GOBIERNO DE MÉXICO | HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO | CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

FICHA ESTADÍSTICA

Enero-Junio 2019

Presidencia de Condusef

SOFOM E.R.

FICHA ESTADISTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM ER:	12,994	
Acciones de Defensa realizadas de Consupago:	1,629	Part. 12.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUPAGO:

	2018	2019	Crecim.
ASESORÍAS	**887**	**960**	**8.2%**
RECLAMACIONES	**548**	**669**	**22.1%**
Controversias	**524**	**648**	**23.7%**
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	420	528	25.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	21	14	-33.3%
• Conciliación	82	106	29.3%
Solicitud de Dictamen	**21**	**15**	**-28.6%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**3**	**200.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**2**	**100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**1**	**1**	**0.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,435**	**1,629**	**13.5%**

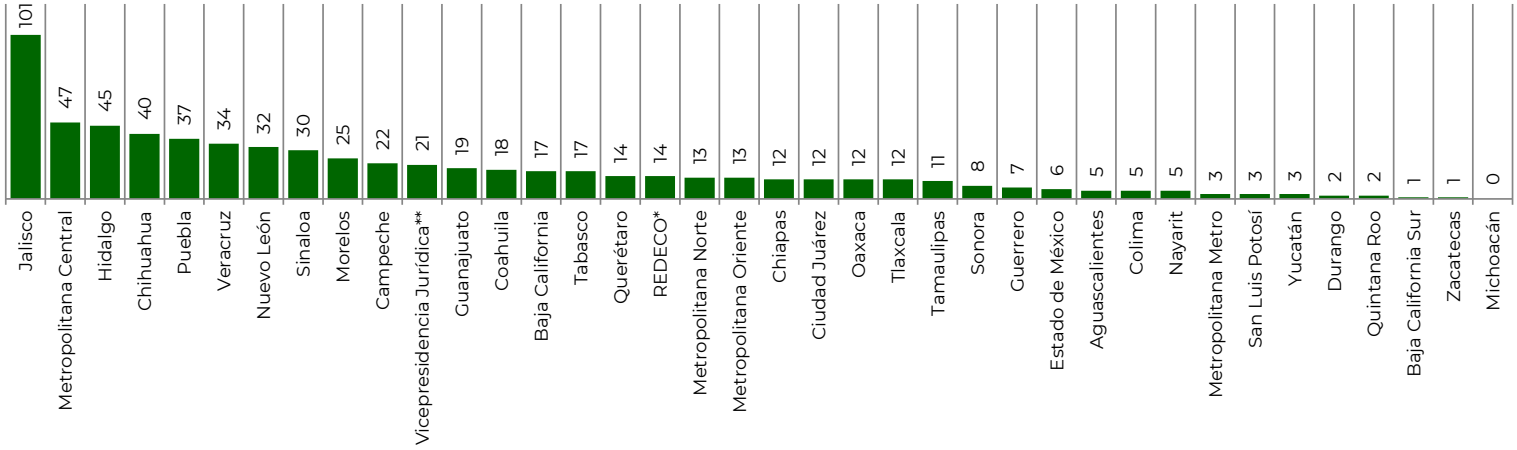
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS: 669

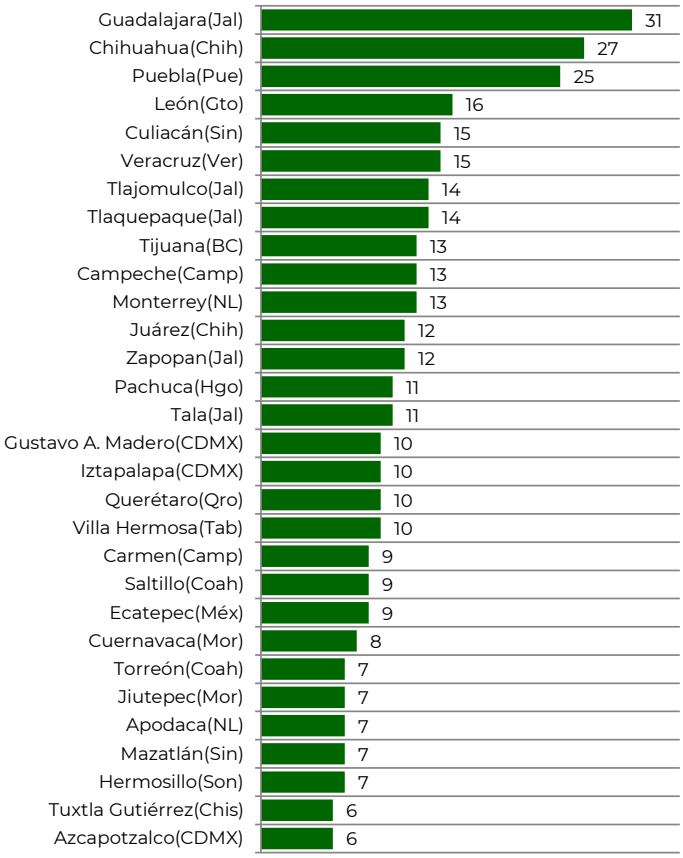


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 163 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consupago, de éstos, 36 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	9	1.3%
Entre 30 y 39 años	43	6.4%
Entre 40 y 49 años	71	10.6%
Entre 50 y 59 años	135	20.2%
Entre 60 y 69 años	267	39.9%
Entre 70 y 79 años	143	21.4%
Más de 80 años	1	0.2%
Total	**669**	**100.0%**

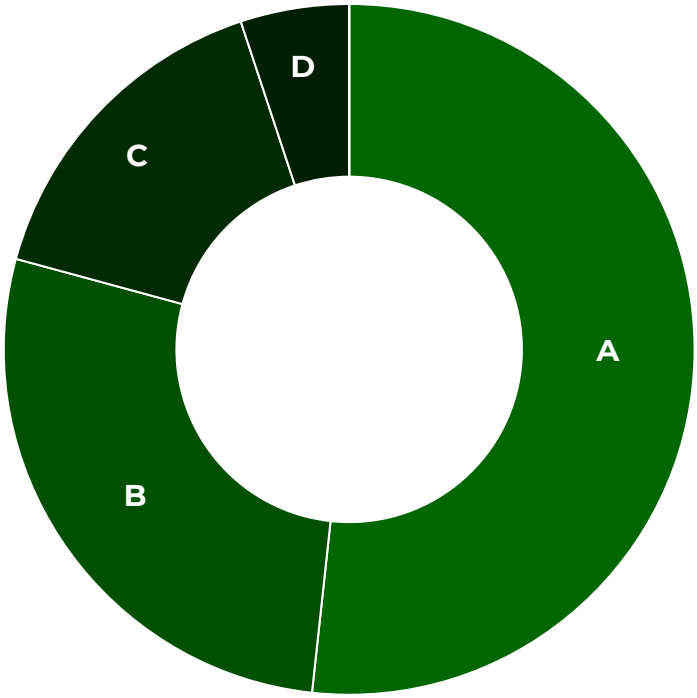
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2018		2019		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**548**	**100.0**	**669**	**100.0**	**22.1**
Crédito personal	322	58.8	346	51.7	**7.5**
Crédito de nómina	182	33.2	184	27.5	**1.1**
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	30	5.5	105	15.7	**250.0**
Resto de productos 1/	14	2.5	34	5.1	**-**

1/ incluye: Servicios en sucursal y/o UNE, Crédito hipotecario,Tarjeta de crédito ,Arrendamiento financiero, entre otros.



A	**51.7%**	**Crédito personal**
	31%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	25%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
	12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**27.5%**	**Crédito de nómina**
	28%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	20%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
	14%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	**15.7%**	**Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)**
	45%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
	32%	Incumplimiento con los términos del contrato
	10%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
D	**5.1%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	IDATU 1er Trimestre*	IDATU 2do Trimestre*
1	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	8.16	9.40
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	8.28	9.29
3	FC Financial, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	8.78	9.17
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	6.80	8.98
5	Globalcard, S.A. de C.V.	8.88	8.80
6	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.37	7.95
7	Opcipres, S.A. de C.V.	8.20	7.21
8	**Consupago, S.A. de C.V.**	**7.36**	**5.83**
	Promedio del Sector	**8.34**	**8.63**

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones reportadas en el primer semestre de 2019, juntas concentran el 87.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 GESTION ELECTRONICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el segundo trimestre de 2019, Consupago acumuló 9 vencimientos de 267 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 37.5% 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, Consupago no presentó problemática, ya que de los 270 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 22 casos Consupago emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 18 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 9 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 58 asuntos atendidos en este proceso, 3 (5.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 14.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 33.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (8.6%) 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 45.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 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, Consupago incumplió en 2 casos que significaron el 40.0% de sus convenios firmados y representaron el 100.0% 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 ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	13	9			
Asuntos directos	234	267			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**5.56**	**3.37**			✓
% de participación respecto del Sector	**65.00**	**37.50**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4,486	5,082			
Asuntos directos	234	267			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**19.17**	**19.03**			✓
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2			
Asuntos directos	234	267			
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.75**			✗
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**33.33**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	236	270			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	13	22			
Asuntos de GE que pasaron a CO	26	40			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**50.00**	**55.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**16.46**	**28.95**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	6			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	13	22			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**15.38**	**27.27**			✗
% de participación respecto del Sector	**8.00**	**27.27**			
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	9			
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	13	18			
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**46.15**	**50.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**15.38**	**23.08**			
Calificación del Proceso	**70.90**	**60.43**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**3.37**	**37.50**	9.70	1.00	**5.35**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**19.03**	**n/a**	1.20	n/a	**1.20**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.75**	**33.33**	4.72	1.00	**2.86**
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**	**55.00**	**28.95**	9.55	4.52	**7.03**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**27.27**	**27.27**	11.18	3.00	**7.09**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**50.00**	**23.08**	1.90	1.90	**1.90**
Total	**100**			**73.25**	**41.42**	**60.43**

El puntaje 60.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

60.43 / 10 = 6.04 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	0	0			
Asuntos directos	0	2			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1,249			
Asuntos directos	0	2			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**624.50**			✗
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	0	2			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0			
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**N/A**	**91.31**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**624.50**	**n/a**	1.31	n/a	**1.31**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**91.31**	**80.00**	**91.31**

El puntaje 91.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.31 / 10 = 9.13 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos diferidos	6	3			
Asuntos concluidos	49	58			
Índice de asuntos diferidos (%)	**12.24**	**5.17**			✓
% de participación respecto del Sector	**18.75**	**14.29**			
Asuntos diferidos no conciliados	2	1			
Asuntos diferidos	6	3			
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**33.33**	**33.33**			
% de participación respecto del Sector	**14.29**	**25.00**			
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	5			
Asuntos concluidos	49	58			
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**2.04**	**8.62**			✗
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**45.45**			
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	2			
Asuntos con Convenio	1	5			
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**40.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**100.00**			
Calificación del Proceso	**77.77**	**32.77**			

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**5.17**	**14.29**	19.02	10.50	**14.76**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**33.33**	**25.00**	13.67	1.00	**7.33**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**8.62**	**45.45**	18.36	1.00	**9.68**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**40.00**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Total	**100**			**52.05**	**13.50**	**32.77**

El puntaje 32.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

32.77 / 10 = 3.28 de calificación

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	N/A	X	-	-	9.13	X	0.2	1.83
• Gestión Electrónica:	7.09	X	0.6	4.25	6.04	X	0.5	3.02
• Conciliación:	7.78	X	0.4	3.11	3.28	X	0.3	0.98
	IDATU		=	7.36	IDATU		=	5.83

Sanciones Impuestas por Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

Durante el primer semestre de 2019 a Consupago no se le impuso **ninguna** sanción.

Institución/Sector	LPDUSF	
	Número	Monto ($)
Consupago, S.A. de C.V.	-	-
Total del Sector	22	544,498
% del Sector	-	-

Número de multas impuestas durante el primer semestre de 2019(aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).
Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2018	2019	Var.
TOTAL	**118,343**	**114,967**	**-2.9%**
I.- Consultas	**82,101**	**79,962**	**-2.6%**
II.- Controversias:	**36,242**	**35,005**	**-3.4%**
II.I Aclaraciones	25,902	21,268	-17.9%
II.II Reclamaciones	10,340	13,737	32.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	**36,242**	**35,005**	**-3.4%**
Teléfono	**21,361**	**19,391**	**-9.2%**
Sucursales	**11,769**	**11,741**	**-0.2%**
Correo electrónico	**2,447**	**2,923**	**19.5%**
CONDUSEF-Gestión Electrónica	**310**	**821**	**164.8%**
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	**283**	**124**	**-56.2%**
Página de internet	**72**	**4**	**-94.4%**
UNE	**0**	**1**	**-**

Estatus del Asunto	2018	2019	Part.
Concluidos	**36,242**	**35,001**	**99.99%**
En trámite	**0**	**4**	**0.01%**

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

*Información al cierre del primer semestre de 2019; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADISTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM ER: 12,994

Acciones de Defensa realizadas de Opcipres: 2,247 Part. 17.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE OPCIPRES:

	2018	2019	Crecim.
ASESORÍAS	**845**	**1,181**	**39.8%**
RECLAMACIONES	**758**	**1,066**	**40.6%**
Controversias	**735**	**1,055**	**43.5%**
• Gestión Ordinaria	2	3	50.0%
• Gestión Electrónica	612	928	51.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	27	13	-51.9%
• Conciliación	94	111	18.1%
Solicitud de Dictamen	**21**	**10**	**-52.4%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**1**	**-50.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**0**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,603**	**2,247**	**40.2%**

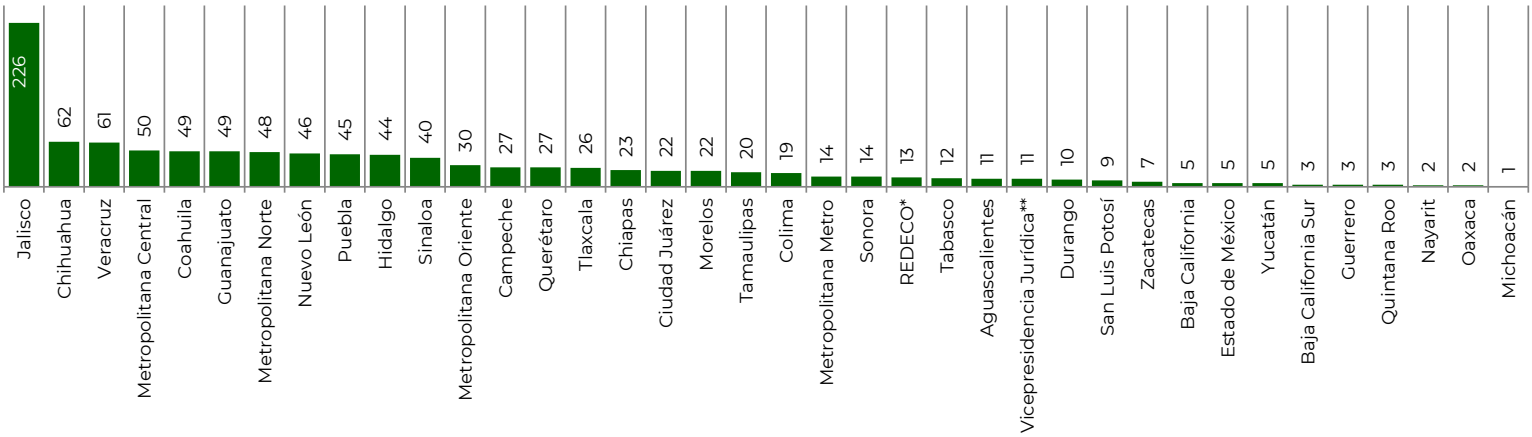
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS: 1,066

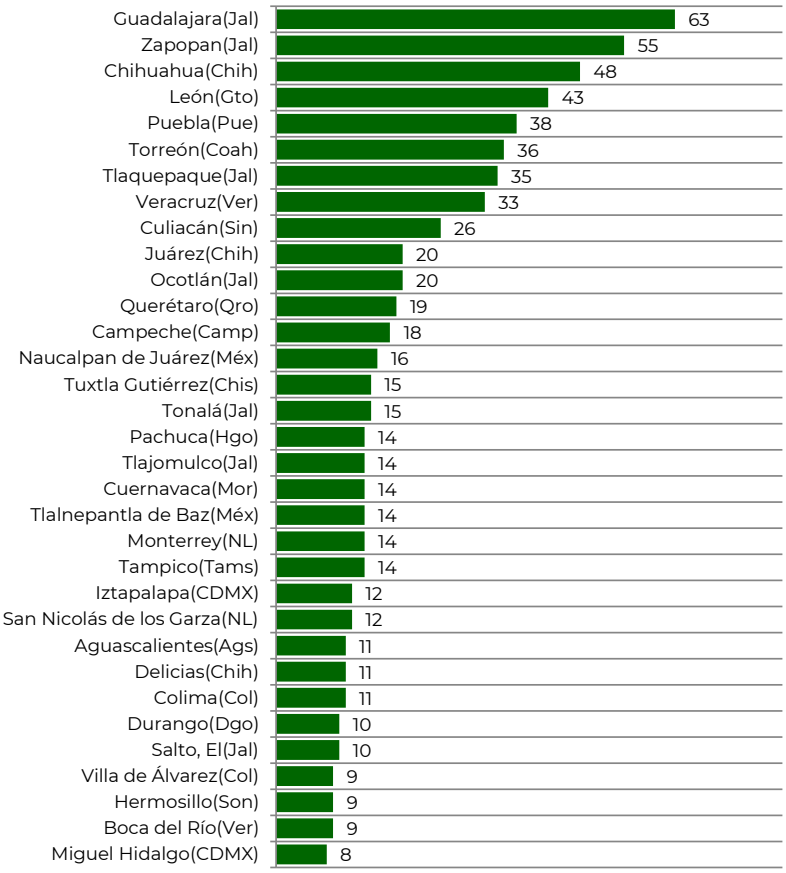


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 190 municipios del país se registra al menos una reclamación de Opcipres, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.



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

El 67% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 33% por mujeres.

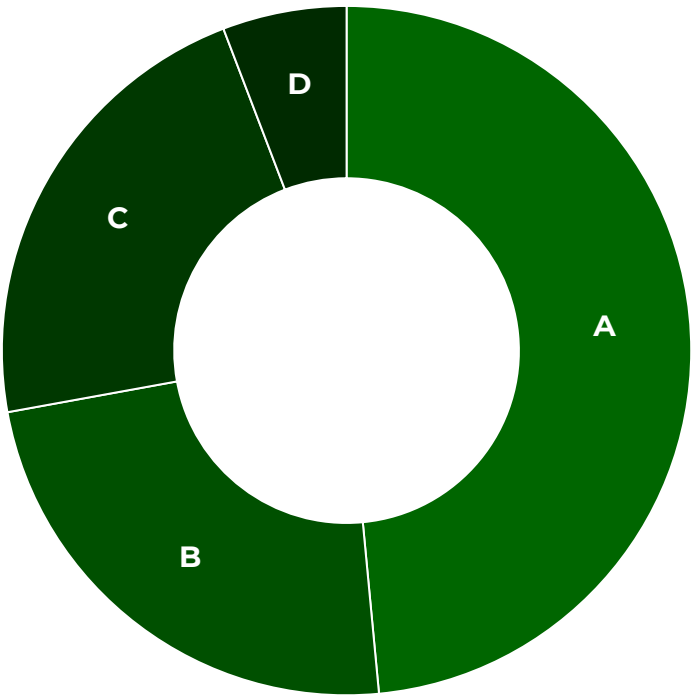
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	4	0.4%
Entre 30 y 39 años	19	1.8%
Entre 40 y 49 años	54	5.1%
Entre 50 y 59 años	152	14.3%
Entre 60 y 69 años	467	43.8%
Entre 70 y 79 años	364	34.1%
Más de 80 años	6	0.5%
Total	**1,066**	**100.0%**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2018		2019		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**758**	**100.0**	**1,066**	**100.0**	**40.6**
Crédito personal	381	50.3	517	48.5	**35.7**
Crédito de nómina	214	28.2	252	23.7	**17.8**
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	119	15.7	235	22.0	**97.5**
Resto de productos 1/	44	5.8	62	5.8	**-**

1/ Incluye: Servicios en sucursal y/o UNE, Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito empresarial, Tarjeta de crédito, entre otros.



A	**48.5%**	**Crédito personal**
	41%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	22%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
	12%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**23.7%**	**Crédito de nómina**
	38%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	27%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
	11%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C	**22.0%**	**Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)**
	36%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
	34%	Incumplimiento con los terminos del contrato
	14%	Beneficios no aplicados al crédito
D	**5.8%**	**0%**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	IDATU 1er Trimestre*	IDATU 2do Trimestre*
1	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	8.16	9.40
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	8.28	9.29
3	FC Financial, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	8.78	9.17
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	6.80	8.98
5	Globalcard, S.A. de C.V.	8.88	8.80
6	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.37	7.95
7	**Opcipres, S.A. de C.V.**	**8.20**	**7.21**
8	Consupago, S.A. de C.V.	7.36	5.83
	Promedio del Sector	**8.34**	**8.63**

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones reportadas en el primer semestre de 2019, juntas concentran el 87.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTION ELECTRONICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el segundo trimestre de 2019, Opcipres acumuló 1 vencimiento de 44 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 4.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRORROGAS 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, Opcipres no presentó problemática, ya que de los 449 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 27 casos Opcipres 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, 7 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 6 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 52 asuntos atendidos en este proceso, 1 (1.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 4.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 100.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 9.1% 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, Opcipres 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 ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	1	1			
Asuntos directos	481	447			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.21**	**0.22**			✗
% de participación respecto del Sector	**5.00**	**4.17**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8,534	8,213			
Asuntos directos	481	447			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**17.74**	**18.37**			✗
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1			
Asuntos directos	481	447			
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.22**			✗
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**16.67**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	485	449			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Indice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	26	27			
Asuntos de GE que pasaron a CO	36	33			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**72.22**	**81.82**			✗
% de participación respecto del Sector	**32.91**	**35.53**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	7			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	26	27			
Indice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**15.38**	**25.93**			✗
% de participación respecto del Sector	**16.00**	**31.82**			
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	2			
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	10	6			
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**30.00**	**33.33**			✗
% de participación respecto del Sector	**7.69**	**5.13**			
Calificación del Proceso	**69.74**	**65.10**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.22**	**4.17**	9.98	9.00	**9.49**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**18.37**	**n/a**	1.34	n/a	**1.34**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.22**	**16.67**	4.91	3.00	**3.96**
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**	**81.82**	**35.53**	4.45	1.00	**2.73**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**25.93**	**31.82**	11.37	1.00	**6.19**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**33.33**	**5.13**	4.60	8.20	**6.40**
Total	**100**			**71.66**	**52.20**	**65.10**

El puntaje 65.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

65.10 / 10 = 6.51 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	0	1			
Asuntos directos	2	2			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**50.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**50.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	24	14			
Asuntos directos	2	2			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**12.00**	**7.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	2	2			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	1			
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	1			
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	1			
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**100.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**100.00**			
Calificación del Proceso	**98.73**	**81.90**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

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**	**50.00**	**50.00**	1.00	1.00	**1.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**7.00**	**n/a**	9.90	n/a	**9.90**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**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**	**100.00**	1.00	1.00	**1.00**
Total	**100**			**81.90**	**62.00**	**81.90**

El puntaje 81.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.90 / 10 = 8.19 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos diferidos	2	1			
Asuntos concluidos	57	52			
Índice de asuntos diferidos (%)	**3.51**	**1.92**			✓
% de participación respecto del Sector	**6.25**	**4.76**			
Asuntos diferidos no conciliados	0	1			
Asuntos diferidos	2	1			
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**100.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**25.00**			
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1			
Asuntos concluidos	57	52			
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**3.51**	**1.92**			✓
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**9.09**			
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0			
Asuntos con Convenio	3	2			
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**91.22**	**77.15**			

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**1.92**	**4.76**	19.63	16.83	**18.23**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**100.00**	**25.00**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**1.92**	**9.09**	19.63	16.20	**17.92**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**80.27**	**74.03**	**77.15**

El puntaje 77.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

77.15 / 10 = 7.72 de calificación

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.87	X	0.2	1.97	8.19	X	0.2	1.64
• Gestión Electrónica:	6.97	X	0.5	3.49	6.51	X	0.5	3.26
• Conciliación:	9.12	X	0.3	2.74	7.72	X	0.3	2.31
	IDATU		=	8.20	IDATU		=	7.21

Sanciones Impuestas por Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

Durante el primer semestre de 2019 a Opcipres se le impusieron **4** sanciones, derivadas de incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF).

Institución/Sector	LPDUSF	
	Número	Monto ($)
Opcipres, S.A. de C.V.	**4**	**116,864**
Total del Sector	**22**	**544,498**
% del Sector	**18.2%**	**21.5%**

Principales motivos de sanción*

Motivo de sanción	Número
Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	2
Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	2
Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	-
Otros	-

Número de multas impuestas durante el primer semestre de 2019(aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

*Se desglosan los motivos de sanción publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre del primer semestre de 2019.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2018	2019	Var.
TOTAL	**25,921**	**26,875**	**3.7%**
I.- Consultas	**14,551**	**15,282**	**5.0%**
II.- Controversias:	**11,370**	**11,593**	**2.0%**
II.I Aclaraciones	9,424	8,044	-14.6%
II.II Reclamaciones	1,946	3,549	82.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	**11,370**	**11,593**	**2.0%**
Teléfono	**4,591**	**3,882**	**-15.4%**
Sucursales	**5,206**	**3,818**	**-26.7%**
Página de internet	**11**	**1,608**	**14518.2%**
CONDUSEF-Gestión Electrónica	**378**	**1,535**	**306.1%**
Correo electrónico	**983**	**622**	**-36.7%**
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	**201**	**128**	**-36.3%**
UNE	**0**	**0**	**-**

Estatus del Asunto	2018	2019	Part.
Concluidos	**11,365**	**11,554**	**99.7%**
En trámite	**5**	**39**	**0.3%**

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

*Información al cierre del primer semestre de 2019; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADISTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM ER:	12,994	
Acciones de Defensa realizadas de NR Finance México:	2,885	Part. 22.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NR FINANCE MÉXICO:

	2018	2019	Crecim.
ASESORÍAS	**2,085**	**1,894**	**-9.2%**
RECLAMACIONES	**884**	**991**	**12.1%**
Controversias	**831**	**959**	**15.4%**
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	372	331	-11.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	267	480	79.8%
• Conciliación	192	147	-23.4%
Solicitud de Dictamen	**47**	**31**	**-34.0%**
Solicitud de Defensoría	**3**	**1**	**-66.7%**
Defensoría Legal Gratuita	**3**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**2,969**	**2,885**	**-2.8%**

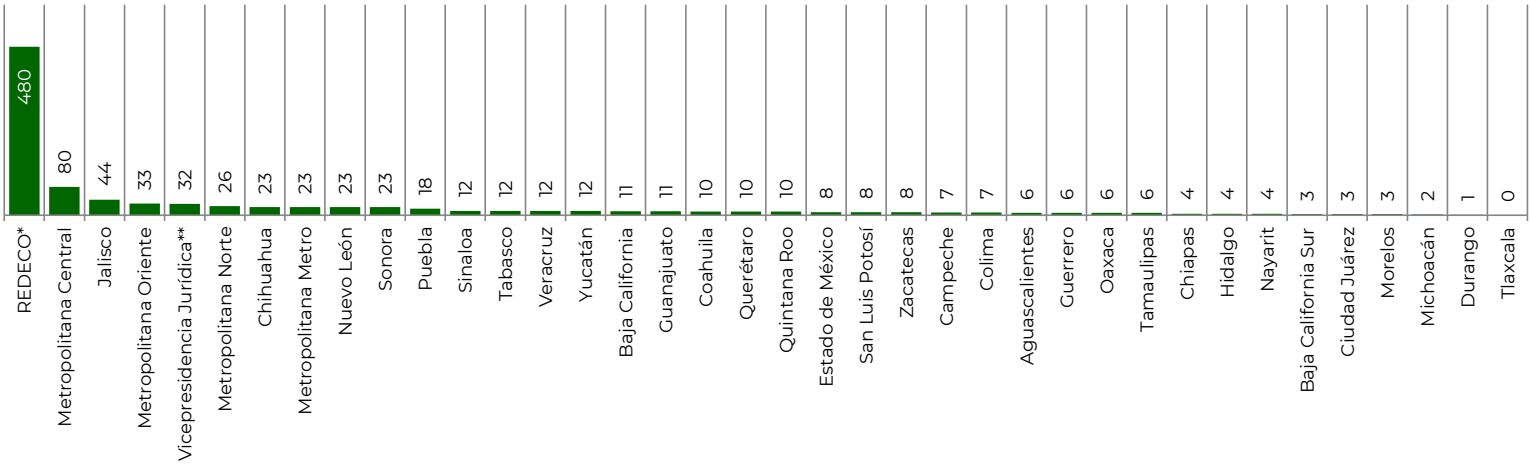
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS: 991

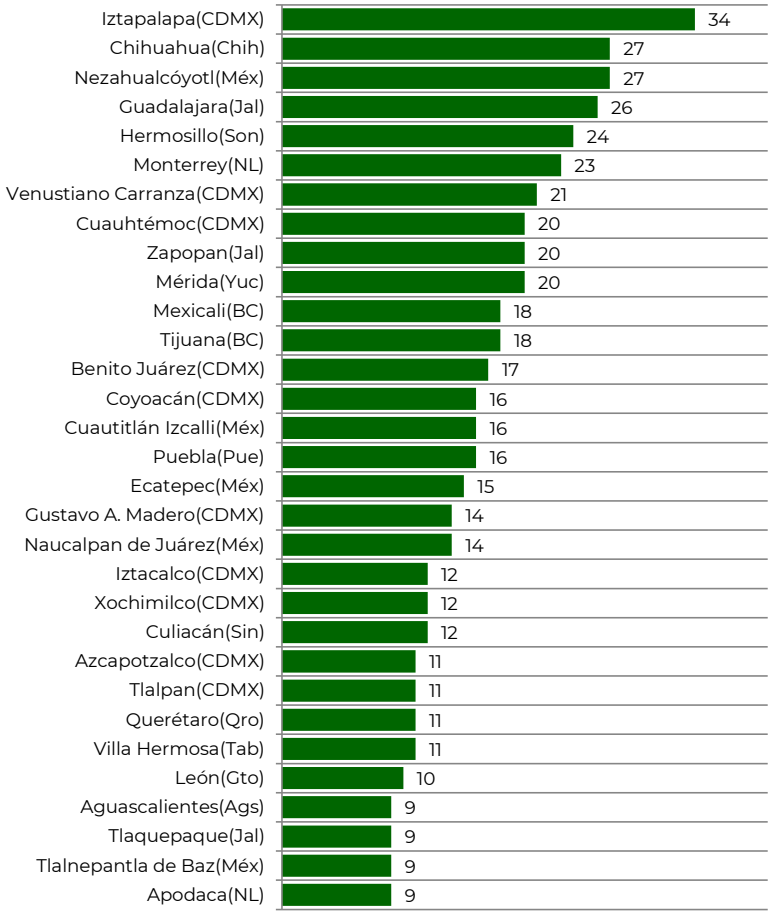


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 180 municipios del país se registra al menos una reclamación de NR Finance México, de éstos, 42 concentran el 60% de las quejas.



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

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

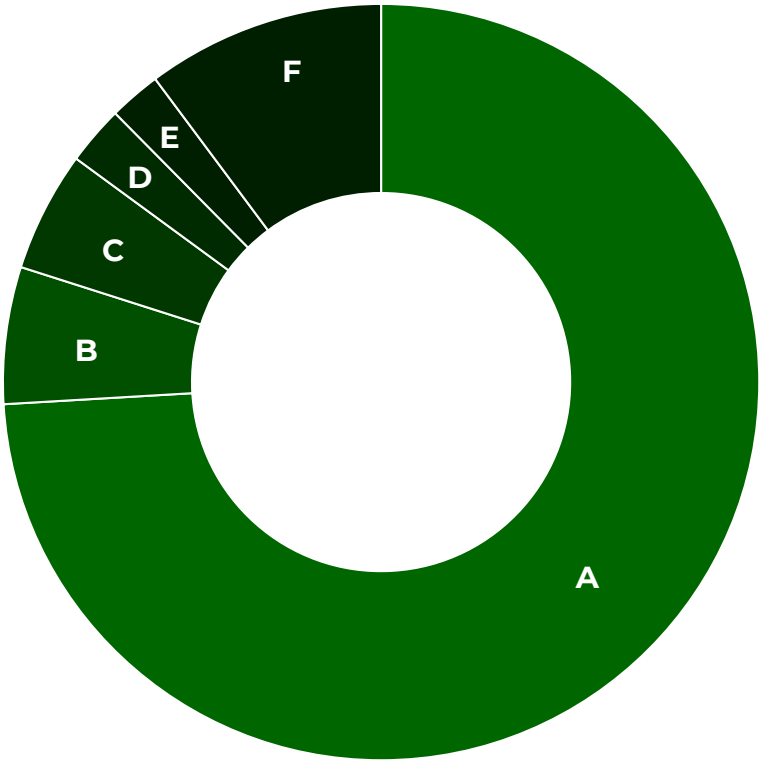
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	102	10%
Entre 30 y 39 años	253	26%
Entre 40 y 49 años	220	22%
Entre 50 y 59 años	179	18%
Entre 60 y 69 años	193	20%
Entre 70 y 79 años	44	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	**991**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2018		2019		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**884**	**100.0**	**991**	**100.0**	**12.1**
Crédito al auto	623	70.5	734	74.1	**17.8**
Crédito personal	44	5.0	58	5.9	**31.8**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	51	5.8	51	5.1	**0.0**
Arrendamiento financiero	19	2.1	25	2.5	**31.6**
Crédito con garantía prendaria	3	0.3	22	2.2	**633.3**
Resto de productos	144	16.3	101	10.2	**-**

1/ Incluye: Servicios en sucursal y/o UNE, Crédito de nómina, entre otros.



A	**74.1%**	**Crédito al auto**
	51%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	8%	Incumplimiento con los términos del contrato
	7%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	**5.9%**	**Crédito personal**
	62%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	10%	Incumplimiento con los términos del contrato
	7%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
C	**5.1%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**2.5%**	**Arrendamiento financiero**
E	**2.2%**	**Crédito con garantía prendaria**
F	**10.2%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	IDATU 1er Trimestre*	IDATU 2do Trimestre*
1	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	8.16	9.40
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	8.28	9.29
3	FC Financial, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	8.78	9.17
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	6.80	8.98
5	Globalcard, S.A. de C.V.	8.88	8.80
6	**NR Finance México, S.A. de C.V.**	**7.37**	**7.95**
7	Opcipres, S.A. de C.V.	8.20	7.21
8	Consupago, S.A. de C.V.	7.36	5.83
	Promedio del Sector	**8.34**	**8.63**

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones reportadas en el primer semestre de 2019, juntas concentran el 87.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTION ELECTRONICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el segundo trimestre de 2019, NR Finance México acumuló 7 vencimientos de 172 asuntos directos, lo que implicó que en el 4.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 22.9% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, NR Finance México no presentó problemática, ya que de los 172 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 7 casos NR Finance México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 4 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 27 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 CONCILIACION:

DIFERIMIENTOS: De 54 asuntos atendidos en este proceso, 2 (3.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 9.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 9.1% 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, NR Finance México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	2	7			
Asuntos directos	151	172			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**1.32**	**4.07**			✗
% de participación respecto del Sector	**10.00**	**29.17**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,535	2,322			
Asuntos directos	151	172			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.17**	**13.50**			✗
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0			
Asuntos directos	151	172			
Indice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.66**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	153	172			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Indice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	13	7			
Asuntos de GE que pasaron a CO	56	34			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**23.21**	**20.59**			✓
% de participación respecto del Sector	**16.46**	**9.21**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	6	4			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	13	7			
Indice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**46.15**	**57.14**			✗
% de participación respecto del Sector	**24.00**	**18.18**			
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	3			
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	43	27			
Indice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**11.63**	**11.11**			✓
% de participación respecto del Sector	**12.82**	**7.69**			
Calificación del Proceso	**73.27**	**79.02**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**4.07**	**29.17**	9.63	3.00	**6.32**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**13.50**	**n/a**	2.37	n/a	**2.37**
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**	**20.59**	**9.21**	16.09	15.07	**15.58**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**57.14**	**18.18**	7.00	7.00	**7.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**11.11**	**7.69**	8.20	7.30	**7.75**
Total	**100**			**83.29**	**67.37**	**79.02**

El puntaje 79.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.02 / 10 = 7.90 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	0	0			
Asuntos directos	1	0			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	0			
Asuntos directos	1	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**1.00**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	1	0			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0			
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**99.89**	**N/A**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
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**			**100.00**	**80.00**	**N/A**

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos diferidos	9	2			
Asuntos concluidos	71	54			
Índice de asuntos diferidos (%)	**12.68**	**3.70**			✓
% de participación respecto del Sector	**28.13**	**9.52**			
Asuntos diferidos no conciliados	4	1			
Asuntos diferidos	9	2			
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**44.44**	**50.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**28.57**	**25.00**			
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	6	1			
Asuntos concluidos	71	54			
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**8.45**	**1.85**			✓
% de participación respecto del Sector	**33.33**	**9.09**			
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0			
Asuntos con Convenio	1	2			
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**57.04**	**80.16**			

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**3.70**	**9.52**	19.30	13.67	**16.48**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**50.00**	**25.00**	10.50	1.00	**5.75**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**1.85**	**9.09**	19.65	16.20	**17.92**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**89.44**	**70.87**	**80.16**

El puntaje 80.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.16 / 10 = 8.02 de calificación

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.99	X	0.2	2.00	N/A	X	-	-
• Gestión Electrónica:	7.33	X	0.5	3.66	7.90	X	0.6	4.74
• Conciliación:	5.70	X	0.3	1.71	8.02	X	0.4	3.21
	IDATU		=	7.37	IDATU		=	7.95

Sanciones Impuestas por Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

Durante el primer semestre de 2019 a NR Finance México se le impusieron **10** sanciones, derivadas de incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF).

Institución/Sector	LPDUSF	
	Número	Monto ($)
NR Finance México, S.A. de C.V.	**10**	**320,711**
Total del Sector	**22**	**544,498**
% del Sector	**45.5%**	**58.9%**

Principales motivos de sanción*

Motivo de sanción	Número
Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	-
Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	-
Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	-
Otros	10

Número de multas impuestas durante el primer semestre de 2019 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

*Se desglosan los motivos de sanción publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre del primer semestre de 2019.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2018	2019	Var.
TOTAL	2,841	2,784	-2.0%
I.- Consultas	1,979	1,789	-9.6%
II.- Controversias:	862	995	15.4%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	862	995	15.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	862	995	15.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	564	680	20.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	298	315	5.7%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Estatus del Asunto	2018	2019	Part.
Concluidos	862	995	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

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

*Información al cierre del primer semtre de 2019; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADISTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM ER: 12,994

Acciones de Defensa realizadas de Globalcard: 649 Part. 5.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GLOBALCARD:

	2018	2019	Crecim.
ASESORÍAS	**186**	**293**	**57.5%**
RECLAMACIONES	**271**	**356**	**31.4%**
Controversias	**253**	**326**	**28.9%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	149	227	52.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	31	27	-12.9%
• Conciliación	73	72	-1.4%
Solicitud de Dictamen	**18**	**15**	**-16.7%**
Solicitud de Defensoría	**0**	**7**	**-**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**5**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**3**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**457**	**649**	**42.0%**

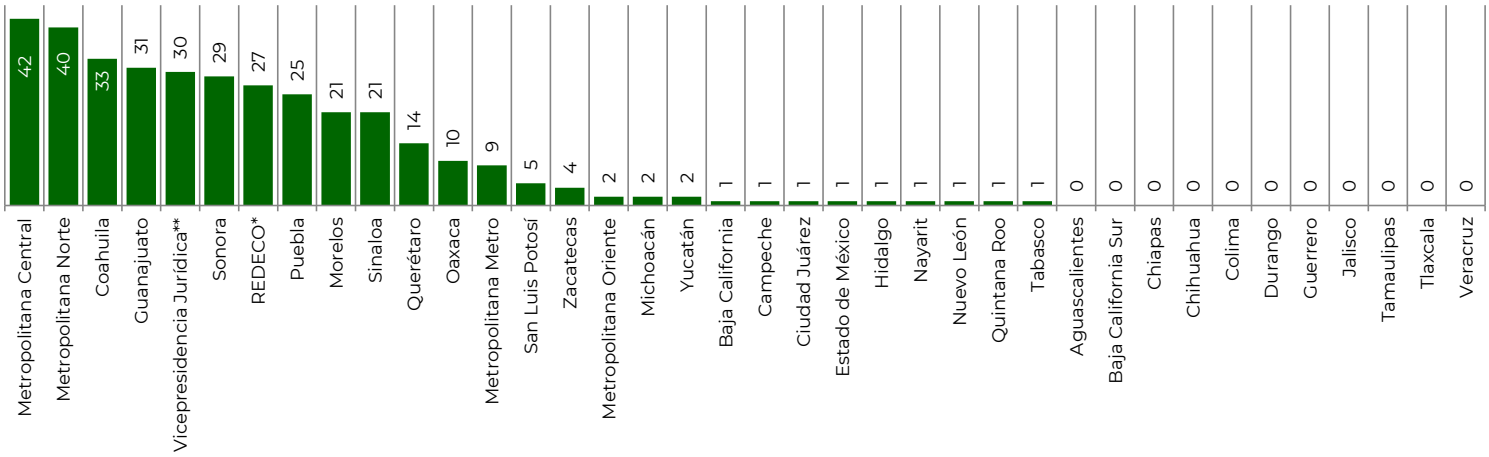
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS: 356

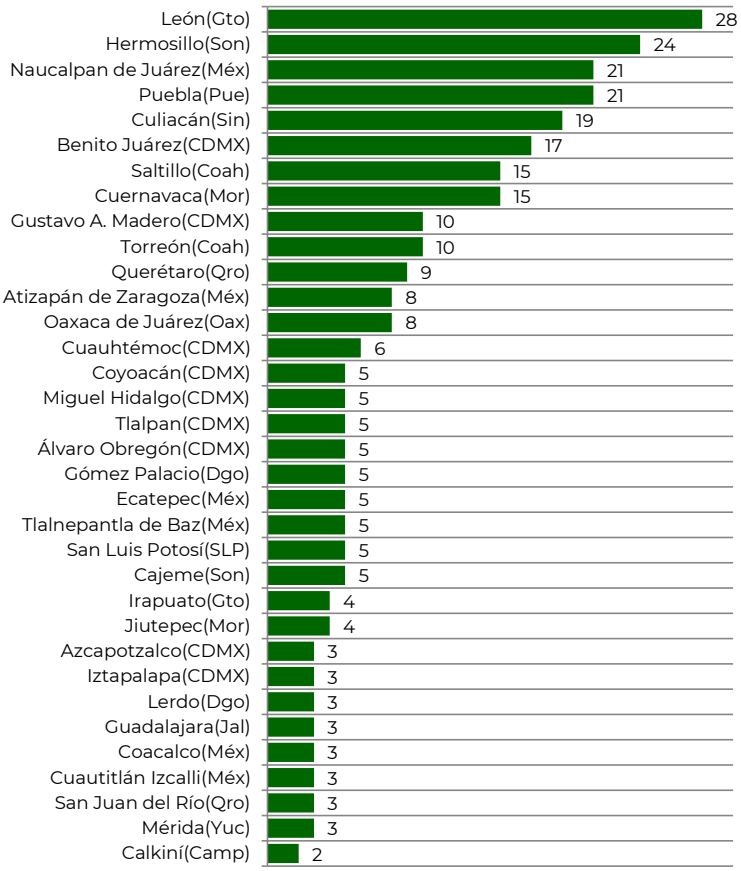


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 83 municipios del país se registra al menos una reclamación de Globalcard, de éstos, 15 concentran el 60% de las quejas.



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

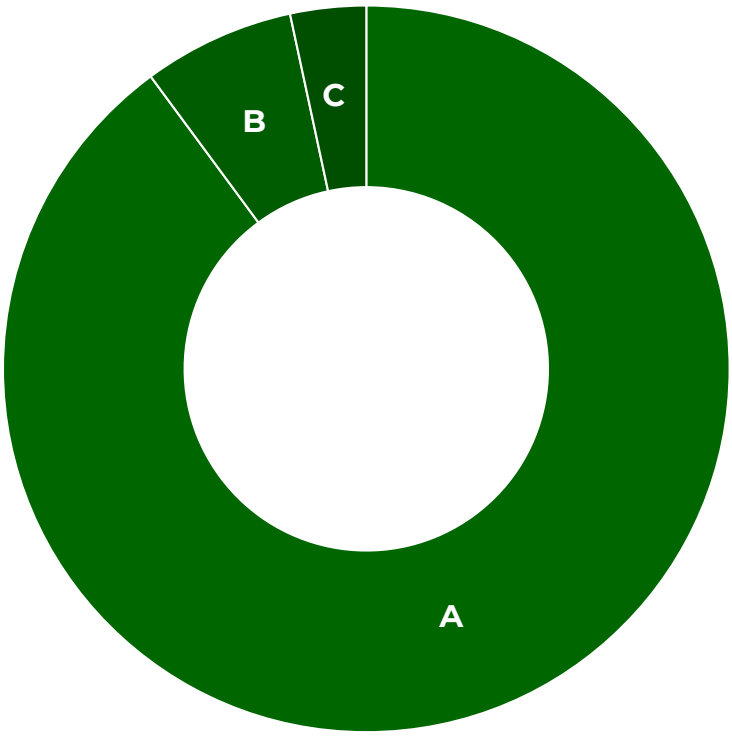
El 48% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 52% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	14	3.9%
Entre 30 y 39 años	76	21.3%
Entre 40 y 49 años	91	25.6%
Entre 50 y 59 años	75	21.1%
Entre 60 y 69 años	68	19.1%
Entre 70 y 79 años	25	7.0%
Más de 80 años	7	2.0%
Total	**356**	**100.0%**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2018		2019		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**271**	**100.0**	**356**	**100.0**	**31.4**
Tarjeta de crédito	173	63.8	320	89.9	**85.0**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	26	9.6	24	6.7	**-7.7**
Resto de productos	72	26.6	12	3.4	**-**



A	**89.9%**	**Tarjeta de crédito**
	51%	Consumos no reconocidos
	13%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	4%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
B	**6.7%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**3.4%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	IDATU 1er Trimestre*	IDATU 2do Trimestre*
1	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	8.16	9.40
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	8.28	9.29
3	FC Financial, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	8.78	9.17
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	6.80	8.98
5	**Globalcard, S.A. de C.V.**	**8.88**	**8.80**
6	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.37	7.95
7	Opcipres, S.A. de C.V.	8.20	7.21
8	Consupago, S.A. de C.V.	7.36	5.83
	Promedio del Sector	**8.34**	**8.63**

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones reportadas en el primer semestre de 2019, juntas concentran el 87.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTION ELECTRONICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el segundo trimestre de 2019, Globalcard acumuló 3 vencimientos de 125 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 12.5% 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, Globalcard no presentó problemática, ya que de los 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 1 caso Globalcard 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 contraste, de 18 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 10 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 37 asuntos atendidos en este proceso, 2 (5.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 9.5% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (2.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 9.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Globalcard no presentó problemática, ya que no registró 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 ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	1	3			
Asuntos directos	100	125			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**1.00**	**2.40**			✗
% de participación respecto del Sector	**5.00**	**12.50**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,807	2,190			
Asuntos directos	100	125			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**18.07**	**17.52**			✓
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1			
Asuntos directos	100	125			
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.00**	**0.80**			✓
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**16.67**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	106	133			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	1			
Asuntos de GE que pasaron a CO	19	19			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**10.53**	**5.26**			✓
% de participación respecto del Sector	**2.53**	**1.32**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	1			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**50.00**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**4.00**	**0.00**			
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	5	10			
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	17	18			
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**29.41**	**55.56**			✗
% de participación respecto del Sector	**12.82**	**25.64**			
Calificación del Proceso	**81.38**	**83.91**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**2.40**	**12.50**	9.78	7.00	**8.39**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**17.52**	**n/a**	1.52	n/a	**1.52**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**0.80**	**16.67**	4.70	3.00	**3.85**
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**	**5.26**	**1.32**	19.00	19.30	**19.15**
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**	**55.56**	**25.64**	1.00	1.00	**1.00**
Total	**100**			**86.00**	**75.30**	**83.91**

El puntaje 83.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.91 / 10 = 8.39 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos diferidos	0	2			
Asuntos concluidos	31	37			
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**	**5.41**			✗
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.52**			
Asuntos diferidos no conciliados	0	0			
Asuntos diferidos	0	2			
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1			
Asuntos concluidos	31	37			
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**2.70**			✗
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**9.09**			
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0			
Asuntos con Convenio	1	3			
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**100.00**	**94.16**			

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**5.41**	**9.52**	18.97	13.67	**16.32**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**2.70**	**9.09**	19.49	16.20	**17.84**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**98.46**	**89.87**	**94.16**

El puntaje 94.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.16 / 10 = 9.42 de calificación

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	N/A	X	-	-	N/A	X	-	-
• Gestión Electrónica:	8.14	X	0.6	4.88	8.39	X	0.6	5.03
• Conciliación:	10.00	X	0.4	4.00	9.42	X	0.4	3.77
	IDATU		=	8.88	IDATU		=	8.80

Sanciones Impuestas por Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

Durante el primer semestre de 2019 a Globalcard no se le impuso **ninguna** sanción.

Institución/Sector	LPDUSF	
	Número	Monto ($)
Globalcard, S.A. de C.V.	-	-
Total del Sector	22	544,498
% del Sector	-	-

Número de multas impuestas durante el primer semestre de 2019 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).
Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2018	2019	Var.
TOTAL	**27,345**	**119,358**	**336.5%**
I.- Consultas	**133**	**742**	**457.9%**
II.- Controversias:	**27,212**	**118,616**	**335.9%**
II.I Aclaraciones	25,894	114,904	343.7%
II.II Reclamaciones	1,318	3,712	181.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	**27,212**	**118,616**	**335.9%**
Teléfono	**13,361**	**87,275**	**553.2%**
Sucursales	**12,533**	**27,167**	**116.8%**
UNE	**984**	**3,160**	**221.1%**
CONDUSEF-Gestión Electrónica	**318**	**1,004**	**215.7%**
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	**16**	**10**	**-37.5%**
Correo electrónico	**0**	**0**	**-**
Página de internet	**0**	**0**	**-**

Estatus del Asunto	2018	2019	Part.
Concluidos	**27,212**	**115,379**	**97.3%**
En trámite	**0**	**3,237**	**2.7%**

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

*Información al cierre del primer semestre de 2019; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADISTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM ER: 12,994

Acciones de Defensa realizadas de Santander Vivienda: 229 Part. 1.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SANTANDER VIVIENDA:

	2018	2019	Crecim.
ASESORÍAS	**109**	**77**	**-29.4%**
RECLAMACIONES	**180**	**152**	**-15.6%**
Controversias	**172**	**143**	**-16.9%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	49	40	-18.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	94	74	-21.3%
• Conciliación	29	29	0.0%
Solicitud de Dictamen	**6**	**8**	**33.3%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**1**	**0.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**289**	**229**	**-20.8%**

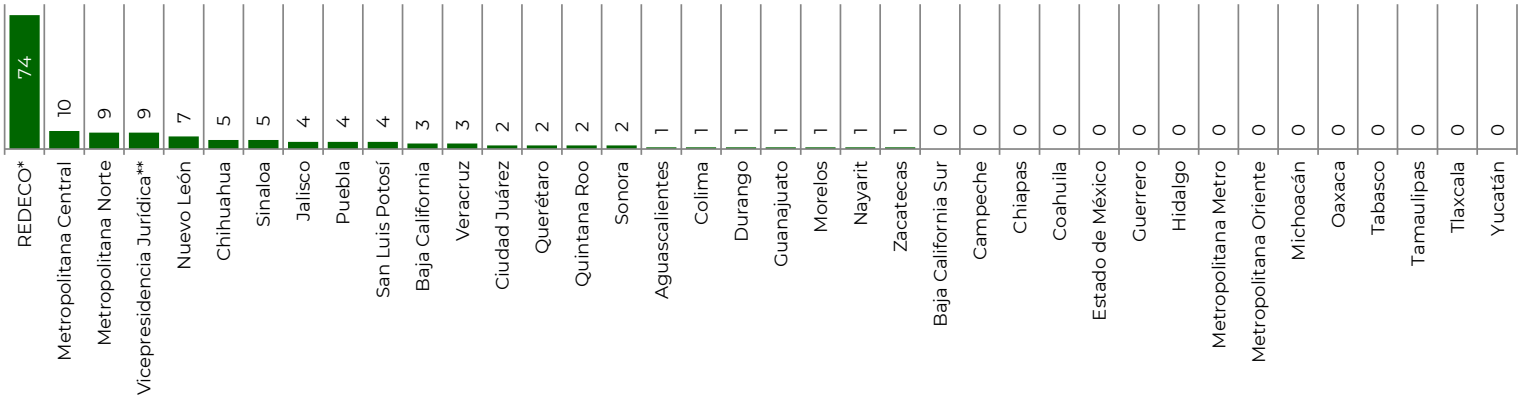
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

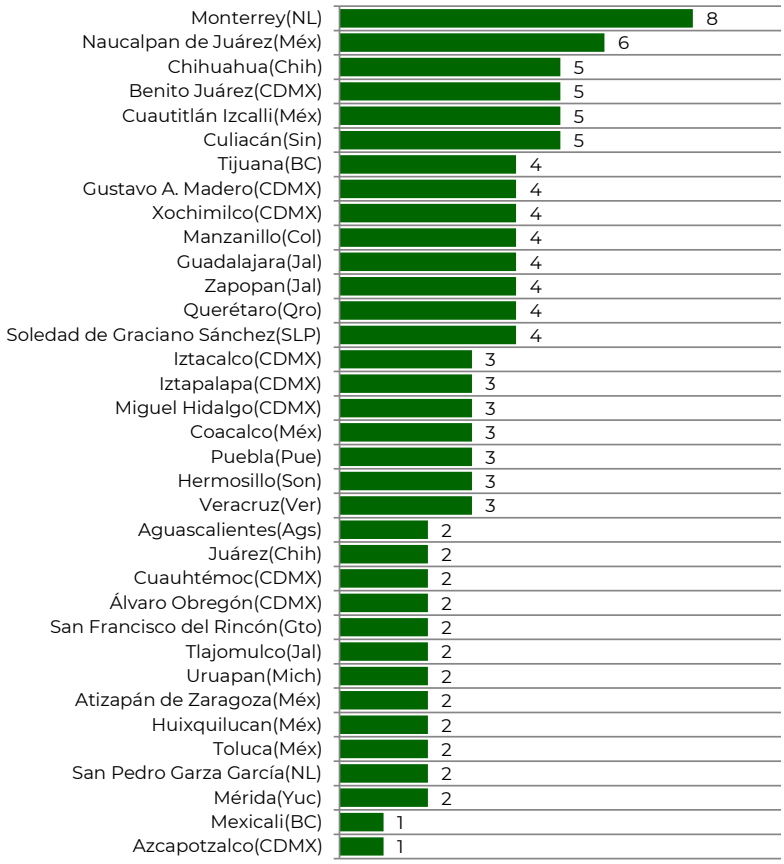
DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS: 152



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende al usuario que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 64 municipios del país se registra al menos una reclamación de Santander Vivienda, de éstos, 22 concentran el 60% de las quejas.



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

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

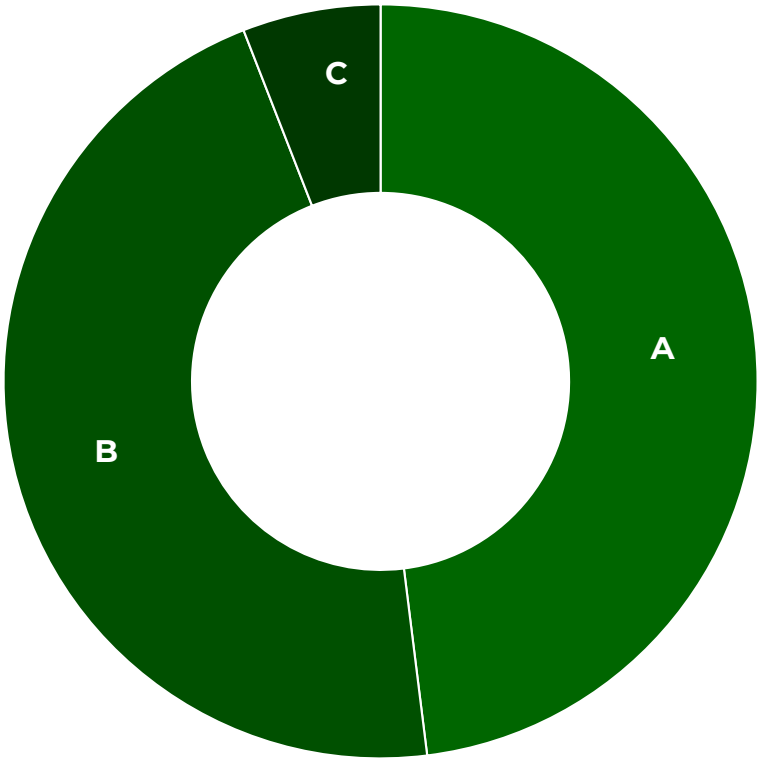
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	12	8%
Entre 30 y 39 años	7	5%
Entre 40 y 49 años	56	37%
Entre 50 y 59 años	54	35%
Entre 60 y 69 años	16	10%
Entre 70 y 79 años	7	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	**152**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2018		2019		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**180**	**100.0**	**152**	**100.0**	**-15.6**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	91	50.6	73	48.0	**-19.8**
Crédito hipotecario	74	41.1	70	46.1	**-5.4**
Resto de productos 1/	15	8.3	9	5.9	**-**

1/ Incluye: Crédito personal, Tarjeta de crédito, entre otros.



A	**48.0%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
B	**46.1%**	**Crédito hipotecario**
	20%	Incumplimiento con los términos de contrato
	20%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	16%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
C	**5.9%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	IDATU 1er Trimestre*	IDATU 2do Trimestre*
1	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	8.16	9.40
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	8.28	9.29
3	FC Financial, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	8.78	9.17
4	**Santander Vivienda, S.A. de C.V.**	**6.80**	**8.98**
5	Globalcard, S.A. de C.V.	8.88	8.80
6	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.37	7.95
7	Opcipres, S.A. de C.V.	8.20	7.21
8	Consupago, S.A. de C.V.	7.36	5.83
	Promedio del Sector	**8.34**	**8.63**

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones reportadas en el primer semestre de 2019, juntas concentran el 87.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTION ELECTRONICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el segundo trimestre de 2019, Santander Vivienda no acumuló vencimientos de 19 asuntos directos, lo que implicó que en ningun caso el Usuario quedara en estado de indefensión.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Santander Vivienda no presentó problemática, ya que de los 19 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 1 caso Santander Vivienda 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. Obteniendo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 8 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvó 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 11 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de conciliación, por lo que Santander Vivienda no presentó esta problemática.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Santander Vivienda no registró incumplimientos en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.).

Por otro lado, Santander Vivienda no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	0	0			
Asuntos directos	25	19			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	260	197			
Asuntos directos	25	19			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**10.40**	**10.37**			✓
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	2			
Asuntos directos	25	19			
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**4.00**	**10.53**			✗
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**33.33**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	25	19			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	1			
Asuntos de GE que pasaron a CO	17	9			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**23.53**	**11.11**			✓
% de participación respecto del Sector	**5.06**	**1.32**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	1			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	1			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**100.00**	**100.00**			
% de participación respecto del Sector	**16.00**	**4.55**			
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	1			
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	13	8			
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**23.08**	**12.50**			✓
% de participación respecto del Sector	**7.69**	**2.56**			
Calificación del Proceso	**74.85**	**83.16**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**10.37**	**n/a**	3.03	n/a	**3.03**
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	**5**	**10.53**	**33.33**	1.00	1.00	**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	**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**	**11.11**	**1.32**	17.89	19.30	**18.59**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**100.00**	**4.55**	1.00	13.00	**7.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**12.50**	**2.56**	7.98	9.10	**8.54**
Total	**100**			**75.89**	**82.40**	**83.16**

El puntaje 83.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.16 / 10 = 8.32 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	0	0			
Asuntos directos	0	1			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	647			
Asuntos directos	0	1			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**647.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	0	1			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0			
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**N/A**	**91.00**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**647.00**	**n/a**	1.00	n/a	**1.00**
Asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con prórroga vencidos	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	**10**	**0.00**	**n/a**	10.00	n/a	**10.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Total	**100**			**91.00**	**80.00**	**91.00**

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

91.00 / 10 = 9.10 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos diferidos	4	0			
Asuntos concluidos	18	11			
Índice de asuntos diferidos (%)	**22.22**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**12.50**	**0.00**			
Asuntos diferidos no conciliados	4	0			
Asuntos diferidos	4	0			
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**100.00**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**28.57**	**0.00**			
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	0			
Asuntos concluidos	18	11			
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**11.11**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**11.11**	**0.00**			
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0			
Asuntos con Convenio	0	0			
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**57.78**	**100.00**			

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**100.00**	**100.00**	**100.00**

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	N/A	X	-	-	9.10	X	0.2	1.82
• Gestión Electrónica:	7.49	X	0.6	4.49	8.32	X	0.5	4.16
• Conciliación:	5.78	X	0.4	2.31	10.00	X	0.3	3.00
	IDATU		=	6.80	IDATU		=	8.98

Sanciones Impuestas por Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

Durante el primer semestre de 2019 a Santander Vivienda no se le impuso **ninguna** sanción.

Institución/Sector	LPDUSF	
	Número	Monto ($)
Santander Vivienda, S.A. de C.V.	-	-
Total del Sector	**22**	**544,498**
% del Sector	-	-

Número de multas impuestas durante el primer semestre de 2019 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).
Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2018	2019	Var.
TOTAL	**85**	**162**	**90.6%**
I.- Consultas	**0**	**0**	**-**
II.- Controversias:	**85**	**162**	**90.6%**
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	85	162	90.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	**85**	**162**	**90.6%**
UNE	**65**	**114**	**75.4%**
CONDUSEF-Gestión Electrónica	**20**	**48**	**140.0%**
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	**0**	**0**	**-**
Correo electrónico	**0**	**0**	**-**
Página de internet	**0**	**0**	**-**
Sucursales	**0**	**0**	**-**
Teléfono	**0**	**0**	**-**

Estatus del Asunto	2018	2019	Part.
Concluidos	**85**	**162**	**100.0%**
En trámite	**0**	**0**	**0.0%**

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

*Información al cierre del primer semestre de 2019; dicha información podrá variar por actualizaciones.

GOBIERNO DE MÉXICO | HACIENDA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO | CONDUSEF

FC FINANCIAL

FICHA ESTADISTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM ER:	12,994	
Acciones de Defensa realizadas de FC Financial:	427	Part. 3.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FC FINANCIAL:

	2018	2019	Crecim.
ASESORÍAS	**378**	**279**	**-26.2%**
RECLAMACIONES	**160**	**148**	**-7.5%**
Controversias	**157**	**145**	**-7.6%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	58	59	1.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	45	36	-20.0%
• Conciliación	54	50	-7.4%
Solicitud de Dictamen	**3**	**3**	**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	**538**	**427**	**-20.6%**

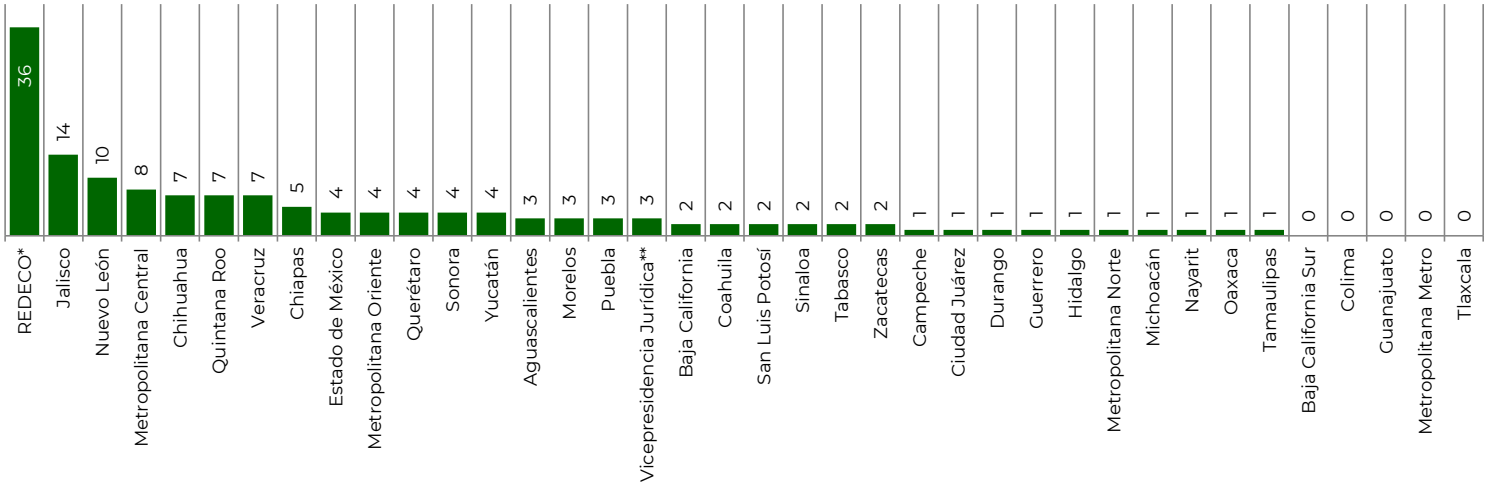
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS: 148

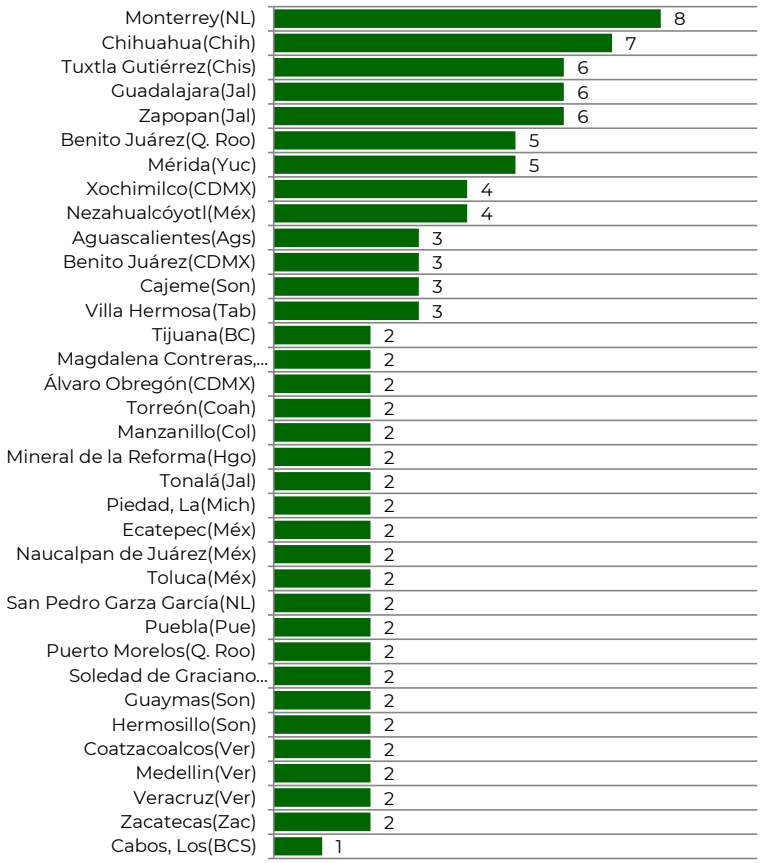


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 73 municipios del país se registra al menos una reclamación de FC Financial, de éstos, 19 concentran el 60% de las quejas.



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

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

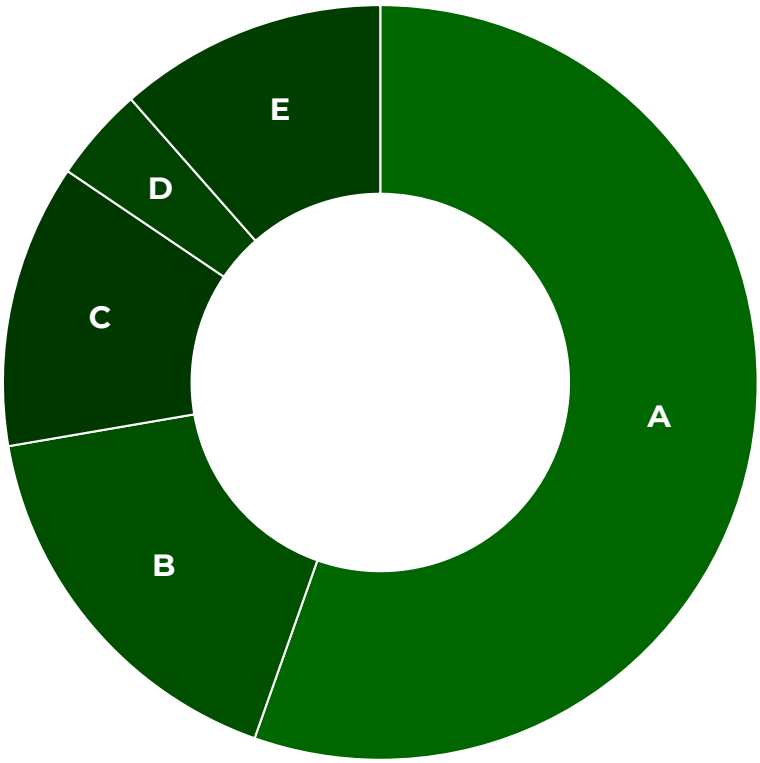
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	5%
Entre 30 y 39 años	42	28%
Entre 40 y 49 años	48	33%
Entre 50 y 59 años	26	18%
Entre 60 y 69 años	21	14%
Entre 70 y 79 años	3	2%
Más de 80 años	0	0%
Total	**148**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2018		2019		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**160**	**100.0**	**148**	**100.0**	**-7.5**
Crédito al auto	103	64.3	82	55.4	**-20.4**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	36	22.5	25	16.9	**-30.6**
Crédito personal	1	0.6	18	12.2	**1700.0**
Tarjeta de crédito	6	3.8	6	4.0	**0.0**
Resto de productos 1/	14	8.8	17	11.5	**-**

1/ Incluye:Crédito con garantía prendaria, Arrendamiento financiero, Crédito de nómina, entre otros.



A	**55.4%**	**Crédito al auto**
	23%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
	12%	Actualización del historial crediticio no realizada
	12%	Incumplimiento con los términos del contrato
B	**16.9%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	**12.2%**	**Crédito personal**
	28%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	17%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmete al producto o servicio
	11%	Crédito aprobado sin la entrega de recursos
D	**4.0%**	**Tarjeta de crédito**
E	**11.5%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	IDATU 1er Trimestre*	IDATU 2do Trimestre*
1	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	8.16	9.40
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	8.28	9.29
3	**FC Financial, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.**	**8.78**	**9.17**
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	6.80	8.98
5	Globalcard, S.A. de C.V.	8.88	8.80
6	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.37	7.95
7	Opcipres, S.A. de C.V.	8.20	7.21
8	Consupago, S.A. de C.V.	7.36	5.83
	Promedio del Sector	**8.34**	**8.63**

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones reportadas en el primer semestre de 2019, juntas concentran el 87.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTION ELECTRONICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el segundo trimestre de 2019, FC Financial no presentó problemática, ya que de los 29 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, FC Financial no presentó problemática, ya que de los 30 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 este punto, FC Financial no presentó problema alguno.

En contraste, de 10 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 24 asuntos atendidos en este proceso, 6 (25.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 28.6% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, ningun asunto registró incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.).

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, FC FInancial 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 ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	1	0			
Asuntos directos	30	29			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**3.33**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**5.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	395	315			
Asuntos directos	30	29			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**13.17**	**10.86**			✓
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0			
Asuntos directos	30	29			
Indice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	30	30			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Indice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0			
Asuntos de GE que pasaron a CO	10	10			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**10.00**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**1.27**	**0.00**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0			
Indice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	3			
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	10			
Indice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**33.33**	**30.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**7.69**	**7.69**			
Calificación del Proceso	**91.13**	**94.14**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**10.86**	**n/a**	2.92	n/a	**2.92**
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**	**30.00**	**7.69**	5.14	7.30	**6.22**
Total	**100**			**93.06**	**87.30**	**94.14**

El puntaje 94.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.14 / 10 = 9.41 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos diferidos	5	6			
Asuntos concluidos	28	24			
Índice de asuntos diferidos (%)	**17.86**	**25.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**15.63**	**28.57**			
Asuntos diferidos no conciliados	1	0			
Asuntos diferidos	5	6			
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**20.00**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**7.14**	**0.00**			
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0			
Asuntos concluidos	28	24			
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0			
Asuntos con Convenio	1	1			
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**82.81**	**88.12**			

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**25.00**	**28.57**	15.25	1.00	**8.12**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**95.25**	**81.00**	**88.12**

El puntaje 88.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.12 / 10 = 8.81 de calificación

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	N/A	X	-	-	N/A	X	-	-
• Gestión Electrónica:	9.11	X	0.6	5.47	9.41	X	0.6	5.65
• Conciliación:	8.28	X	0.4	3.31	8.81	X	0.4	3.52
	IDATU		=	8.78	IDATU		=	9.17

Sanciones Impuestas por Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

Durante el primer semestre de 2019 a FC Financial no se le impuso **ninguna** sanción.

Institución/Sector	LPDUSF	
	Número	Monto ($)
FC Financial, S.A. de C.V.	-	-
Total del Sector	22	544,498
% del Sector	-	-

Número de multas impuestas durante el primer semestre de 2019(aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).
Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2018	2019	Var.
TOTAL	**166**	**223**	**34.3%**
I.- Consultas	**116**	**111**	**-4.3%**
II.- Controversias:	**50**	**112**	**124.0%**
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	50	112	124.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	**50**	**112**	**124.0%**
CONDUSEF-Gestión Electrónica	**39**	**107**	**174.4%**
UNE	**10**	**5**	**-50.0%**
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	**1**	**0**	**-100.0%**
Correo electrónico	**0**	**0**	**-**
Página de internet	**0**	**0**	**-**
Sucursales	**0**	**0**	**-**
Teléfono	**0**	**0**	**-**

Estatus del Asunto	2018	2019	Part.
Concluidos	**50**	**112**	**100.0%**
En trámite	**0**	**0**	**0.0%**

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

*Información al cierre del primer semestre de 2019; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADISTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM ER:	12,994	
Acciones de Defensa realizadas de GM Financial de México:	1,299	Part. 10.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GM FINANCIAL DE MÉXICO:

	2018	2019	Crecim.
ASESORÍAS	**1,022**	**874**	**-14.5%**
RECLAMACIONES	**408**	**425**	**4.2%**
Controversias	**395**	**405**	**2.5%**
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	227	246	8.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	53	68	28.3%
• Conciliación	114	90	-21.1%
Solicitud de Dictamen	**12**	**16**	**33.3%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**2**	**100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**0**	**2**	**-**
Asesorías Jurídicas Penales	**0**	**0**	**-**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,430**	**1,299**	**-9.2%**

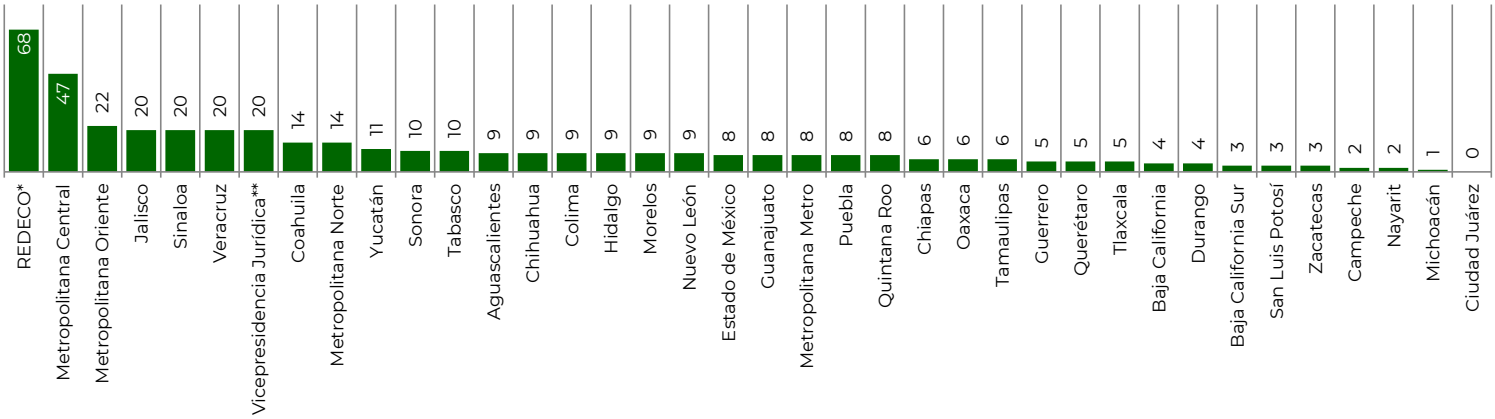
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS: 425

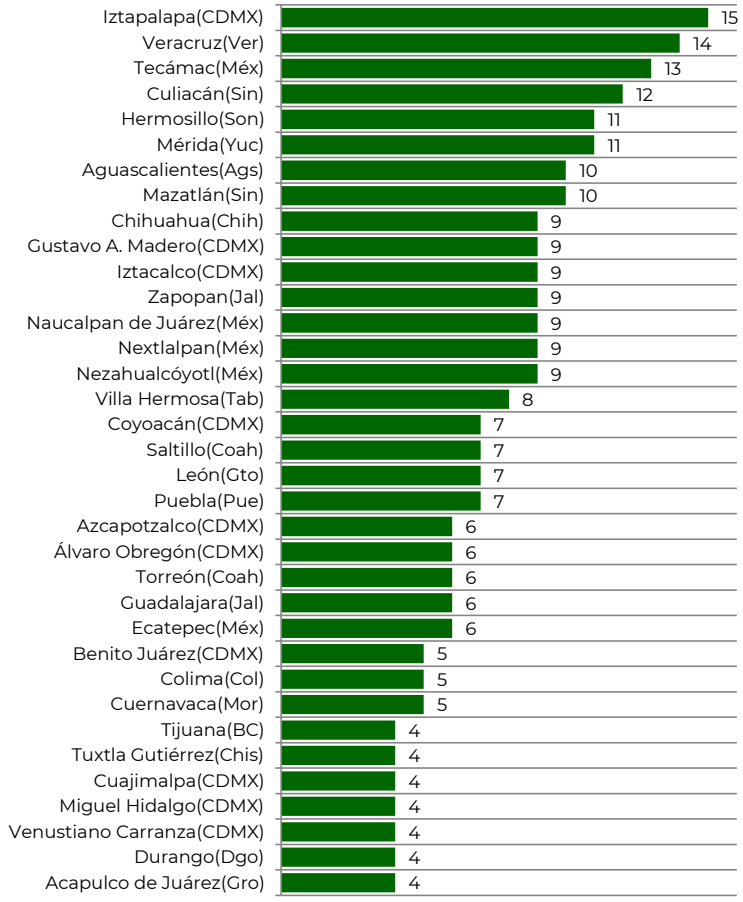


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 122 municipios del país se registra al menos una reclamación de GM Financial de México, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.



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

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

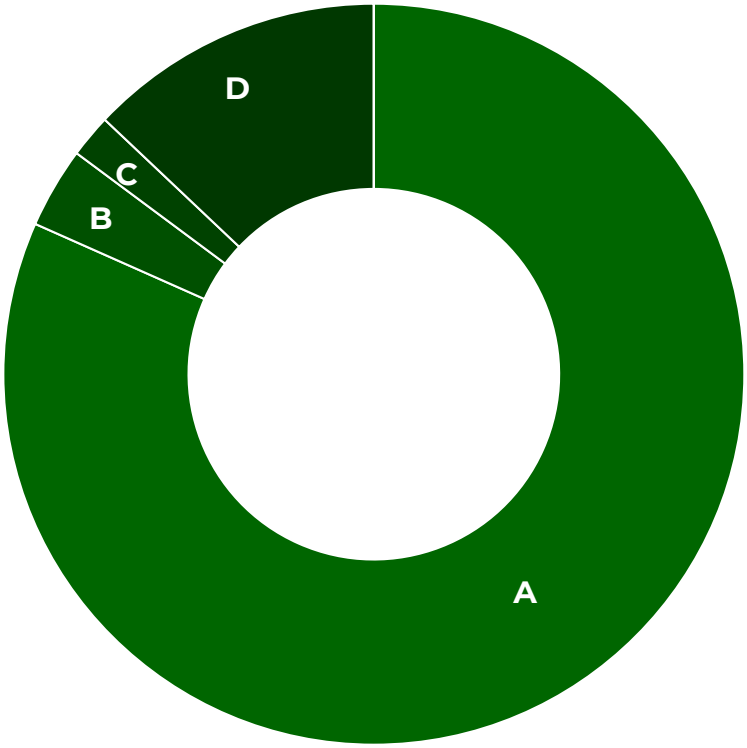
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	31	7%
Entre 30 y 39 años	105	25%
Entre 40 y 49 años	107	25%
Entre 50 y 59 años	83	20%
Entre 60 y 69 años	70	16%
Entre 70 y 79 años	29	7%
Más de 80 años	0	0%
Total	**425**	**100%**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2018		2019		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**408**	**100.0**	**425**	**100.0**	**4.2**
Crédito al auto	309	75.7	347	81.6	**12.3**
Crédito personal	26	6.4	15	3.5	**-42.3**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	8	2.0	8	1.9	**0.0**
Resto de productos 1/	65	15.9	55	12.9	**-**

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Arrendamiento financiero, Crédito con garantía hipotecaria, Crédito de nómina, entre otros.



A	**81.6%**	**Crédito al auto**
	16%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	14%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	11%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	**3.5%**	**Crédito personal**
	27%	Actualización del historial crediticio no realizada
	27%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	13%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
C	**1.9%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	**12.9%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	IDATU 1er Trimestre*	IDATU 2do Trimestre*
1	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	8.16	9.40
2	**GM Financial de México, S.A. de C.V.**	**8.28**	**9.29**
3	FC Financial, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	8.78	9.17
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	6.80	8.98
5	Globalcard, S.A. de C.V.	8.88	8.80
6	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.37	7.95
7	Opcipres, S.A. de C.V.	8.20	7.21
8	Consupago, S.A. de C.V.	7.36	5.83
	Promedio del Sector	**8.34**	**8.63**

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones reportadas en el primer semestre de 2019, juntas concentran el 87.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTION ELECTRONICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el segundo trimestre de 2019, GM Financial de México no presentó problemática, ya que de los 125 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, GM Financial de México no presentó problemática, ya que de los 125 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 7 casos GM Financial de México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 1 obtuvó respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 27 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 8 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 50 asuntos atendidos en este proceso, 1 (2.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 4.8% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, GM Financial de México no registró incumplimientos en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.).

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	0	0			
Asuntos directos	135	125			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	672	582			
Asuntos directos	135	125			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**4.98**	**4.66**			✓
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0			
Asuntos directos	135	125			
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.74**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	139	125			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	10	7			
Asuntos de GE que pasaron a CO	36	34			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**27.78**	**20.59**			✓
% de participación respecto del Sector	**12.66**	**9.21**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	6	1			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	10	7			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**60.00**	**14.29**			✓
% de participación respecto del Sector	**24.00**	**4.55**			
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	6	8			
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	26	27			
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**23.08**	**29.63**			✗
% de participación respecto del Sector	**15.38**	**20.51**			
Calificación del Proceso	**73.24**	**86.81**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**4.66**	**n/a**	4.23	n/a	**4.23**
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**	**20.59**	**9.21**	16.09	15.07	**15.58**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	**15**	**14.29**	**4.55**	13.00	13.00	**13.00**
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	**10**	**29.63**	**20.51**	5.20	2.80	**4.00**
Total	**100**			**88.52**	**75.87**	**86.81**

El puntaje 86.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.81 / 10 = 8.68 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	0	0			
Asuntos directos	0	1			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	1			
Asuntos directos	0	1			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**0.00**	**1.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	0	1			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	1			
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0			
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0			
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0			
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	1			
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**N/A**	**99.99**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**10**	**1.00**	**n/a**	9.99	n/a	**9.99**
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**			**99.99**	**80.00**	**99.99**

El puntaje 99.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.99 / 10 = 10.00 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos diferidos	0	1			
Asuntos concluidos	45	50			
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**	**2.00**			✗
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**4.76**			
Asuntos diferidos no conciliados	0	0			
Asuntos diferidos	0	1			
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0			
Asuntos concluidos	45	50			
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**2.22**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**0.00**			
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0			
Asuntos con Convenio	0	1			
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**97.15**	**98.23**			

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**2.00**	**4.76**	19.62	16.83	**18.23**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**99.62**	**96.83**	**98.23**

El puntaje 98.23 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.23 / 10 = 9.82 de calificación

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	N/A	X	-	-	10.00	X	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	7.32	X	0.6	4.39	8.68	X	0.5	4.34
• Conciliación:	9.72	X	0.4	3.89	9.82	X	0.3	2.95
	IDATU		=	8.28	IDATU		=	9.29

Sanciones Impuestas por Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

Durante el primer semestre de 2019 a GM Financial de México se le impusieron **3** sanciones, derivadas de incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF).

Institución/Sector	LPDUSF	
	Número	Monto ($)
GM Financial de México, S.A. de C.V.	**3**	**76,472**
Total del Sector	**22**	**544,498**
% del Sector	**13.6%**	**14.0%**

Principales motivos de sanción*

Motivo de sanción	Número
Art. 94 f. IV. La IF no comparece a la audiencia de conciliación (Art. 68 f. I).	1
Art. 94 f. III. b) La IF que no presenta informe (Art. 68 f. II, III IV y V).	1
Art. 94 f. III. a) La IF que no presenta documentos, elementos o información específica (Art. 67).	1
Otros	-

Número de multas impuestas durante el primer semestre de 2019(aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

*Se desglosan los motivos de sanción publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre del primer semestre de 2019.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2018	2019	Var.
TOTAL	**736**	**537**	**-27.0%**
I.- Consultas	**17**	**0**	**-100.0%**
II.- Controversias:	**719**	**537**	**-25.3%**
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	719	537	-25.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	**719**	**537**	**-25.3%**
CONDUSEF-Gestión Electrónica	**454**	**444**	**-2.2%**
Correo electrónico	**205**	**77**	**-62.4%**
Teléfono	**59**	**13**	**-78.0%**
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	**0**	**3**	**-**
UNE	**1**	**0**	**-100.0%**
Página de internet	**0**	**0**	**-**
Sucursales	**0**	**0**	**-**

Estatus del Asunto	2018	2019	Part.
Concluidos	**719**	**511**	**95.2%**
En trámite	**0**	**26**	**4.8%**

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

*Información al cierre del primer semestre de 2019; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADISTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM ER:	12,994	
Acciones de Defensa realizadas de Crédito Familiar:	1,216	Part. 9.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CRÉDITO FAMILIAR:

	2018	2019	Crecim.
ASESORÍAS	**720**	**687**	**-4.6%**
RECLAMACIONES	**440**	**529**	**20.2%**
Controversias	**435**	**525**	**20.7%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	181	229	26.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	203	236	16.3%
• Conciliación	51	60	17.6%
Solicitud de Dictamen	**2**	**3**	**50.0%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**1**	**0.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**1**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**1**	**0**	**-100.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,160**	**1,216**	**4.8%**

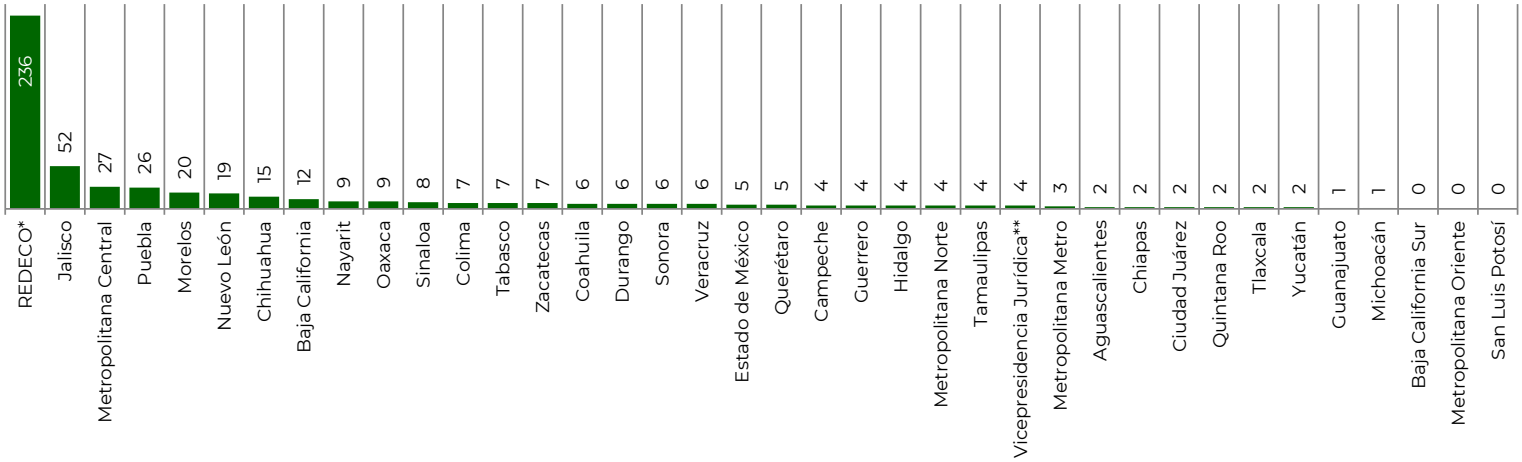
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS: 529

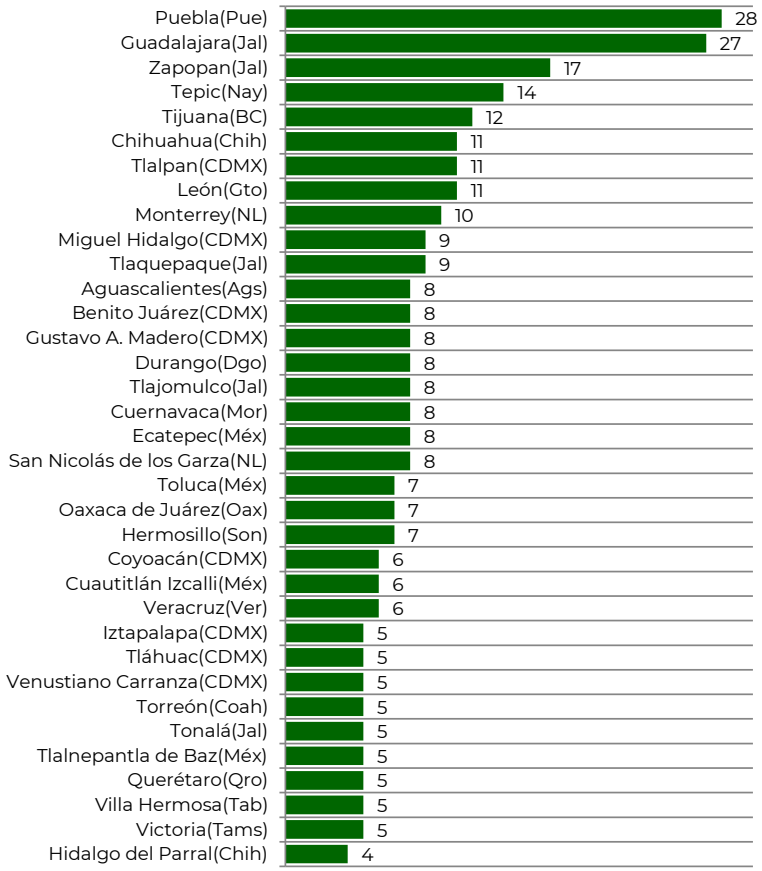


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 136 municipios del país se registra al menos una reclamación de Crédito Familiar, de éstos, 34 concentran el 60% de las quejas.



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

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	7	1%
Entre 30 y 39 años	67	13%
Entre 40 y 49 años	60	11%
Entre 50 y 59 años	89	17%
Entre 60 y 69 años	195	37%
Entre 70 y 79 años	111	21%
Más de 80 años	0	0%
Total	**529**	**100%**

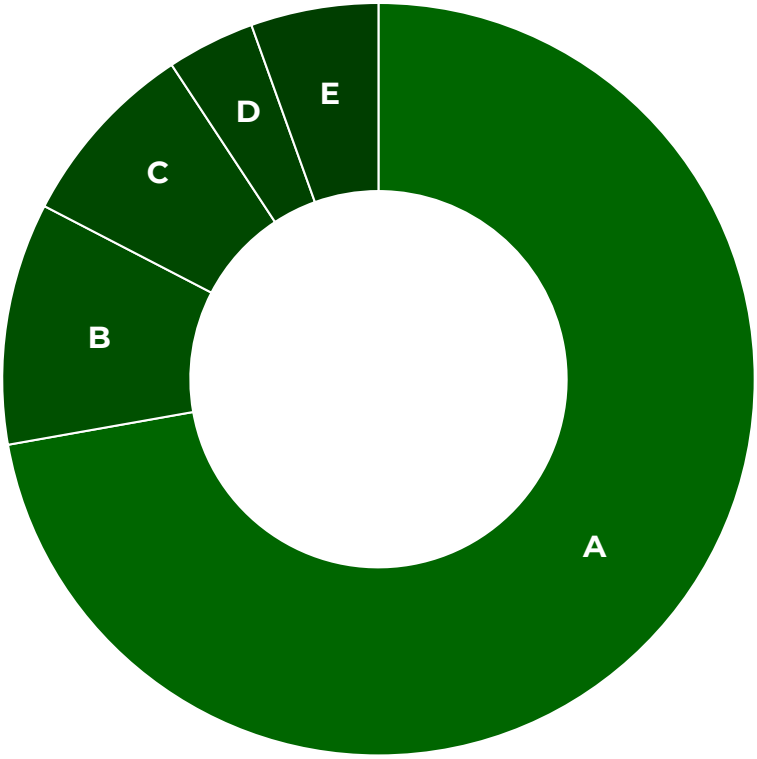
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2018		2019		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**440**	**100.0**	**529**	**100.0**	**20.2**
Crédito personal	346	78.6	382	72.2	**10.4**
Crédito de nómina	22	5.0	55	10.4	**150.0**
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	19	4.3	43	8.1	**126.3**
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	29	6.6	20	3.8	**-31.0**
Resto de productos 1/	24	5.5	29	5.5	**-**

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Domiciliación, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



A	**72.2%**	**Crédito personal**
	53%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	9%	Actualización de historial crediticio no realizada
	7%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	**10.4%**	**Crédito de nómina**
	47%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	18%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	11%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
C	**8.1%**	**Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)**
	51%	Incumplimiento con los términos del contrato
	35%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
	9%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
D	**3.8%**	**Producto en materia de Cobranza (REDECO)**
E	**5.5%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	IDATU 1er Trimestre*	IDATU 2do Trimestre*
1	**Crédito Familiar, S.A. de C.V.**	**8.16**	**9.40**
2	GM Financial de México, S.A. de C.V.	8.28	9.29
3	FC Financial, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	8.78	9.17
4	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	6.80	8.98
5	Globalcard, S.A. de C.V.	8.88	8.80
6	NR Finance México, S.A. de C.V.	7.37	7.95
7	Opcipres, S.A. de C.V.	8.20	7.21
8	Consupago, S.A. de C.V.	7.36	5.83
	Promedio del Sector	**8.34**	**8.63**

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones reportadas en el primer semestre de 2019, juntas concentran el 87.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el segundo trimestre de 2019, Crédito Familiar no acumuló vencimientos de 96 asuntos directos, lo que implicó que en ningun caso el Usuario quedara en estado de indefensión.

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, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que de los 106 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 5 casos Crédito Familiar 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 5 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, ninguno obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 21 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de conciliación, por lo que Crédito Familiar no presentó esta problemática.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, Crédito Familiar no registró incumplimientos en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.).

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Crédito Familiar 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 ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos directos vencidos	0	0			
Asuntos directos	86	96			
Índice de asuntos directos vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,631	1,716			
Asuntos directos	86	96			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**18.97**	**17.88**			✓
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0			
Asuntos directos	86	96			
Indice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**1.16**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**20.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga	0	0			
Asuntos concluidos	90	106			
Índice de asuntos con prórroga (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos con prórroga vencidos	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**n/a**	**n/a**			
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0			
Asuntos con prórroga	0	0			
Indice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	5			
Asuntos de GE que pasaron a CO	11	10			
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**54.55**	**50.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**7.59**	**6.58**			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	0			
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	5			
Indice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	**33.33**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**8.00**	**0.00**			
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0			
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	5			
Indice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**81.60**	**89.94**			

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**17.88**	**n/a**	1.45	n/a	**1.45**
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**	**50.00**	**6.58**	10.50	16.48	**13.49**
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**			**86.95**	**86.48**	**89.94**

El puntaje 89.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.94 / 10 = 8.99 de calificación

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2019				
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim
Asuntos diferidos	2	0			
Asuntos concluidos	19	21			
Índice de asuntos diferidos (%)	**10.53**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**6.25**	**0.00**			
Asuntos diferidos no conciliados	1	0			
Asuntos diferidos	2	0			
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	**50.00**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**7.14**	**0.00**			
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0			
Asuntos concluidos	19	21			
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**5.26**	**0.00**			✓
% de participación respecto del Sector	**5.56**	**0.00**			
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0			
Asuntos con Convenio	0	3			
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**	**0.00**			
% de participación respecto del Sector	**0.00**	**0.00**			
Calificación del Proceso	**81.68**	**100.00**			

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado abril-junio 2019)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento	**20**	**0.00**	**0.00**	20.00	20.00	**20.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**40**	**0.00**	**0.00**	40.00	40.00	**40.00**
Total	**100**			**100.00**	**100.00**	**100.00**

El puntaje 100.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	N/A	X	-	-	N/A	X	-	-
• Gestión Electrónica:	8.16	X	0.6	4.89	8.99	X	0.6	5.40
• Conciliación:	8.17	X	0.4	3.27	10.00	X	0.4	4.00
	IDATU		=	8.16	IDATU		=	9.40

Sanciones Impuestas por Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF)

Durante el primer semestre de 2019 a Crédito Familiar no se le impuso **ninguna** sanción.

Institución/Sector	LPDUSF	
	Número	Monto ($)
Crédito Familiar, S.A. de C.V.	-	-
Total del Sector	22	544,498
% del Sector	-	-

Número de multas impuestas durante el primer semestre de 2019(aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).
Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2019

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2018	2019	Var.
TOTAL	16,670	26,141	56.8%
I.- Consultas	15,190	25,478	67.7%
II.- Controversias:	1,480	663	-55.2%
II.I Aclaraciones	171	210	22.8%
II.II Reclamaciones	1,309	453	-65.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	1,480	663	-55.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	233	352	51.1%
Teléfono	727	239	-67.1%
UNE	101	56	-44.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	343	16	-95.3%
Correo electrónico	76	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Estatus del Asunto	2018	2019	Part.
Concluidos	1,176	468	70.6%
En trámite	304	195	29.4%

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

*Información al cierre del primer semestre de 2019; dicha información podrá variar por actualizaciones.