

IDATU

COMPORTAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EN LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

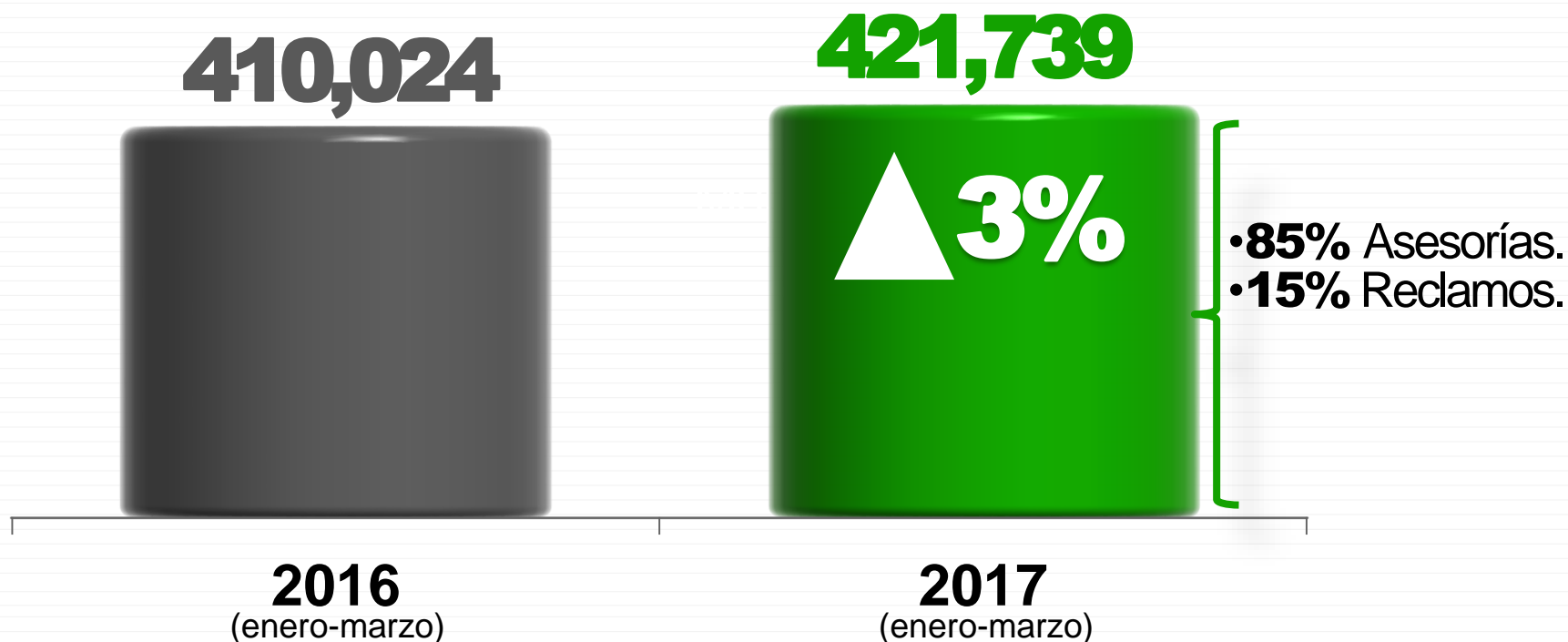
2015-2017



ATENCIÓN A USUARIOS

Acciones de defensa 1er. trimestre

Se realizaron **421,739 ACCIONES**, 12 MIL MÁS respecto del año pasado:



ATENCIÓN A USUARIOS

3

Acciones de defensa 1er. trimestre

| | 2016 | 2017 | Var. |
|--|----------------|----------------|----------|
| ASESORÍAS | 349,144 | 358,229 | 3 |
| • CAT (Centro de atención Telefónica) | 140,582 | 125,283 | -11 |
| • Delegaciones | 208,562 | 232,946 | 12 |
| Emisión de reporte de crédito especial (RCE) | 123,784 | 129,604 | 5 |
| RECLAMACIONES | 60,880 | 63,510 | 4 |
| Controversias | 57,512 | 58,613 | 2 |
| • Gestión Ordinaria | 1,672 | 1,172 | -30 |
| • Gestión Electrónica | 37,743 | 39,112 | 4 |
| • Gestión Redeco (Cobranza) | 7,883 | 5,948 | -25 |
| • Conciliación | 10,214 | 12,381 | 21 |
| Solicitud de Dictamen | 2,383 | 3,721 | 56 |
| Solicitud de Defensoría | 520 | 622 | 20 |
| Defensoría Legal Gratuita | 416 | 426 | 2 |
| Asesorías Jurídicas Penales | 49 | 128 | 161 |
| TOTAL | 410,024 | 421,739 | 3 |

ATENCIÓN A USUARIOS

Reclamaciones 1er. trimestre

54 de cada 100 reclamaciones atendidas fueron del Sector Bancario:

| Sector | 2016 | 2017 | Part. | Var. |
|------------------|---------------|---------------|-------------|-----------|
| TOTAL | 60,880 | 63,510 | 100% | 4% |
| BANCOS | 36,363 | 34,215 | 54% | -6% |
| SEGUROS | 8,773 | 10,180 | 16% | 16% |
| BURÓS DE CRÉDITO | 7,561 | 9,036 | 14% | 20% |
| AFORES | 2,955 | 4,485 | 7% | 52% |
| SOFOM ENR | 2,044 | 2,492 | 4% | 22% |
| SOFOM ER | 1,835 | 1,711 | 3% | -7% |
| OTROS | 1,349 | 1,391 | 2% | - |

ATENCIÓN A USUARIOS

5

Reclamaciones 1er. trimestre

La TDC, los Reportes de Crédito y la TDD fueron los productos más reclamados.

| Productos | 2016 | 2017 | Part. | Var. |
|-----------------------------|---------------|---------------|-------------|-----------|
| TOTAL | 60,880 | 63,510 | 100% | 4% |
| Tarjeta de crédito (TDC) | 15,406 | 11,656 | 18% | -24.3 |
| Reporte de crédito especial | 7,269 | 8,677 | 14% | 19.4 |
| Tarjeta de débito (TDD) | 5,893 | 6,495 | 10% | 10.2 |
| Crédito personal | 5,683 | 6,021 | 9% | 5.9 |
| Daños - Automóviles | 3,584 | 4,258 | 7% | 18.8 |
| Vida - Individual | 2,889 | 3,269 | 5% | 13.2 |
| Cuenta de cheques | 2,393 | 2,918 | 5% | 21.9 |
| Cuenta de ahorro | 2,291 | 2,089 | 3% | -8.8 |
| Cuenta de nómina | 1,916 | 2,062 | 3% | 7.6 |
| Retiros totales (Afores) | 1,142 | 1,395 | 2% | 22.2 |
| Crédito al auto | 1,214 | 1,237 | 2% | 1.9 |
| Crédito de nómina | 1,001 | 1,199 | 2% | 19.8 |
| Cajero automático | 454 | 1,126 | 2% | 148 |
| Otros (97 productos) | 9,745 | 11,108 | 17% | - |

ATENCIÓN A USUARIOS

Reclamaciones 1er. Trimestre 2017

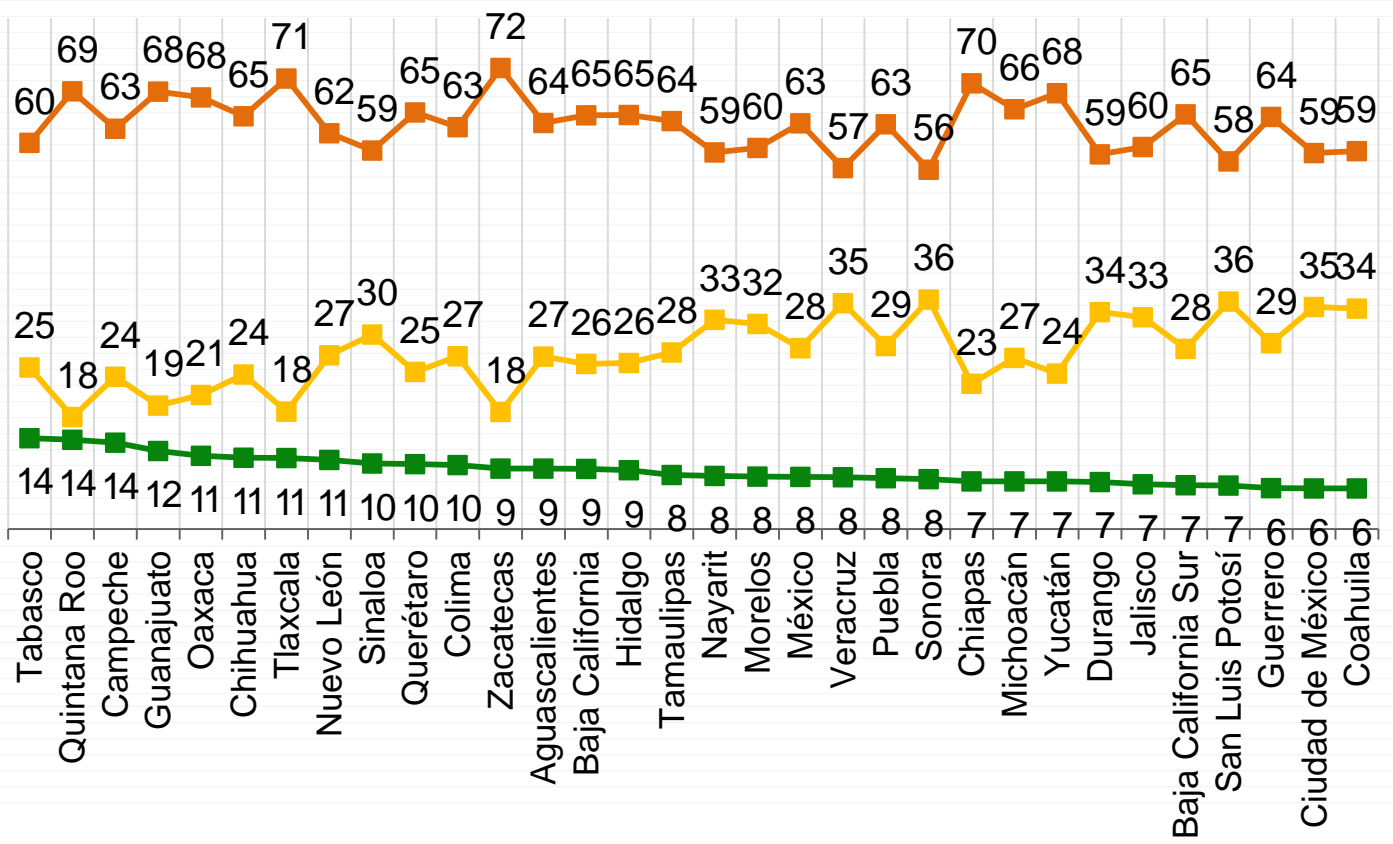
De cada 100 reclamantes 28 fueron adultos mayores, 63 adultos y 9 jóvenes:

ADULTOS
(Entre 30-59 años) **63%**

ADULTOS MAYORES
(Más de 60 años) **28%**

JÓVENES
(Entre 18-29 años) **9%**

Nacional



ATENCIÓN A USUARIOS

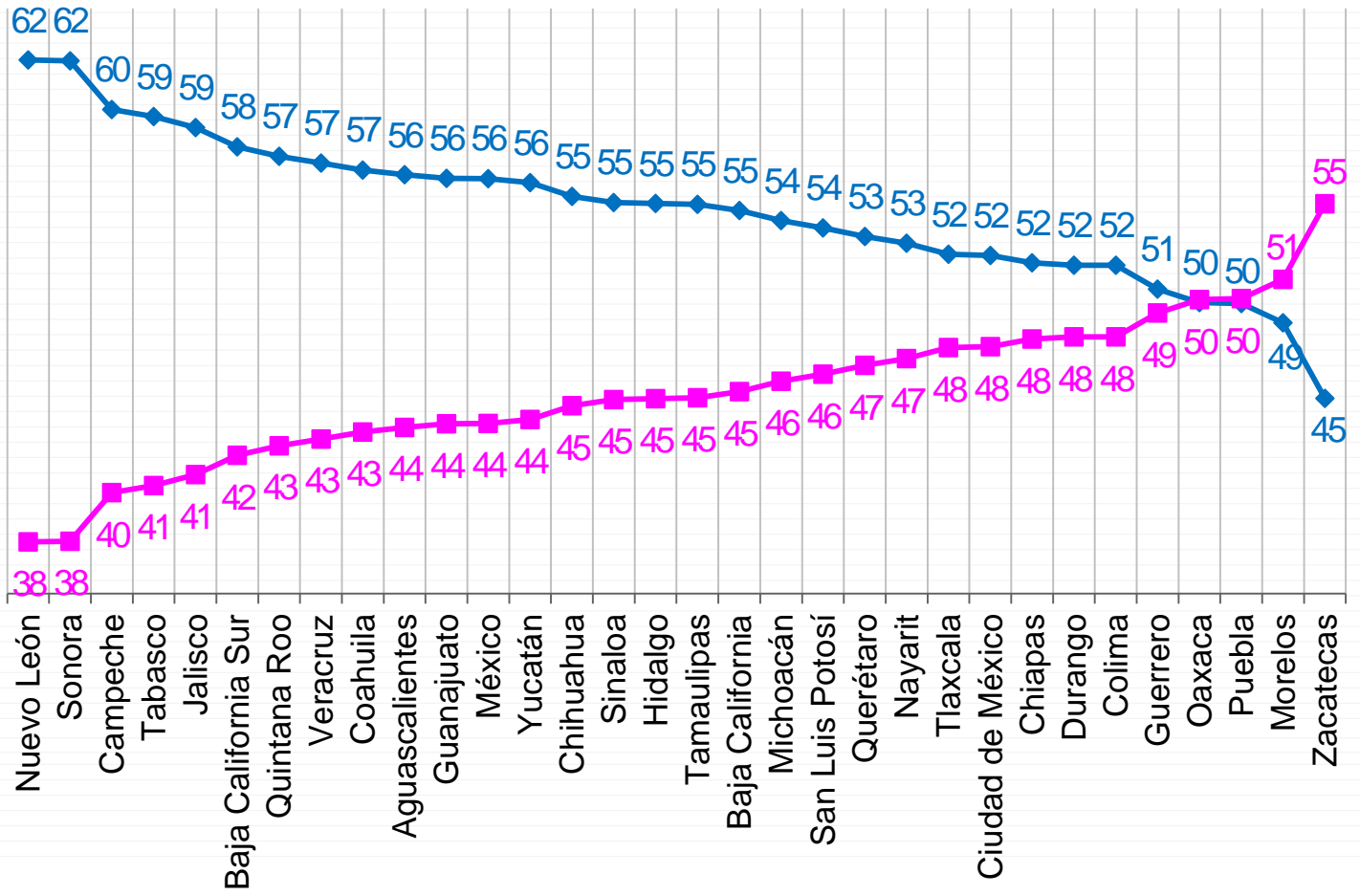
Reclamaciones 1er. Trimestre 2017

45 de cada 100 reclamantes fueron mujeres:

HOMBRES **55%**

MUJERES **45%**

Nacional





IDATU

Índice de Desempeño de Atención

¿QUÉ ES EL IDATU?

Índice de Desempeño de Atención

Con el objeto de informar el nivel de atención que tienen las instituciones ante CONDUSEF en materia de reclamaciones, en 2015 se desarrolló un mecanismo denominado “IDATU” para evaluarlas, ya sea por su comportamiento operativo o por incumplimientos a la Ley.

Desde el 2015, se ha evaluado la atención de
445 MIL 851 RECLAMACIONES

¿QUÉ ES EL IDATU?

10

Índice de Desempeño de Atención

Para construir este indicador, se consideran 22 criterios operativos en 3 procesos:

Gestión Ordinaria

8 criterios

Gestión Electrónica

10 criterios

Conciliación

4 criterios

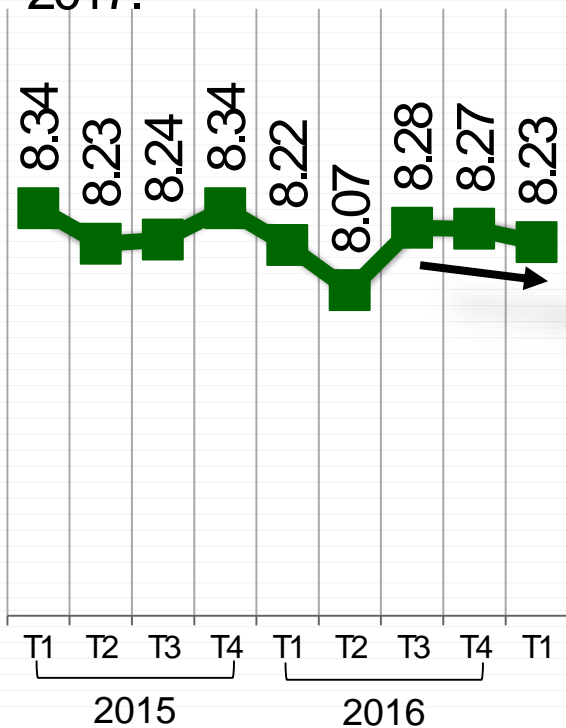
La finalidad es incentivar a las Instituciones para que otorguen una mejor atención, evitando malas prácticas y dilación en contra del usuario.

IDATU 2015-2017

Calificación trimestral por Sector

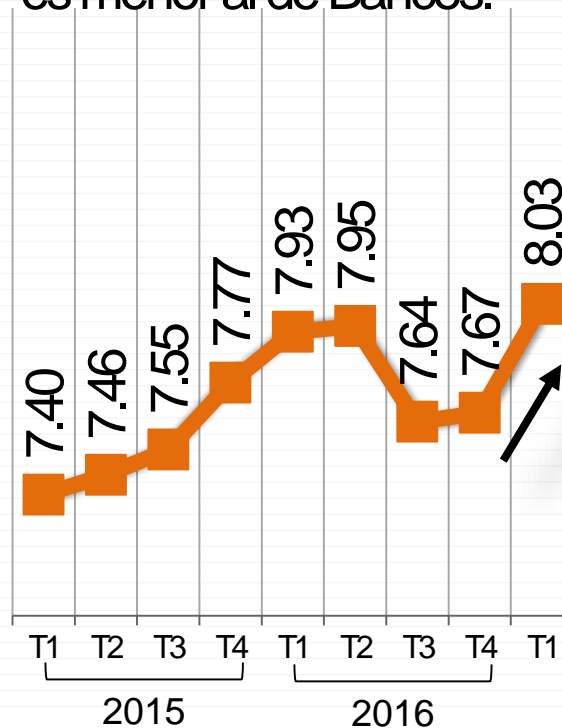
BANCOS

Se observa un deterioro en el desempeño del sector; calificaciones a la baja desde el T3, T4-2016 y T1-2017.



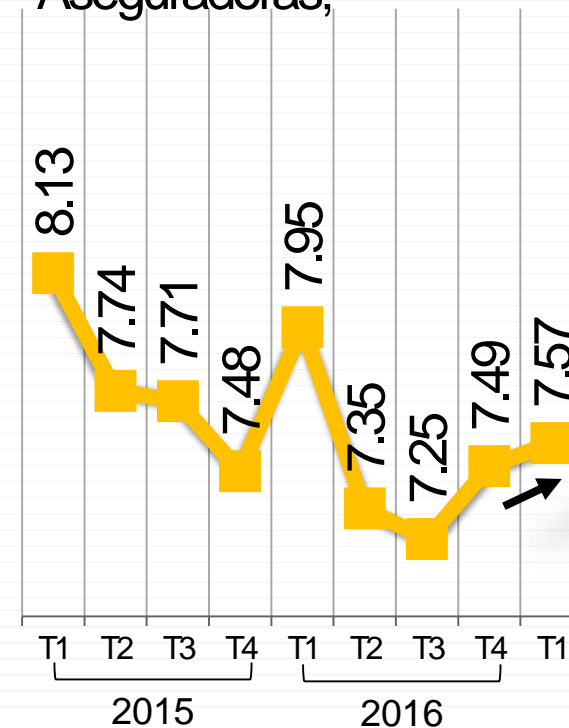
SEGUROS

El sector mostró en el T1-2017 la calificación más alta de la serie, sin embargo su desempeño es menor al de Bancos.



AFORES

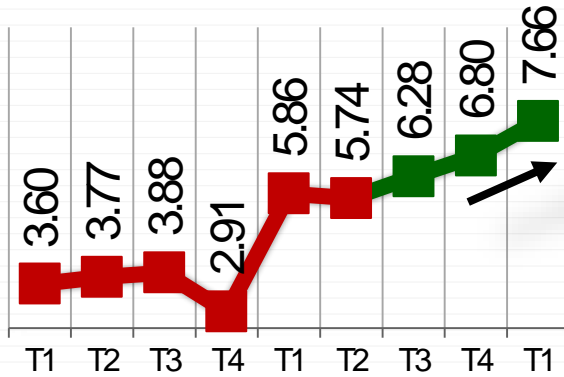
El sector repuntó en los últimos 2 trimestres, sin embargo su desempeño es más bajo que el de las Aseguradoras;



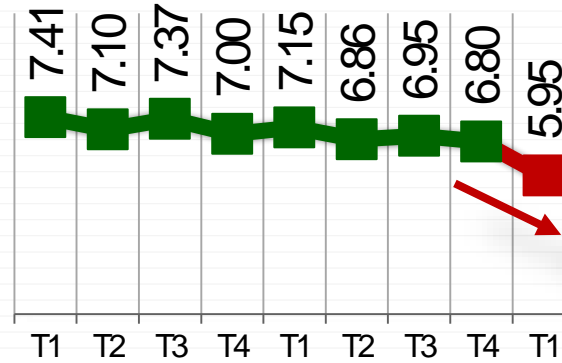
Calificación trimestral 2015-2017

12 Bancos que concentran el 98% de las quejas.

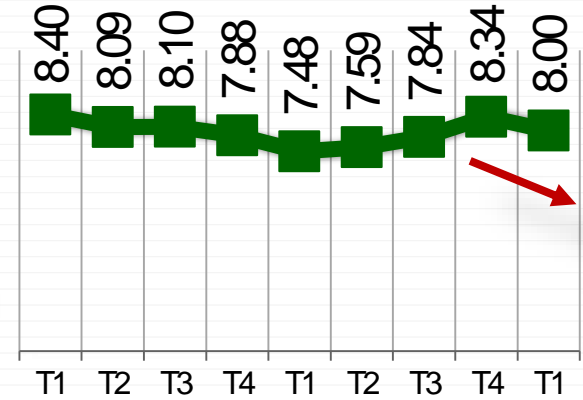
CitiBanamex



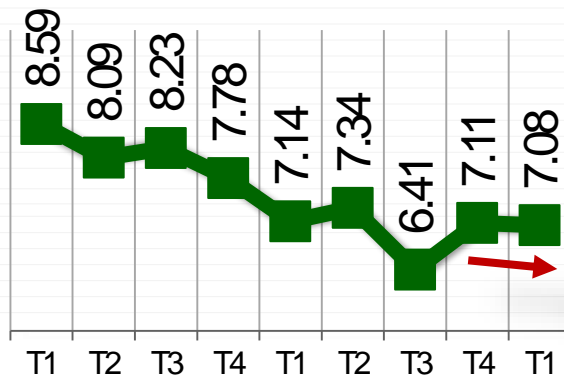
Bancomer



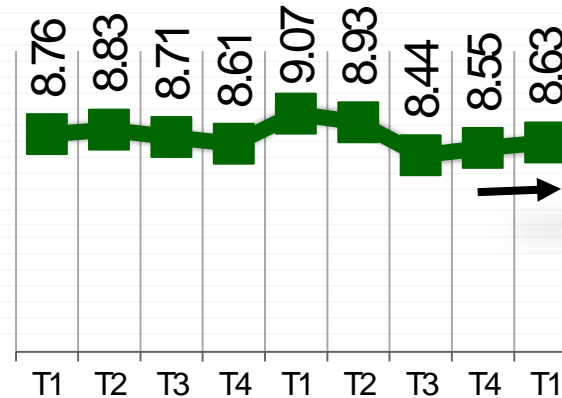
Santander



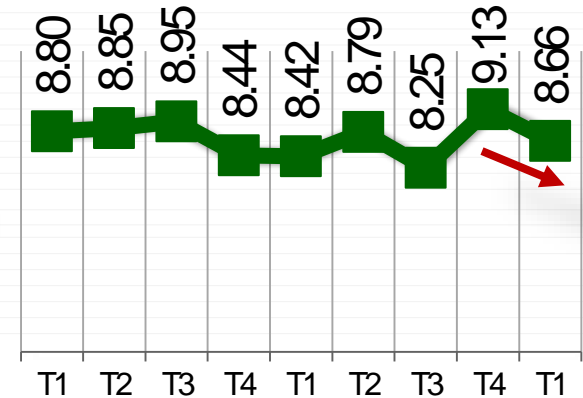
Banorte IXE



Inbursa



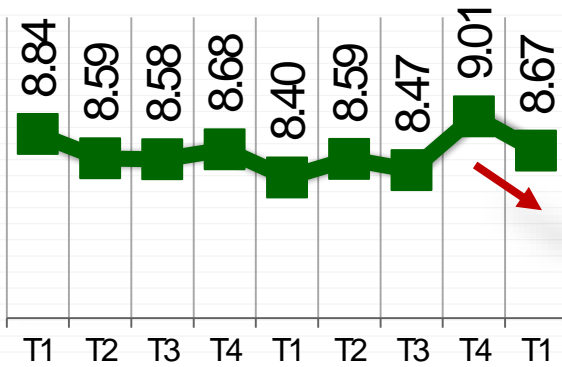
HSBC



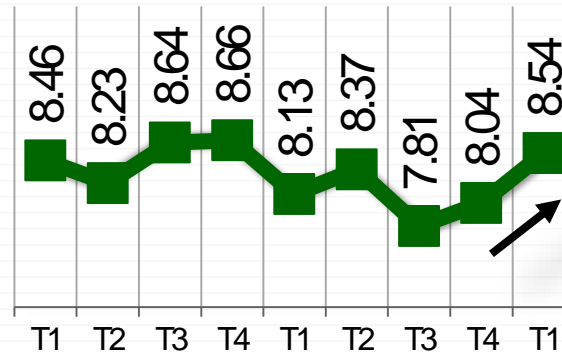
Calificación trimestral 2015-2017

12 Bancos que concentran el 98% de las quejas.

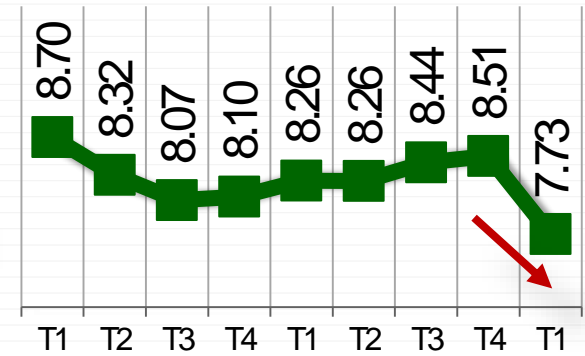
Scotiabank



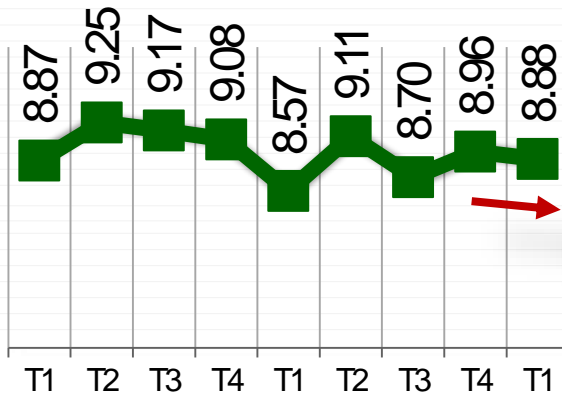
Banco Azteca



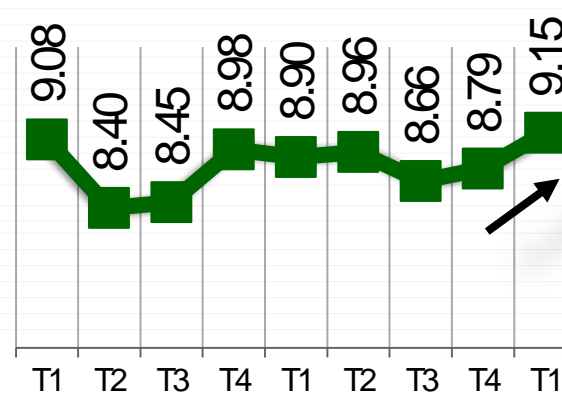
Bancoppel



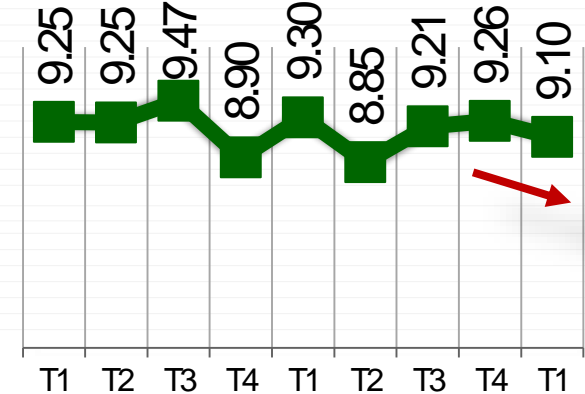
Banco Invex



Banco Famsa



Banco del Bajío



De los 12 Bancos presentados*:

| Ranking T1-2017 | | |
|-----------------|-----------------|-------|
| P. | BANCO | IDATU |
| 1 | Banco Famsa | 9.15 |
| 2 | Banco del Bajío | 9.10 |
| 3 | Banco Invex | 8.88 |
| 4 | Scotiabank | 8.67 |
| 5 | HSBC México | 8.66 |
| 6 | Banco Inbursa | 8.63 |
| 7 | Banco Azteca | 8.54 |
| 8 | Banco Santander | 8.00 |
| 9 | BanCoppel | 7.73 |
| 10 | CitiBanamex | 7.66 |
| 11 | Banorte IXE | 7.08 |
| 12 | BBVA Bancomer | 5.95 |

Promedio
del sector:
8.23

(*) Concentran el 98% de las reclamaciones registradas.

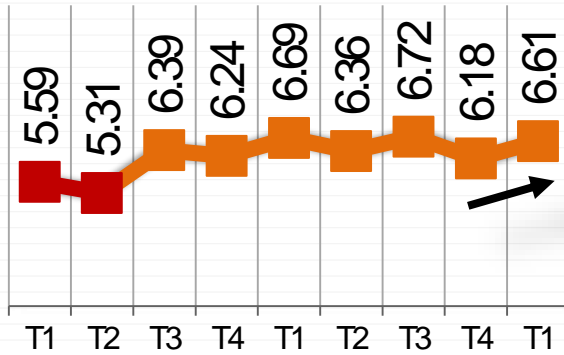
Principales fallas del sector

- A** No emiten la respuesta en tiempo (20 d.h.), los asuntos se vencen y perjudican al usuario (GE).
- B** Emiten respuestas **Incongruentes e incompletas** (GE).
- C** **Incumplen con el compromiso de pago o abono** (GE).
- D** **Difieren audiencias sin beneficio para los usuarios** (CO).
- E** **No acuden a la audiencia, no entregan información y no cumplen con los convenios firmados** (CO).

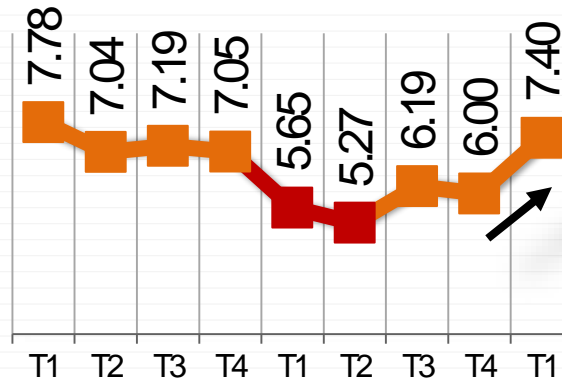
Calificación trimestral 2015-2017

12 Aseguradoras que concentran el 83% de las quejas.

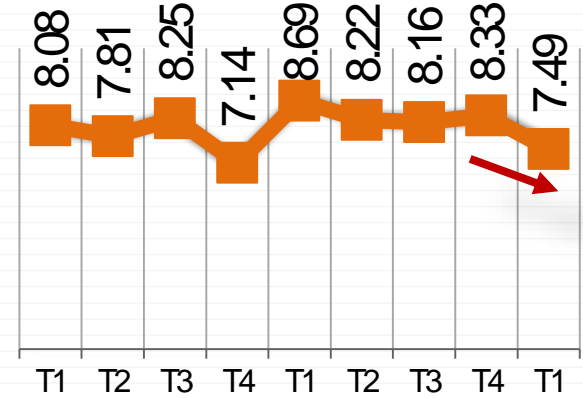
MetLife



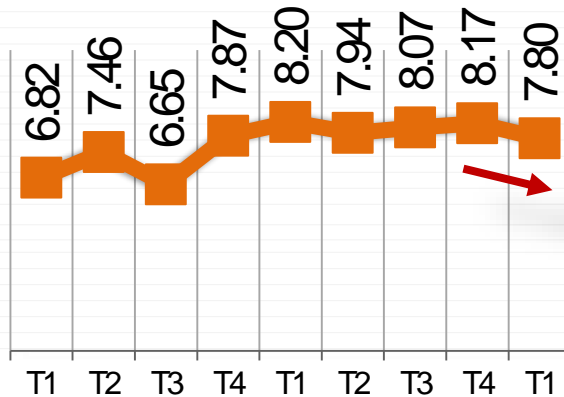
GNP



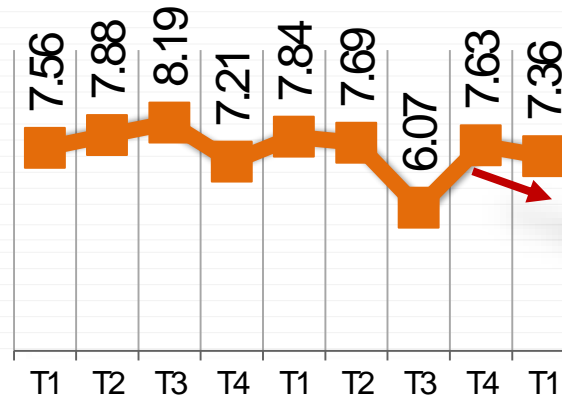
Qualitas



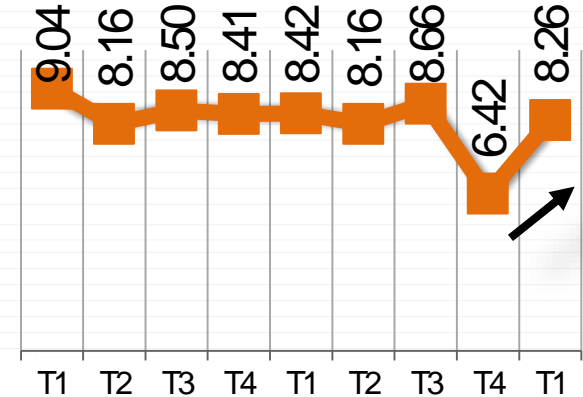
Seguros Bancomer



Axa Seguros



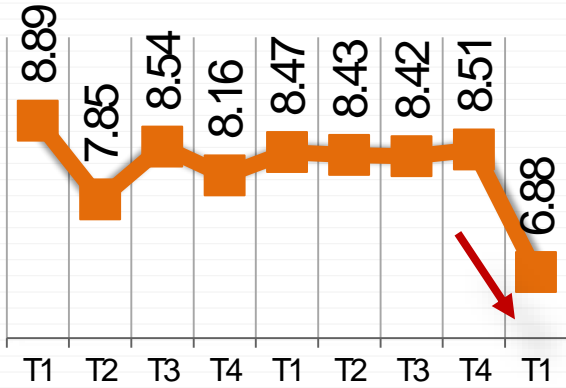
Mapfre Tepeyac



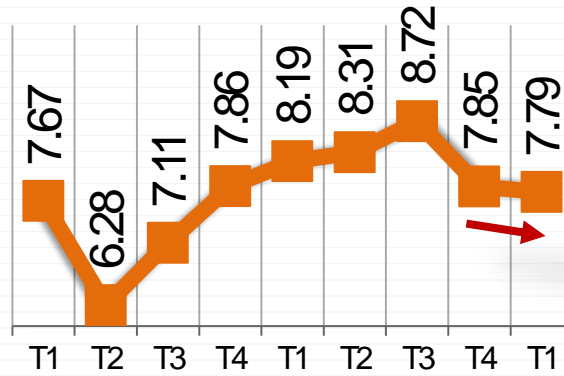
Calificación trimestral 2015-2017

12 Aseguradoras que concentran el 83% de las quejas.

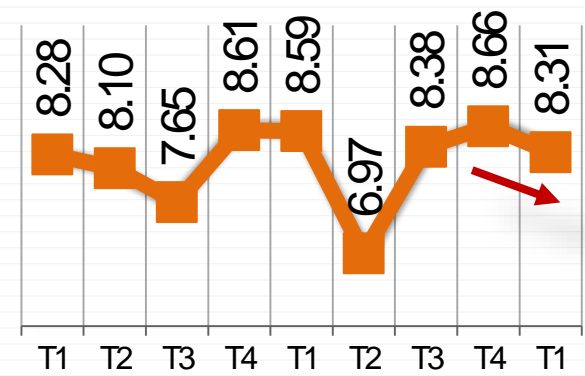
Seguros Banorte



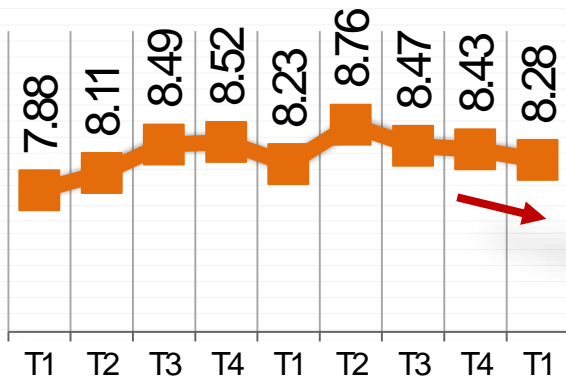
Seguros Banamex



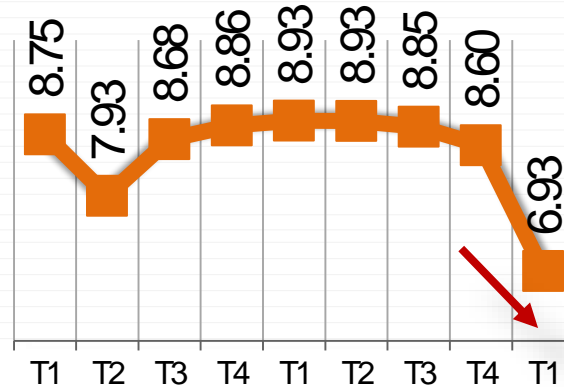
Zurich Santander



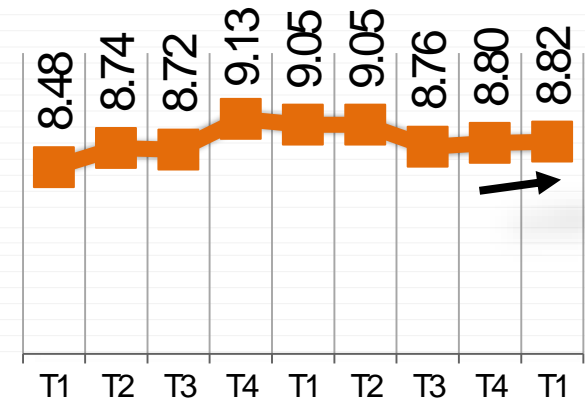
Seguros Inbursa



HDI Seguros



ABA Seguros



De las 12 Aseguradoras presentadas*:

| Ranking T1-2017 | | |
|-----------------|------------------|-------|
| P. | ASEGURADORAS | IDATU |
| 1 | ABA Seguros | 8.82 |
| 2 | Zurich Santander | 8.31 |
| 3 | Seguros Inbursa | 8.28 |
| 4 | Mapfre Tepeyac | 8.26 |
| 5 | Seguros Bancomer | 7.80 |
| 6 | Seguros Banamex | 7.79 |
| 7 | Quálitas | 7.49 |
| 8 | GNP | 7.40 |
| 9 | AXA Seguros | 7.36 |
| 10 | HDI Seguros | 6.93 |
| 11 | Seguros Banorte | 6.88 |
| 12 | Metlife México | 6.61 |

Promedio
del sector:
8.03

(*) Concentran el 83% de las reclamaciones registradas.

Principales fallas del sector

A Utilizan **prórrogas** en perjuicio del usuario (GE).

B Dan respuesta positiva y **no indemnizan al usuario** (GE).

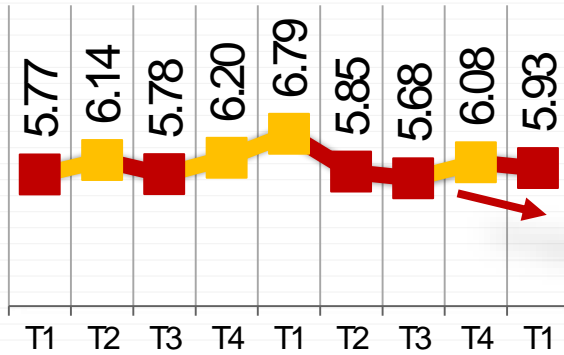
C **No concilian los asuntos** que tuvieron respuesta positiva en el proceso anterior (CO).

D **Incumplen con el Proceso de Conciliación:** no entregan información adicional y no acuden a la audiencia (CO).

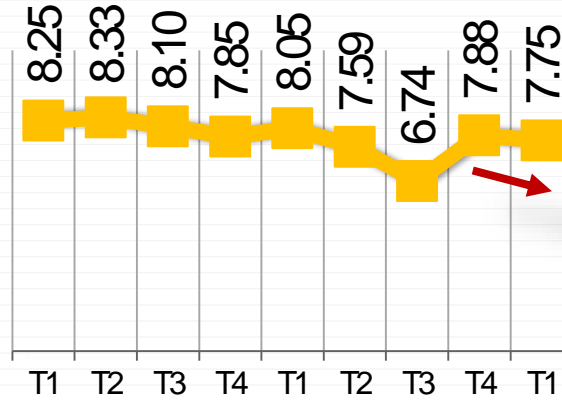
Calificación trimestral 2015-2017

11 Afores que concentran el 100% de las quejas.

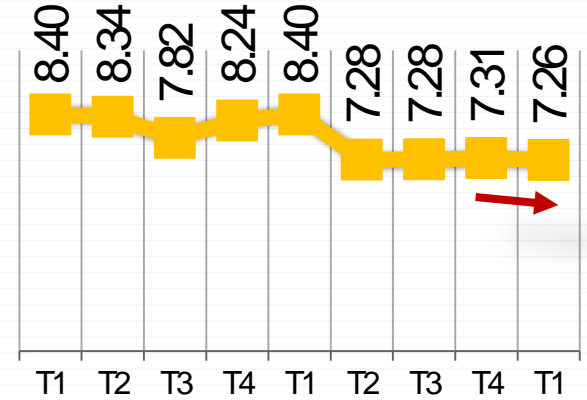
Afore XXI Banorte



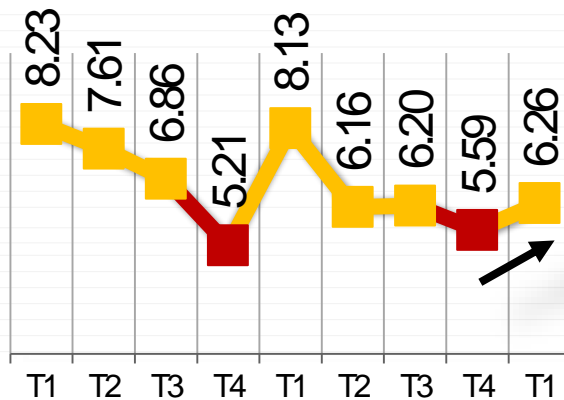
Afore Banamex



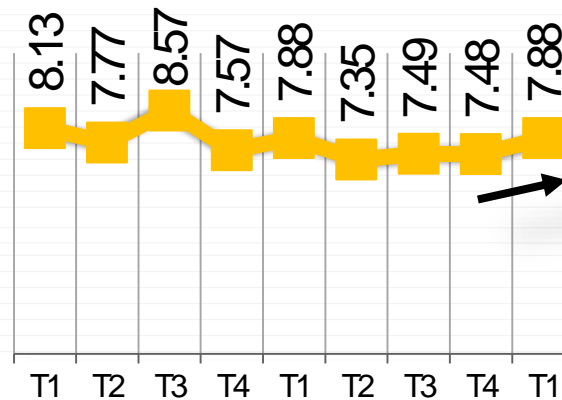
Principal Afore



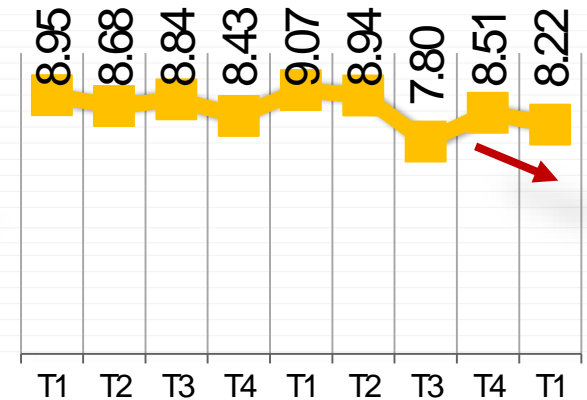
Afore Coppel



Afore Sura



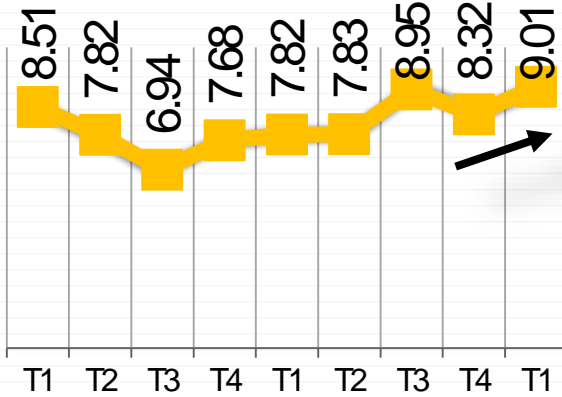
Profuturo GNP



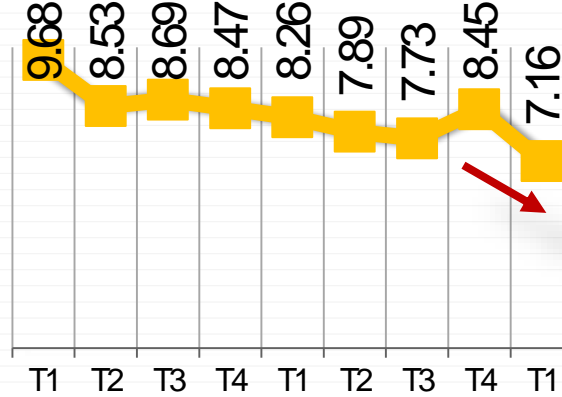
Calificación trimestral 2015-2017

11 Afores que concentran el 100% de las quejas.

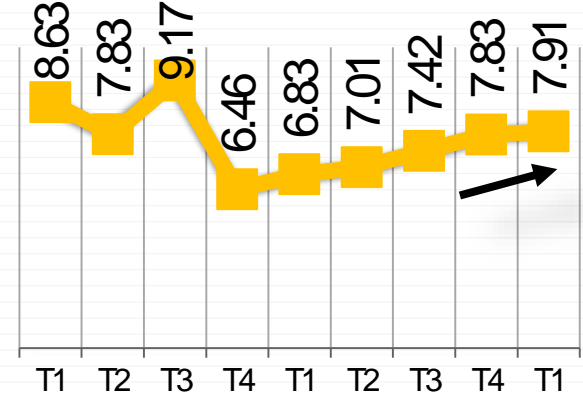
MetLife Afore



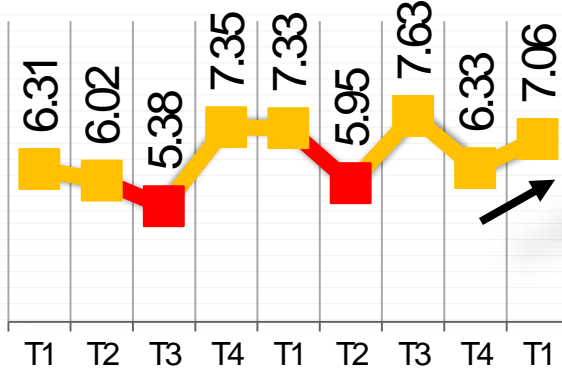
Pensionisste



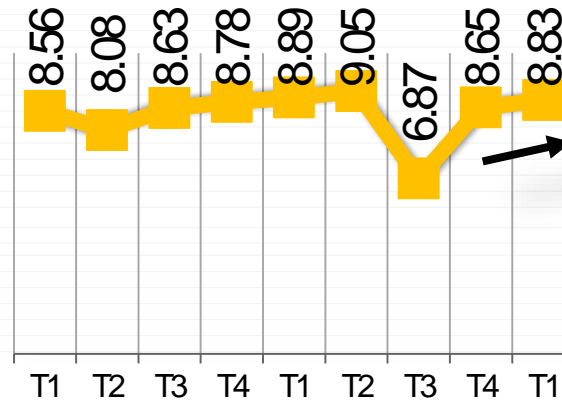
Afore Azteca



Afore Invercap



Afore Inbursa



De las 11 Afores presentadas:

| Ranking T1-2017 | | |
|-----------------|-------------------|-------|
| P. | AFORES | IDATU |
| 1 | Metlife Afore | 9.01 |
| 2 | Afore Inbursa | 8.83 |
| 3 | Profuturo G.N.P. | 8.22 |
| 4 | Afore Azteca | 7.91 |
| 5 | Afore Sura | 7.88 |
| 6 | Afore Banamex | 7.75 |
| 7 | Principal Afore | 7.26 |
| 8 | PENSIONISSSTE | 7.16 |
| 9 | Afore Invercap | 7.06 |
| 10 | Afore Coppel | 6.26 |
| 11 | Afore XXI Banorte | 5.93 |

Promedio
del sector:
7.57

Principales fallas del sector

A Dan respuesta positiva y **no realizan el trámite solicitado** por el usuario (GE).

B **No concilian los asuntos** que tuvieron respuesta positiva en el proceso anterior (CO).

C **Incumplen en Conciliación:** no entregan información y no acuden a la audiencia (CO).

GRUPOS FINANCIEROS

24

Calificación primer trimestre 2017

| P. | GRUPO | BANCOS | SEGUROS | AFORE | PROMEDIO (simple) |
|----|----------------------------|--------|---------|-------|----------------------|
| 1 | Grupo Financiero Inbursa | 8.63 | 8.28 | 8.83 | 8.58 |
| 2 | Grupo Salinas (Azteca) | 8.54 | - | 7.91 | 8.23 |
| 3 | Grupo Financiero Santander | 8.00 | 8.31 | - | 8.16 |
| 4 | Metlife México | - | 6.61 | 9.01 | 7.81 |
| 5 | Grupo Nacional Provincial | - | 7.40 | 8.22 | 7.81 |
| 6 | Grupo Financiero Banamex | 7.66 | 7.79 | 7.75 | 7.73 |
| 7 | Grupo Coppel | 7.73 | - | 6.26 | 7.00 |
| 8 | Grupo Financiero Bancomer | 5.95 | 7.80 | - | 6.88 |
| 9 | Grupo Financiero Banorte | 7.08 | 6.88 | 5.93 | 6.63 |

CONDUSEF busca que las Instituciones cumplan al 100% con lo establecido en la Ley y en los diferentes convenios de colaboración.

A través del IDATU se muestran los incumplimientos EN MATERIA DE ATENCIÓN A USUARIOS, por lo que se continuará:

Difundiendo el IDATU

Sancionando a las Instituciones que infrinjan la LEY