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 2020

Presidencia Condusef

Banca de Desarrollo

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del sector Banca de Desarrollo:	724	Part.
Acciones de Defensa realizadas de Bansefi:	248	34.3%

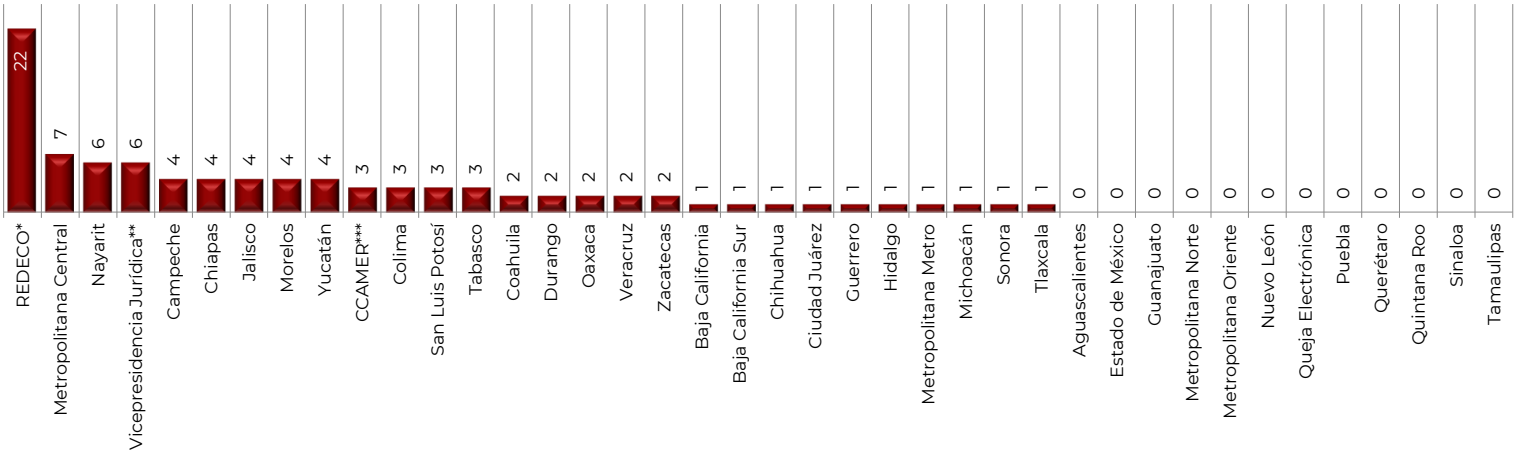
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANSEFI:

	2019	2020	Crecim.
ASESORÍAS	**433**	**155**	**-64.2%**
RECLAMACIONES	**162**	**93**	**-42.6%**
Controversias	**145**	**87**	**-40.0%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	108	51	-52.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	22	-
• Conciliación	37	14	-62.2%
Solicitud de Dictamen	**12**	**6**	**-50.0%**
Solicitud de Defensoría	**2**	**0**	**-100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**2**	**0**	**-100.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**1**	**0**	**-100.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Violaciones Administrativas	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**595**	**248**	**-58.3%**

Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

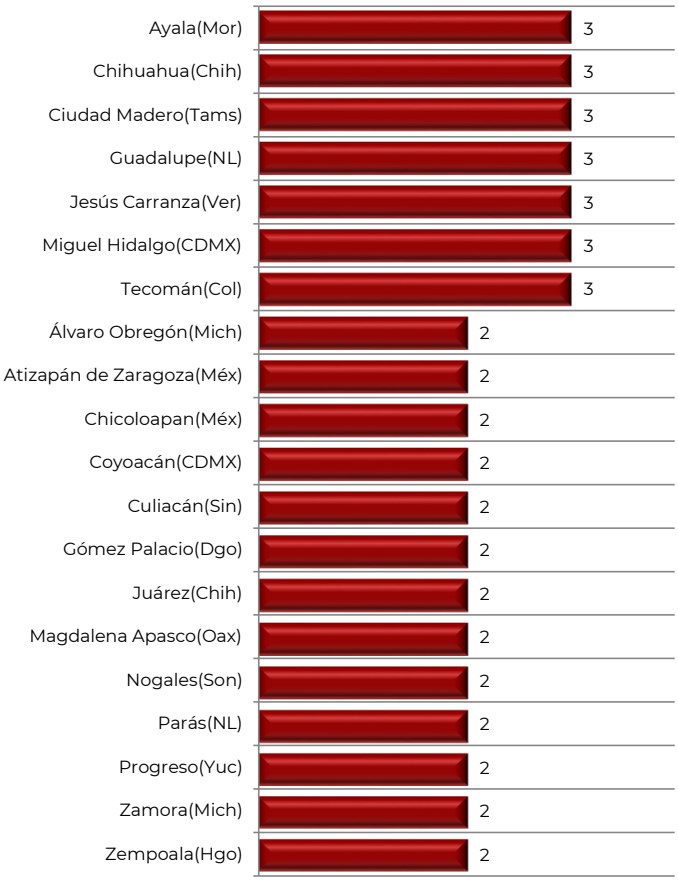
DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS: 93



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.
(***) Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, incluye información de los Módulos de Atención en el Extranjero.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 66 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANSEFI, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.



El 38% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 62% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	12	13%
Entre 30 y 39 años	13	14%
Entre 40 y 49 años	24	25%
Entre 50 y 59 años	22	24%
Entre 60 y 69 años	15	16%
Entre 70 y 79 años	4	5%
Más de 80 años	3	3%
Total	**93**	**100%**

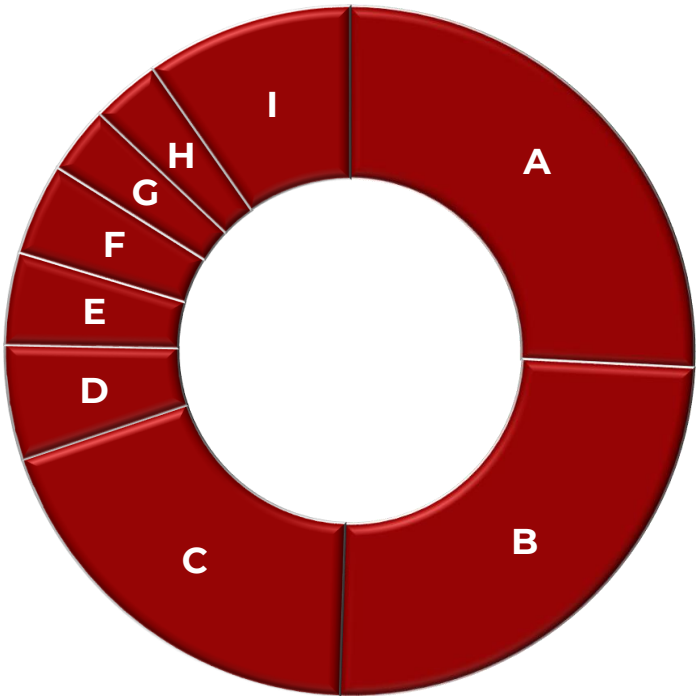
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2019		2020		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**162**	**100.0**	**93**	**100.0**	**-42.6**
Cuenta de ahorro	47	29.0	24	25.8	**-48.9**
Tarjeta de débito	29	17.9	23	24.7	**-20.7**
Crédito personal	24	14.8	18	19.4	**-25.0**
Crédito de nómina	7	4.3	5	5.4	**-28.6**
Cajero automático	7	4.3	4	4.3	**-42.9**
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	8	5.0	4	4.3	**-50.0**
Crédito ABCD	0	0.0	3	3.2	**-**
Tarjeta de crédito	0	0.0	3	3.2	**-**
Resto de productos 1/	40	24.7	9	9.7	**-**

1/Incluye: Crédito hipotecario, Cuenta de nómina, Apoyo seguros, Créditos y préstamos de habilitación y avío, entre otros.



A	**25.8%**	**Cuenta de ahorro**
	29%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	17%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	13%	Solicitud de entrega de recursos no atendida
B	**24.7%**	**Tarjeta de débito**
	30%	Consumos no reconocidos
	13%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	13%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
C	**19.4%**	**Crédito personal**
	61%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	11%	Actualización de historial crediticio no realizada
	11%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
D	**5.4%**	**Crédito de nómina**
E	**4.3%**	**Cajero automático**
F	**4.3%**	**Valores e instrumentos de inversión (PRLV)**
G	**3.2%**	**Crédito ABCD**
H	**3.2%**	**Tarjeta de crédito**
I	**9.7%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

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

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

Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	IDATU 1er* Semestre
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada	N/A	9.77	10.00	9.86
2	**Banco del Bienestar**	**N/A**	**8.14**	**4.90**	**6.84**
	Promedio del Sector	**7.65**	**2.98**	**8.54**	**5.82**

(*) Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2020, juntas concentran el 78.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones de Banca de Desarrollo que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

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%[1]
- Gestión Ordinaria 20%[2]
- Conciliación 30%

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10
Solicitudes de prórroga no aceptadas (Sin justificación suficiente)	10
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5
Solicitudes de prórroga no aceptadas (rechazadas)	10
Asuntos Favorables en GE que pasaron a CO	35
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos	5
Solicitudes de Prórroga	15
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15
Asuntos Vencidos en SINE en el Proceso de Atención a Usuarios (PAU)	20
Asuntos Favorables en GO que pasaron a CO	25
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	30
Informes no razonados, incompletos o no entregados	10
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30
Asuntos con incumplimiento de Convenio	30

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

[1]Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración **SIGE** con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de **CERO** en este proceso (**2 de 6 Banca de Desarrollo** han celebrado Convenio).

[2]Si la Institución Financiera no esta registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de **CERO** en este Proceso

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2020

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre de 2020, BANSEFI no presentó problemática, ya que de los 62 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS : Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario y la Unidad de Atención al Usuario (UAU) no autoriza la solicitud de prórroga y/o fue rechazada. En esta materia, BANSEFI no presentó problemática, ya que de los 62 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Asuntos que concluyeron en el proceso de Gestión Electrónica favorablemente al usuario y que pasaron al proceso de Conciliación. En 1 caso BANSEFI 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. Estos representaron el 5.9% de los asuntos concluidos en CO y el 50.0% del sector.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 20 asuntos atendidos en este proceso, 3 (15.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 75.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (10.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 50.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, BANSEFI no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Ene-Jun
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	0
Asuntos directos	62
Índice de asuntos directos no respondidos (vencidos) (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	530
Asuntos directos	62
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**8.55**
% de participación respecto del Sector	**n/a**
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	0
Asuntos directos	62
Índice de asuntos directos rechazados por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	0
Asuntos concluidos	62
Índice de solicitudes de prórroga no aceptadas (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Solicitudes de Prorroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	0
Asuntos con prórroga	0
Índice de solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas) (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Tiempo total de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptada (d.h.)	0
Asuntos con prórroga	0
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas (d.h.)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**
Solicitudes de prórroga no aceptadas (rechazadas)	0
Asuntos con prórroga	0
Índice de solicitudes de prórrogas no aceptadas (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1
Asuntos de GE que pasaron a CO	17
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**5.88**
% de participación respecto del Sector	**50.00**
Calificación del Proceso	**81.41**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: enero-junio 2020)

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 no respondidos (vencidos)	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**8.55**	**n/a**	3.41	n/a	**3.41**
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**35**	**5.88**	**50.00**	35.00	1.00	**18.00**
Total	**100**			**98.41**	**56.00**	**81.41**

El puntaje 81.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

81.41 / 10 = 8.14 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 2020

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Ene-Jun
Asuntos diferidos	3
Asuntos concluidos	20
Índice de asuntos diferidos (%)	**15.00**
% de participación respecto del Sector	**75.00**
Informes no razonados, incompletos o no entregados	20
Asuntos concluidos	20
Índice de informes no razonados, incompletos o no entregados (%)	**666.67**
% de participación respecto del Sector	**54.05**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2
Asuntos concluidos	20
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**10.00**
% de participación respecto del Sector	**50.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0
Asuntos con Convenio	0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Calificación del Proceso	**48.95**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: enero-junio 2020)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**30**	**15.00**	**75.00**	21.30	1.00	**11.15**
Informes no razonados	**10**	**666.67**	**54.05**	1.00	1.00	**1.00**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**30**	**10.00**	**50.00**	12.60	1.00	**6.80**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**30**	**0.00**	**0.00**	30.00	30.00	**30.00**
Total	**100**			**64.90**	**33.00**	**48.95**

El puntaje 48.95 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

48.95 / 10 = 4.90 de calificación

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

	Primer semestre			
• Gestión Ordinaria:	N/A	X	-	-
• Gestión Electrónica:	8.14	X	0.6	4.88
• Conciliación:	4.90	X	0.4	1.96
	IDATU		=	6.84

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

Durante el primer semestre de 2020, Bansefi no presentó NINGUNA sanción firme.

Institución/Sector	LPDUSF	
	Número	Monto ($)
Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito	-	-
Total del Sector	0	0
% del Sector	-	-

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

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	2019	2020	Var.
TOTAL	**156**	**3,443**	**2107.1%**
I.- Consultas	**0**	**1,223**	**-**
II.- Controversias:	**156**	**2,220**	**1323.1%**
II.I Aclaraciones	0	14	-
II.II Reclamaciones	156	2,206	1314.1%

Controversias

Medio de Recepción	2019	2020	Var.
Sucursales	**50**	**1,903**	**3706.0%**
Correo electrónico	**1**	**253**	**25200.0%**
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	**105**	**62**	**-41.0%**
UNE	**0**	**2**	**-**
CONDUSEF-Gestión ordinaria	**0**	**0**	**-**
Página de internet	**0**	**0**	**-**
Teléfono	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**156**	**2,220**	**1323.1%**

Estatus del Asunto	2019	2020	Part.
Concluido	**150**	**1,806**	**81.4%**
En trámite	**6**	**414**	**18.6%**

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

*Información al primer semestre de 2020; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

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

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

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del sector Banca de Desarrollo:	724	Part.
Acciones de Defensa realizadas de Banjército:	275	38.0%

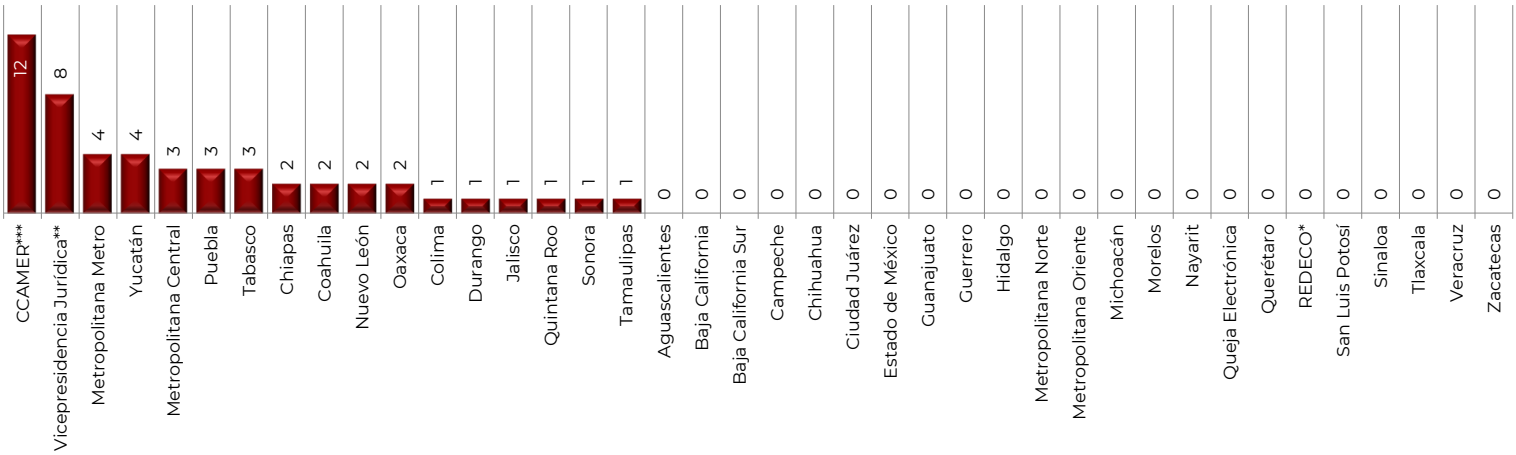
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANJÉRCITO:

	2019	2020	Crecim.
ASESORÍAS	**374**	**224**	**-40.1%**
RECLAMACIONES	**84**	**51**	**-39.3%**
Controversias	**77**	**43**	**-44.2%**
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	53	38	-28.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	3	0	-100.0%
• Conciliación	21	5	-76.2%
Solicitud de Dictamen	**3**	**4**	**33.3%**
Solicitud de Defensoría	**1**	**2**	**100.0%**
Defensoría Legal Gratuita	**2**	**2**	**0.0%**
Asesorías Jurídicas Penales	**1**	**0**	**-100.0%**
Arbitraje	**0**	**0**	**-**
Concurso Mercantil	**0**	**0**	**-**
Violaciones Administrativas	**0**	**0**	**-**
Liquidaciones Judiciales	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**458**	**275**	**-40.0%**

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 2020

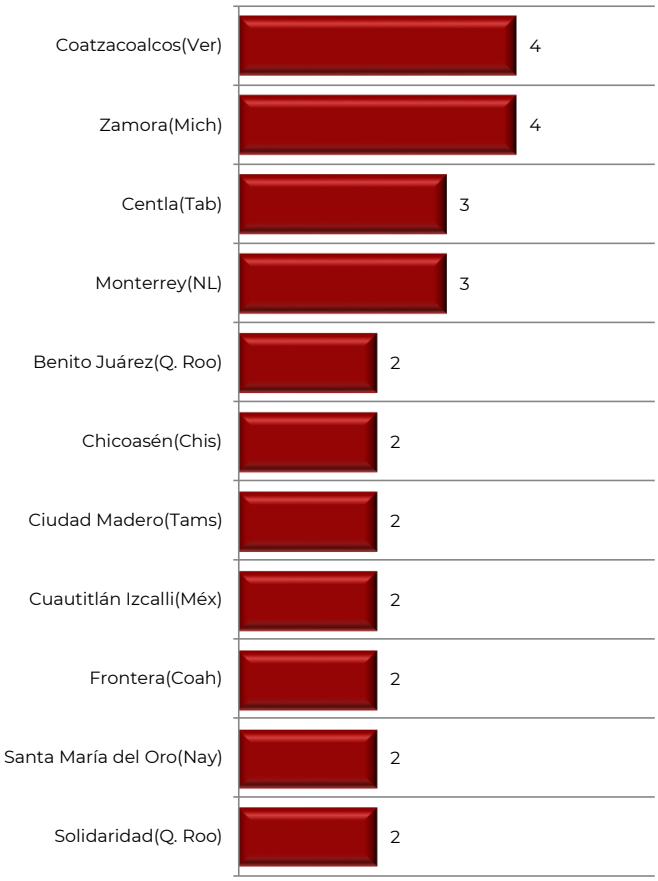
DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS: 51



(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.
(***) Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, incluye información de los Módulos de Atención en el Extranjero.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 34 municipios del país se registra al menos una reclamación de BANJÉRCITO, de éstos, 14 concentran el 61% de las quejas.



El 71% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 29% por mujeres.

Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	6%
Entre 30 y 39 años	14	27%
Entre 40 y 49 años	12	24%
Entre 50 y 59 años	15	29%
Entre 60 y 69 años	3	6%
Entre 70 y 79 años	3	6%
Más de 80 años	1	2%
Total	**51**	**100%**

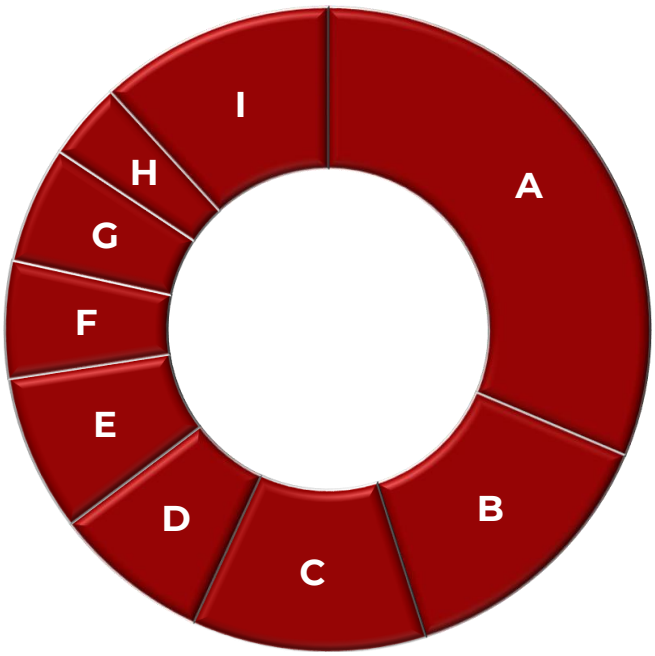
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2019		2020		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	**84**	**100.0**	**51**	**100.0**	**-39.3**
Tarjeta de débito	29	34.5	16	31.4	**-44.8**
Cajero automático	4	4.8	7	13.7	**75.0**
Cuenta de nómina	14	16.7	6	11.8	**-57.1**
Cuenta de cheques	0	0.0	4	7.8	**-**
Tarjeta de crédito	8	9.5	4	7.8	**-50.0**
Banca por Internet	0	0.0	3	5.9	**-**
Crédito personal	9	10.7	3	5.9	**-66.7**
Cuenta de ahorro	3	3.6	2	3.9	**-33.3**
Resto de productos 1/	17	20.2	6	11.8	**-**

1/Incluye: Banca móvil, Corresponsales bancarios, Crédito hipotecario, Crédito de nómina, Cuenta básica de nómina, entre otros.



A	**31.4%**	**Tarjeta de débito**
	31%	Consumos no reconocidos
	31%	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada
	19%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
B	**13.7%**	**Cajero automático**
	71%	El cajero automático no entrega la cantidad solicitada
	29%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
C	**11.8%**	**Cuenta de nómina**
	50%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	33%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	17%	Transferencia electrónica no reconocida
D	**7.8%**	**Cuenta de cheques**
E	**7.8%**	**Tarjeta de crédito**
F	**5.9%**	**Banca por Internet**
G	**5.9%**	**Crédito personal**
H	**3.9%**	**Cuenta de ahorro**
I	**11.8%**	**Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

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

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

Ranking	Institución	Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	IDATU 1er* Semestre
1	**Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada**	**N/A**	**9.77**	**10.00**	**9.86**
2	Banco del Bienestar	N/A	8.14	4.90	6.84
	Promedio del Sector	**7.65**	**2.98**	**8.54**	**5.82**

(*) Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2020, juntas concentran el 78.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones de Banca de Desarrollo que se encuentran en operación.

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

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%[1]
  - Gestión Ordinaria 20%[2]
  - Conciliación 30%

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

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10
Solicitudes de prórroga no aceptadas (Sin justificación suficiente)	10
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5
Solicitudes de prórroga no aceptadas (rechazadas)	10
Asuntos Favorables en GE que pasaron a CO	35
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	**100 Puntos**
Asuntos directos vencidos	20
Tiempo promedio de respuesta de asuntos	5
Solicitudes de Prórroga	15
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15
Asuntos Vencidos en SINE en el Proceso de Atención a Usuarios (PAU)	20
Asuntos Favorables en GO que pasaron a CO	25
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	**100 Puntos**
Asuntos diferidos	30
Informes no razonados, incompletos o no entregados	10
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30
Asuntos con incumplimiento de Convenio	30

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

[1]Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración **SIGE** con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de **CERO** en este proceso (**2 de 6 Banca de Desarrollo** han celebrado Convenio).

[2]Si la Institución Financiera no esta registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de **CERO** en este Proceso

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO-JUNIO 2020

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre de 2020, BANJÉRCITO no presentó problemática, ya que de los 37 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS : Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario y la Unidad de Atención al Usuario (UAU) no autoriza la solicitud de prórroga y/o fue rechazada. En esta materia, BANJÉRCITO no presentó problemática, ya que de los 38 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: Asuntos que concluyeron en el proceso de Gestión Electrónica favorablemente al usuario y que pasaron al proceso de Conciliación. En este caso BANJÉRCITO no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 12 asuntos atendidos en este proceso por BANJÉRCITO, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

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

Por otro lado, BANJÉRCITO no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Ene-Jun
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	0
Asuntos directos	37
Índice de asuntos directos no respondidos (vencidos) (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	448
Asuntos directos	37
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	**12.11**
% de participación respecto del Sector	**n/a**
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	0
Asuntos directos	37
Índice de asuntos directos rechazados por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	0
Asuntos concluidos	38
Índice de solicitudes de prórroga no aceptadas (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Solicitudes de Prorroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	0
Asuntos con prórroga	0
Índice de solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas) (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Tiempo total de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptada (d.h.)	0
Asuntos con prórroga	0
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas (d.h.)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**n/a**
Solicitudes de prórroga no aceptadas (rechazadas)	0
Asuntos con prórroga	0
Índice de solicitudes de prórrogas no aceptadas (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0
Asuntos de GE que pasaron a CO	4
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	**25.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Calificación del Proceso	**97.66**

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: enero-junio 2020)

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 no respondidos (vencidos)	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	**5**	**12.11**	**n/a**	2.66	n/a	**2.66**
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	**15**	**0.00**	**0.00**	15.00	15.00	**15.00**
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	**5**	**0.00**	**n/a**	5.00	n/a	**5.00**
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	**35**	**25.00**	**0.00**	35.00	35.00	**35.00**
Total	**100**			**97.66**	**90.00**	**97.66**

El puntaje 97.66 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.66 / 10 = 9.77 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 2020

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	Ene-Jun
Asuntos diferidos	0
Asuntos concluidos	12
Índice de asuntos diferidos (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Informes no razonados, incompletos o no entregados	0
Asuntos concluidos	12
Índice de informes no razonados, incompletos o no entregados (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0
Asuntos concluidos	12
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	**16.67**
% de participación respecto del Sector	**50.00**
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0
Asuntos con Convenio	0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	**0.00**
% de participación respecto del Sector	**0.00**
Calificación del Proceso	**100.00**

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: enero-junio 2020)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos diferidos	**30**	**0.00**	**0.00**	30.00	30.00	**30.00**
Informes no razonados	**10**	**0.00**	**0.00**	10.00	10.00	**10.00**
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	**30**	**16.67**	**50.00**	30.00	30.00	**30.00**
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	**30**	**0.00**	**0.00**	30.00	30.00	**30.00**
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 2020

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

Primer semestre

• Gestión Ordinaria:	N/A	X	-	-
• Gestión Electrónica:	9.77	X	0.6	5.86
• Conciliación:	10.00	X	0.4	4.00
	IDATU		=	**9.86**

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

Durante el primer semestre de 2020, Banjército no presentó NINGUNA sanción firme.

Institución/Sector	LPDUSF	
	Número	Monto ($)
Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito	-	-
Total del Sector	0	0
% del Sector	-	-

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2020

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	2019	2020	Var.
TOTAL	**11,716**	**14,010**	**19.6%**
I.- Consultas	**439**	**923**	**110.3%**
II.- Controversias:	**11,277**	**13,087**	**16.1%**
II.I Aclaraciones	1,306	1,605	22.9%
II.II Reclamaciones	9,971	11,482	15.2%

Controversias

Medio de Recepción	2019	2020	Var.
Teléfono	**6,065**	**9,095**	**50.0%**
Sucursales	**4,688**	**3,766**	**-19.7%**
UNE	**506**	**220**	**-56.5%**
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	**15**	**3**	**-80.0%**
Correo electrónico	**3**	**3**	**0.0%**
CONDUSEF-Gestión ordinaria	**0**	**0**	**-**
Página de internet	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**11,277**	**13,087**	**16.1%**

Estatus del Asunto	2019	2020	Part.
Concluido	**11,277**	**13,086**	**100.0%**
En trámite	**0**	**1**	**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 primer semestre de 2020; dicha información podrá variar por actualizaciones.