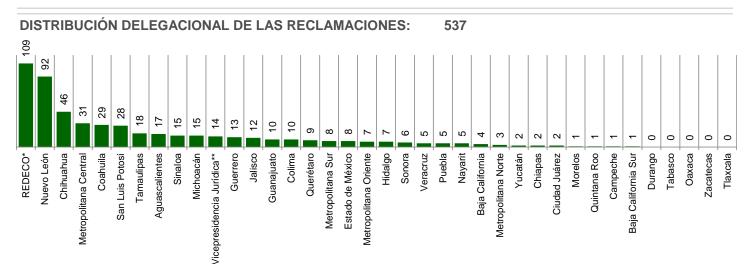
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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





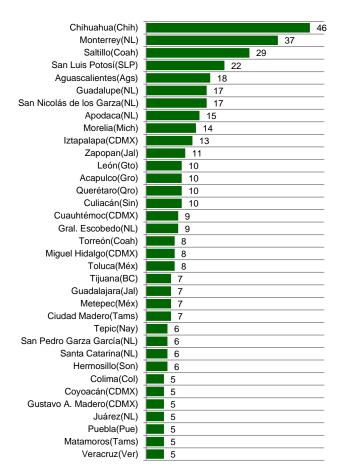




- (*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
- (**) Área Jurídica de Condusef donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existe 1 reclamación gestionada por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 114 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banca Afirme, de éstos, 20 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	73	14%
Entre 30 y 39 años	142	26%
Entre 40 y 49 años	112	21%
Entre 50 y 59 años	94	17%
Entre 60 y 69 años	96	18%
Entre 70 y 79 años	16	3%
Más de 80 años	4	1%
Total	537	100%

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





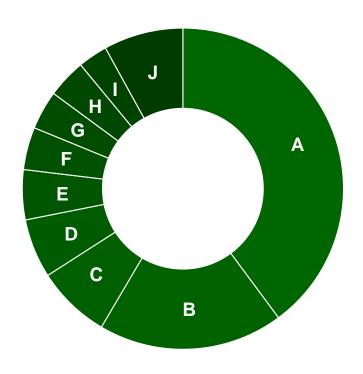




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015	Crecim.	
PRODUCTO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)
Total	505	100.0	537	100.0	6.3
Crédito personal	218	43.2	214	39.9	-1.8
Tarjeta de crédito	77	15.2	100	18.6	29.9
Tarjeta de débito	62	12.3	40	7.4	-35.5
Cuenta de cheques	28	5.5	32	6.0	14.3
Crédito simple	24	4.8	27	5.0	12.5
Crédito de nómina	14	2.8	23	4.3	64.3
Cuenta de nómina	24	4.8	21	3.9	-12.5
Cuenta de ahorro	8	1.6	21	3.9	162.5
Crédito al auto	9	1.8	16	3.0	77.8
Resto de productos 1/	41	8.0	43	8.0	-

1/Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito hipotecario, Cajero automático, entre otros.



Α	39.9%	Crédito personal
	32% 26% 7%	Actualización de historial crediticio no realizada Gestión de Cobranza (REDECO) Eliminación de historial crediticio no realizada
В	18.6%	Tarjeta de crédito
	23%	Consumos no reconocidos
	21%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
С	7.4%	Tarjeta de débito
	50%	Consumos no reconocidos
	25%	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	8%	Depósito no aplicado total o parcialmente
D	6.0%	Cuenta de cheques
Е	5.0%	Crédito simple
F	4.3%	Crédito de nómina
G	3.9%	Cuenta de nómina
Н	3.9%	Cuenta de ahorro
- 1	3.0%	Crédito al auto
J	8.0%	Varios







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCA AFIRME AFIRME BANCA AFIRME

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		Eva	Evaluación por Proceso					
	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral				
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20			
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96			
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92			
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89			
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81			
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73			
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71			
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63			
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61			
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54			
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31			
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24			
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23			
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08			
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99			
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93			
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13			
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31			
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08			

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 Bancos que se encuentran en operación.







FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCA AFIRME

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
Asuntos directos vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos Asuntos diferidos no conciliados	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 Bancos se han adherido a este proceso).

 $Para\ cualquier\ duda\ o\ consulta\ favor\ de\ contactar\ a\ CONDUSEF\ al\ correo\ electr\'onico\ estadistica @condusef.gob.mx$







PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, Banca Afirme acumuló 125 vencimientos de 280 asuntos directos, lo que implicó que en el 45% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 4.3% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Banca Afirme no presentó problemática, ya que de los 296 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 14 casos 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 93 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 23 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 128 asuntos atendidos en este proceso, 28 (22%) 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 64.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (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 0.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 4 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, 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 2015 BANCA AFIRME EL Banco de Hoy

HOJA DE DATOS:

	2015						
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)	
Asuntos directos vencidos	56	28	11	30		125	
Asuntos directos	76	70	69	65		280	
Índice de asuntos directos vencidos (%)	73.68	40.00	15.94	46.15	x	44.64	
% de participación respecto del Sector	3.94	2.02	25.58	51.72		4.30	
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,486	1,329	1,278	1,173		5,266	
Asuntos directos	76	70	69	65	-	280	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.55	18.99	18.52	18.05	\checkmark	18.81	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
	0		0			2	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta Asuntos directos	76	2 70	69	0 65		280	
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o							
incompleta (%)	0.00	2.86	0.00	0.00		0.71	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.55	0.00	0.00		0.15	
Asuntos con prórroga	0	0	0	0		0	
Asuntos concluidos	79	74	73	70		296	
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	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
incompleta (%)							
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	4	3	2		14	
Asuntos de GE que pasaron a CO	34	31	21	21		107	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	14.71	12.90	14.29	9.52		13.08	
% de participación respecto del Sector	0.59	0.45	0.33	0.24		0.41	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0	0	0		1	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	4	3	2		14	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	20.00	0.00	0.00	0.00		7.14	
% de participación respecto del Sector	0.36	0.00	0.00	0.00		0.08	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	8	5	3		23	
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	29	27	18	19	-	93	
			27.78	15.79		24.73	
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	24.14	29.6.31	21.10	15.79	V		
Indice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%) % de participación respecto del Sector	24.14 0.50	29.63 0.67	0.44	0.43		0.52	





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCA AFIRME FIRMODE F

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	С)atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	44.64	4.30	5.98	9.58	7.78	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.81	n/a	1.25	n/a	1.25	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.71	0.15	4.70	4.98	4.84	
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	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	13.08	0.41	15.03	19.80	17.41	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	7.14	0.08	13.00	14.97	13.98	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	24.73	0.52	6.66	9.92	8.29	
Total	100			81.62	89.25	88.56	

El puntaje 88.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.56 / 10 = 8.86 de calificación





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCA AFIRME EL Banco de Hoy

HOJA DE DATOS:

	2015					
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	0	1	2		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.)	27	0	1	160		188
Asuntos directos	3	0	1	2		6
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.00	0.00	1.00	80.00	×	31.33
% 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	3	0	1	2		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	0	2	0	1		3
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	1	0	1		2
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	2	0	1		3
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	50.00	0.00	100.00	×	66.67
% de participación respecto del Sector	0.00	2.63	0.00	3.57		1.47
Calificación del Proceso	98.15	N/A	100.00	86.12		92.77





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCA AFIRME EL Banco de Hoy

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	31.33	n/a	5.89	n/a	5.89	
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	66.67	1.47	4.00	9.75	6.88	
Total	100			89.89	79.75	92.77	

El puntaje 92.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.77 / 10 = 9.28 de calificación





FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCA AFIRME

HOJA DE DATOS:

		2015						
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos diferidos	7	8	4	9		28		
Asuntos concluidos	37	39	25	27		128		
Índice de asuntos diferidos (%)	18.92	20.51	16.00	33.33	×	21.88		
% de participación respecto del Sector	0.33	0.36	0.20	0.55		0.35		
Asuntos diferidos no conciliados	4	5	2	7		18		
Asuntos diferidos	7	8	4	9		28		
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	57.14	62.50	50.00	77.78	×	64.29		
% de participación respecto del Sector	0.30	0.35	0.17	0.65		0.36		
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	1	0	0		4		
Asuntos concluidos	37	39	25	27		128		
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	8.11	2.56	0.00	0.00		3.13		
% de participación respecto del Sector	0.51	0.28	0.00	0.00		0.41		
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0		
Asuntos con Convenio	1	2	1	0		4		
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
Calificación del Proceso	91.05	90.73	93.66	87.55		87.86		

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*		
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	21.88	0.35	11.69	19.87	15.78
Asuntos diferidos no conciliados	20	64.29	0.36	7.79	19.85	13.82
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.13	0.41	16.64	19.88	18.26
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			76.11	99.61	87.86

El puntaje 87.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.86 / 10 = 8.79 de calificación



FICHA ESTADÍSTICA 2015 BANCA AFIRME

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria: 9.2	28 x 0) .2 1,	.85
--------------------------	--------	----------------	-----

Gestión Electrónica: 8.86 x 0.5 4.43

• Conciliación: 8.79 x 0.3 2.64











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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de Banco Compartamos: 3,041 Part. 0.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO COMPARTAMOS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	2,906	2,405	-17.2%
RECLAMACIONES	564	636	12.8%
Controversias	563	635	12.8%
Gestión Ordinaria	9	3	-66.7%
Gestión Electrónica	428	354	-17.3%
 Gestión Redeco (Cobranza) 	77	237	207.8%
Conciliación	49	41	-16.3%
Solicitud de Dictamen	1	1	0.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	3,470	3,041	-12.4%

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.







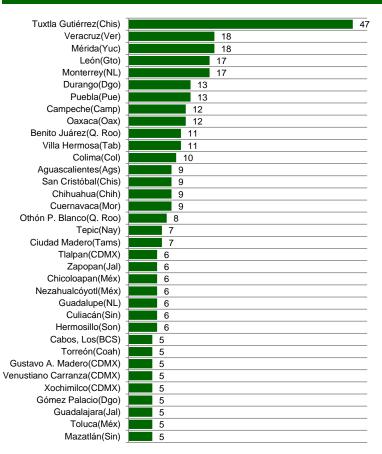


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) Área Jurídica de Condusef donde se atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existe 1 una reclamación gestionada por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 218 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Compartamos, de éstos, 44 concentran el 60% de las quejas.



El 23% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 77% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	94	15%
Entre 30 y 39 años	160	25%
Entre 40 y 49 años	147	23%
Entre 50 y 59 años	147	23%
Entre 60 y 69 años	81	13%
Entre 70 y 79 años	7	1%
Más de 80 años	0	0%
Total	636	100%



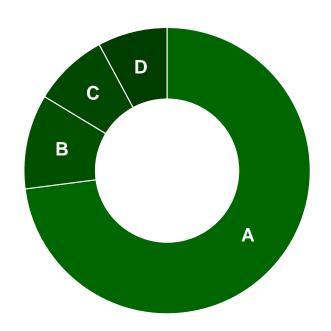




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014			2015				
PRODUCTO	Reclamaciones Part. (%)		Reclamaciones	Part. (%)	(%)			
Total	564	100.0	636	100.0	12.8			
Crédito personal	429	76.1	464	73.0	8.2			
Crédito simple	61	10.8	68	10.7	11.5			
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	54	8.5	-			
Resto de productos 1/	74	13.1	50	7.8	-			

^{1/}Incluye: Tajeta de crédito, Corresponsales bancarios, Crédito hipotecario, entre otros.



Α	73.0%	Crédito personal
	33%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	20%	Actualización de historial crediticio no realizada
	12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
В	10.7%	Crédito simple
	37%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	12%	Actualización de historial crediticio no realizada
С	8.5%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	7.8%	Varios









ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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.

		Eva	Evaluación por Proceso					
Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral			
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20			
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96			
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92			
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89			
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81			
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73			
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71			
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63			
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61			
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54			
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31			
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24			
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23			
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08			
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99			
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93			
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13			
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31			
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08			

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 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	
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos 20 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 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 304 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 Compartamos no presentó problemática, únicamente solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.3% de los asuntos en su contra, la cual representó el 0.02% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 11 casos Banco 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 24 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 48 asuntos atendidos en este proceso, 11 (23%) 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 54.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.2% 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, 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.









HOJA DE DATOS:

	2015							
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	85	84	72	63		304		
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.)	459	444	503	463		1,869		
Asuntos directos	85	84	72	63		304		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5.40	5.29	6.99	7.35	×	6.15		
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a		
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	2	5	3		16		
Asuntos directos	85	84	72	63	+	304		
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	7.06	2.38	6.94	4.76	_	5.26		
% de participación respecto del Sector	1.76	0.55	1.61	1.04		1.23		
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1		
Asuntos concluidos	95	89	84	80		348		
Índice de asuntos con prórroga (%)	1.05	0.00	0.00	0.00		0.29		
% de participación respecto del Sector	0.06	0.00	0.00	0.00		0.02		
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		C		
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.)	21	0	0	0		21		
Asuntos con prórroga	1	0	0	0		1		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	21.00	0.00	0.00	0.00		21.00		
% 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		C		
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	4	3	0	4		11		
Asuntos de GE que pasaron a CO	11	9	3	12		35		
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	36.36	33.33	0.00	33.33	×	31.43		
% de participación respecto del Sector	0.47	0.34	0.00	0.49		0.32		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	1		1		
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	3	0	4		11		
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	25.00	×	9.09		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.39		0.08		
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0	2	1		3		
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	7	6	3	8		24		
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00	66.67	12.50	✓	12.50		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.18	0.14		0.07		
Calificación del Proceso	91.66	92.30	94.66	84.88		86.78		







HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	6.15	n/a	3.92	n/a	3.92	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	5.26	1.23	2.79	4.84	3.81	
Asuntos con prórroga	10	0.29	0.02	9.89	10.00	9.94	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	21.00	n/a	2.29	n/a	2.29	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	31.43	0.32	8.06	19.84	13.95	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	9.09	0.08	12.45	14.97	13.71	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	12.50	0.07	8.31	9.99	9.15	
Total	100			77.71	89.64	86.78	

El puntaje 86.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.78 / 10 = 8.68 de calificación











HOJA DE DATOS:

	2015					
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	2	0	0		4
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	18	0	0		42
Asuntos directos	2	2	0	0		4
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	12.00	9.00	0.00	0.00		10.50
% 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	2	2	0	0		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	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 ravorables en GO que pasaron a CO y no se	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	97.46	97.69	N/A			98.71







HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (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	10.50	n/a	8.71	n/a	8.71	
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			98.71	80.08	98.71	

El puntaje 98.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.71 / 10 = 9.87 de calificación









HOJA DE DATOS:

	2015					
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)
Asuntos diferidos	6	2	1	2		11
Asuntos concluidos	17	13	3	15		48
Índice de asuntos diferidos (%)	35.29	15.38	33.33	13.33	\checkmark	22.92
% de participación respecto del Sector	0.28	0.09	0.05	0.12		0.14
Asuntos diferidos no conciliados	5	1	0	0		6
Asuntos diferidos	6	2	1	2		11
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	83.33	50.00	0.00	0.00		54.55
% de participación respecto del Sector	0.38	0.07	0.00	0.00		0.12
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1	0	0		2
Asuntos concluidos	17	13	3	15		48
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	5.88	7.69	0.00	0.00		4.17
% de participación respecto del Sector	0.17	0.28	0.00	0.00		0.21
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0
Asuntos con Convenio	1	1	2	3		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	87.47	90.06	96.82	98.07		88.14

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	Datos		Asignación de puntos*		
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADO R (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	20	22.92	0.14	11.29	19.95	15.62
Asuntos diferidos no conciliados	20	54.55	0.12	9.64	19.95	14.79
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.17	0.21	15.51	19.94	17.73
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			76.44	99.84	88.14

El puntaje 88.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.14 / 10 = 8.81 de calificación









PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

•	Gestión	Ordinaria:	9.87 x	0.2	1.98

Gestión Electrónica: 8.68 x 0.5 4.34

• Conciliación: 8.81 x 0.3 2.64





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: 449,173

Acciones de Defensa realizadas de American Express: 4,058 Part. 0.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AMERICAN EXPRESS:

	2014	2015	Crecim.
ASESORÍAS	3,013	2,903	-3.7%
RECLAMACIONES	663	1,155	74.2%
Controversias	653	1,135	73.8%
 Gestión Ordinaria 	542	463	-14.6%
 Gestión Electrónica 	0	51	-
 Gestión Redeco (Cobranza) 	21	532	2433.3%
Conciliación	90	89	-1.1%
Solicitud de Dictamen	10	13	30.0%
Solicitud de Defensoría	0	3	-
Defensoría Legal Gratuita	0	3	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	3,676	4,058	10.4%

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.



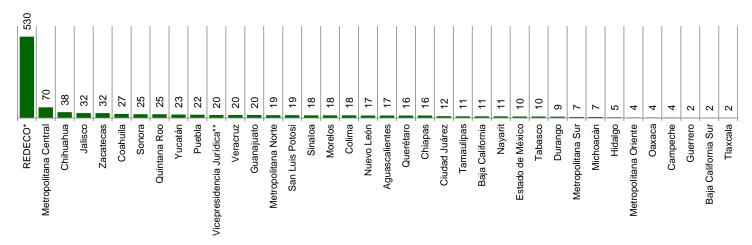






DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES:

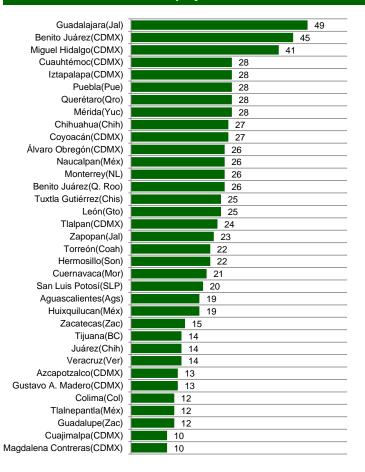
1,155



- (*) 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 atienden a los Usuarios que solicitan el Dictamen, la Defensoría Legal Gratuita, el Arbitraje, entre otros procesos jurídicos. Nota: Existen 2 reclamaciones gestionadas por el CAT (Centro de Atención Telefónica).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 182 municipios del país se registra al menos una reclamación de American Express, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	61	5%
Entre 30 y 39 años	242	21%
Entre 40 y 49 años	275	24%
Entre 50 y 59 años	239	21%
Entre 60 y 69 años	228	20%
Entre 70 y 79 años	85	7%
Más de 80 años	25	2%
Total	1,155	100%

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



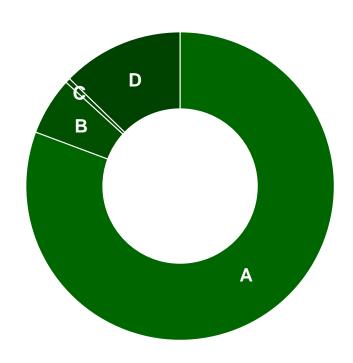




DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2014		2015		Crecim.	
PRODUCTO	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	(%)	
Total	663	100.0	1,155	100.0	74.2	
Tarjeta de crédito	580	87.5	932	80.7	60.7	
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	70	6.1	-	
Cuenta de cheques	8	1.2	6	0.5	-25.0	
Resto de productos 1/	75	11.3	147	12.7	-	

^{1/}Incluye: Crédito personal, entre otros.



Α	80.7%	Tarjeta de crédito
	40%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	10%	Consumos no reconocidos
	9%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
В	6.1%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
С	0.5%	Cuenta de cheques
	17%	Abono no aplicado por ventas en TPV
	17%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	17%	Cuenta inactiva transferida a cuenta concentradora
D	12.7%	Varios







ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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.

	Institución	Eva	Evaluación por Proceso				
Ranking		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	Evaluación Integral		
1	American Express Bank (México), S.A.	8.02	9.81	8.97	9.20		
2	Banco Compartamos, S.A.	9.87	8.68	8.81	8.96		
3	Banca Afirme, S.A.	9.28	8.86	8.79	8.92		
4	Banco Invex, S.A.	9.04	8.81	8.93	8.89		
5	Banco del Bajío, S.A.	9.82	8.43	8.76	8.81		
6	Banco Regional de Monterrey, S.A.	8.76	8.55	9.01	8.73		
7	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.57	8.93	8.71		
8	HSBC México, S.A.	8.89	8.52	8.64	8.63		
9	Banco Inbursa, S.A.	9.37	7.97	9.17	8.61		
10	Scotiabank Inverlat, S.A.	9.54	7.86	8.99	8.54		
11	ABC Capital, S.A.	8.42	8.27	8.31	8.31		
12	Banco Azteca, S.A.	9.33	7.64	8.52	8.24		
13	BanCoppel, S.A.	8.80	7.97	8.29	8.23		
14	Banco Ahorro Famsa, S.A.	9.95	8.44	6.24	8.08		
15	Banco Mercantil del Norte, S.A.	8.12	8.15	7.66	7.99		
16	Banco Santander (México), S.A.	8.48	7.43	8.38	7.93		
17	BBVA Bancomer, S.A.	8.23	6.29	7.80	7.13		
18	Banco Nacional de México, S.A.	3.35	3.56	2.85	3.31		
	Índice del Sector	9.02	5.98	8.56	8.08		

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-diciembre 2015), juntas concentran el 99% del sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 45 Bancos que se encuentran en operación.







FICHA ESTADÍSTICA 2015 AMERICAN EXPRESS AMERICAN EXPRESS

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	
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10 10 15 10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	10 10 15 10 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	10 10 15 10 20 15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos 20 20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos Asuntos con prórroga Asuntos con prórroga vencidos Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga Asuntos favorables en GO que pasaron a CO Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO) Asuntos diferidos	10 10 15 10 20 15 10 100 Puntos

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (32 de 45 Bancos se han adherido a este proceso).

 $Para\ cualquier\ duda\ o\ consulta\ favor\ de\ contactar\ a\ CONDUSEF\ al\ correo\ electr\'onico\ estadistica @condusef.gob.mx$







PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el año 2015, American Express acumuló 11 vencimientos de 458 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 8.5% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia American Express no presentó problemática, únicamente solicitó 3 prórrogas, es decir, el 0.7% de los asuntos en su contra, las cuales representaron el 5.3% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 16 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, 5 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 49 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 7 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 97 asuntos atendidos en este proceso, 13 (13%) 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 69.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, American Express 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:

, ,	2015						
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	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	0	0	0	30		30	
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	3.33	×	3.33	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	1.72		0.03	
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	0	0	286		286	
Asuntos directos	0	0	0	30		30	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	0.00	0.00	9.53	×	9.53	
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0	0	0		0	
Asuntos directos	0	0	0	30		30	
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
incompleta (%) % de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
	0.00			0.00			
Asuntos con prórroga Asuntos concluidos	0	0	0	42		0 42	
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	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
incompleta (%) % de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0	
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0	0	0		0	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0	
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
se conciliaron (%) % de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
						0.00	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	0	0	0		0	
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se		-	-				
conciliaron (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
Calificación del Proceso	0.00	0.00	0.00	97.90		98.05	







HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (P)		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	3.33	0.03	9.70	10.00	9.85	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.53	n/a	3.20	n/a	3.20	
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00	
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	
Total	100			97.90	90.00	98.05	

El puntaje 98.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.05 / 10 = 9.81 de calificación





FICHA ESTADÍSTICA 2015 AMERICAN EXPRESS AMERICAN EXPRESS

HOJA DE DATOS:

	2015							
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)		
Asuntos directos vencidos	6	0	3	2		11		
Asuntos directos	121	121	137	79		458		
Índice de asuntos directos vencidos (%)	4.96	0.00	2.19	2.53	×	2.40		
% de participación respecto del Sector	11.11	0.00	23.08	9.52		8.46		
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	577	756	709	524		2,566		
Asuntos directos	121	121	137	79		458		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4.77	6.25	5.18	6.63	×	5.60		
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a		
Asuntos con prórroga	0	0	1	2		3		
Asuntos concluidos	121	121	138	81		461		
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00	0.72	2.47	×	0.65		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	9.09	28.57		5.26		
Asuntos con prórroga vencidos	0	0	0	0		0		
Asuntos con prórroga	0	0	1	2		3		
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00		
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0	46	45		91		
Asuntos con prórroga	0	0	1	2		3		
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00	46.00	22.50	\checkmark	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	8	2	4	2		16		
Asuntos de GO que pasaron a CO	24	13	17	11		65		
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	33.33	15.38	23.53	18.18	✓	24.62		
% de participación respecto del Sector	14.81	6.25	14.29	11.11		12.12		
Asuntos tavorables en GO que pasaron a CO y no se	5	0	0	0		5		
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	8	2	4	2		16		
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	62.50	0.00	0.00	0.00		31.25		
% de participación respecto del Sector	33.33	0.00	0.00	0.00		19.23		
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	2	1	3		7		
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	16	11	13	9		49		
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	6.25	18.18	7.69	33.33	×	14.29		
% de participación respecto del Sector	2.94	5.26	2.86	10.71		5.15		
Calificación del Proceso	79.84	93.56	79.82	80.26		80.23		





HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

	PESO DEL	D	atos	Asignación de puntos*			
GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	INDICADOR (Puntos)	Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS	
Asuntos directos vencidos	10	2.40	8.46	9.68	8.29	8.98	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	5.60	n/a	9.38	n/a	9.38	
Asuntos con prórroga	10	0.65	5.26	9.06	9.45	9.26	
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	4.29	n/a	4.29	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	24.62	12.12	15.32	14.85	15.09	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	31.25	19.23	10.63	8.00	9.31	
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	14.29	5.15	8.71	9.14	8.93	
Total	100			82.07	64.73	80.23	

El puntaje 80.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.23 / 10 = 8.02 de calificación





HOJA DE DATOS:

OONOU LA OLÓN		2015							
CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 4o. vs 3er. trim	Acumulado (Ene-dic)			
Asuntos diferidos	6	3	3	1		13			
Asuntos concluidos	38	17	24	18		97			
Índice de asuntos diferidos (%)	15.79	17.65	12.50	5.56	\checkmark	13.40			
% de participación respecto del Sector	0.28	0.14	0.15	0.06		0.16			
Asuntos diferidos no conciliados	4	3	2	0		9			
Asuntos diferidos	6	3	3	1		13			
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	100.00	66.67	0.00	\checkmark	69.23			
% de participación respecto del Sector	0.30	0.21	0.17	0.00		0.18			
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	2	0	0		2			
Asuntos concluidos	38	17	24	18		97			
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	11.76	0.00	0.00		2.06			
% de participación respecto del Sector	0.00	0.57	0.00	0.00		0.21			
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0	0	0		0			
Asuntos con Convenio	0	0	3	2		5			
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00			
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00			
Calificación del Proceso	92.06	83.09	92.42	99.19		89.67			

HOJA DE CÁLCULOS (Periodo: Acumulado enero-diciembre 2015)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADO R (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	13.40	0.16	14.91	19.94	17.42
Asuntos diferidos no conciliados	20	69.23	0.18	6.85	19.93	13.39
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.06	0.21	17.78	19.94	18.86
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			79.53	99.81	89.67

El puntaje 89.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.67 / 10 = 8.97 de calificación



PODERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

 Gestión Ordinaria: 8.02 	x 0.2	1.61
---	-------	------

Gestión Electrónica: 9.81 x 0.5 4.90

• Conciliación: 8.97 x 0.3 2.69

IDATU ENERO-DICIEMBRE __ 9.20