

# **Ficha Estadística**

**Presidencia Condusef  
Banca Múltiple  
Enero - Diciembre 2022**



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO SANTANDER MÉXICO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	20,922	19,272	-7.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	21,441	14,695	-31.5%
CONTROVERSIAS	18,915	13,288	-29.7%
Gestión Ordinaria	17	21	23.5%
Gestión Electrónica	13,165	9,919	-24.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,038	1,062	-47.9%
Conciliación	3,695	2,286	-38.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1,778	864	-51.4%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	422	329	-22.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	316	206	-34.8%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	10	8	-20.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>42,363</b>	<b>33,967</b>	<b>-19.8%</b>

**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.

## PANORAMA GENERAL

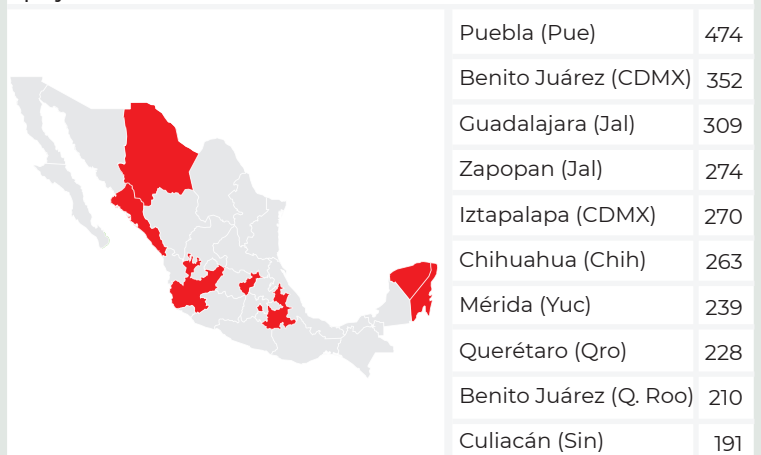
### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

Atendidas por	CONDUSEF	708,053
Atendidas por		33,967

→ **Part. 4.8%**

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 699 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Santander México, de éstos, 73 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	2,236
2	Vicepresidencia Jurídica**	1,407
3	REDECO*	1,062
4	Jalisco	993
5	Metropolitana Metro	750
6	Puebla	639
7	Veracruz	494
8	Nuevo León	448
9	Estado de México	401
10	Metropolitana Oriente	390



(\*) 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.

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	1,721	11.7%
Entre 30 a 39 años	3,391	23.0%
Entre 40 a 49 años	3,035	20.7%
Entre 50 a 59 años	2,854	19.4%
Entre 60 a 69 años	2,375	16.2%
Entre 70 a 79 años	1,071	7.3%
Más de 80 años	248	1.7%
<b>TOTAL</b>	<b>14,695</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	5,122	41.9%	7.7
\$5,001 - \$10,000	1,943	57.8%	14.9
Más de \$10,000	5,161	100.0%	783.0
<b>TOTAL</b>	<b>12,226</b>	<b>-</b>	<b>805.6</b>

El 41.9% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

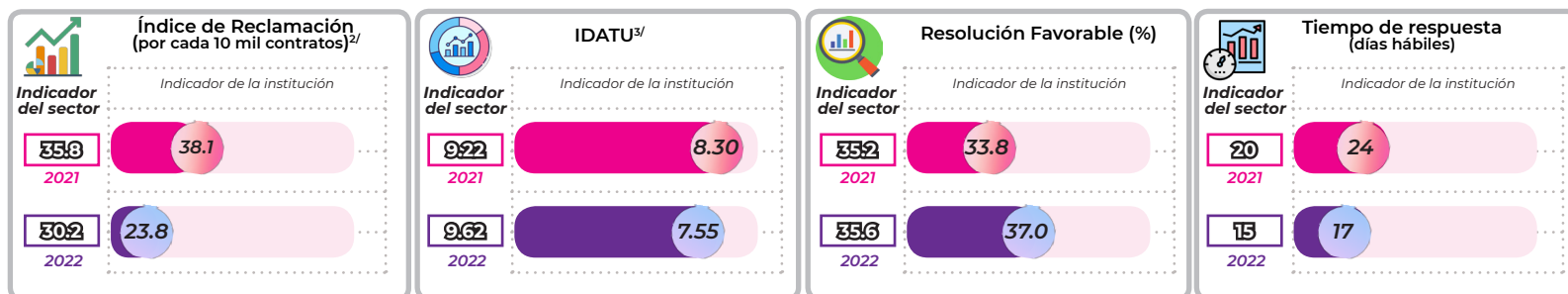
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>21,441</b>	<b>100.0</b>	<b>14,695</b>	<b>100.0</b>	<b>-31.5</b>
Tarjeta de crédito	6,013	28.0	4,090	27.8	-32.0
Tarjeta de débito	3,980	18.6	2,662	18.1	-33.1
Cuenta de nómina	1,906	8.9	1,557	10.6	-18.3
Cajero automático	1,339	6.3	1,446	9.8	8.0
Cuenta de cheques	2,041	9.5	1,307	8.9	-36.0
Cuenta de ahorro	1,077	5.0	684	4.7	-36.5
Crédito personal	870	4.1	512	3.5	-41.1
Crédito hipotecario	561	2.6	448	3.1	-20.1
Crédito de nómina	514	2.4	415	2.8	-19.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	3,140	14.6	1,574	10.7	-

Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito al auto, Cuenta básica de nómina, Cuenta básica para el público en general, Banca por Internet, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>



## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Acumuló 1 vencimiento de 2,065 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.05% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 6.7% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 2,080 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 23 casos Santander emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 5.9% de los asuntos concluidos en CO y el 31.9% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 2,080	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.05	6.67	10.00	8.71	9.35
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.47	n/a	3.01	n/a	3.01
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	31.94	33.00	1.00	17.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.00</b>	<b>54.71</b>	<b>79.36</b>

El puntaje 79.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



**79.36 / 10 = 7.94 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) ]

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 5	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.60	n/a	2.48	n/a	2.48	
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	20.00	100.00	1.00	1.00	1.00	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>78.48</b>	<b>76.00</b>	<b>78.48</b>	

El puntaje 78.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.48 / 10 = 7.85 \text{ de calificación}$$

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 454 asuntos atendidos en este proceso, 14(3.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 73.7% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 31 asuntos (6.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 34.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 12 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Banco Santander no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 454	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	3.08	73.68	20.16	1.00	10.58	
Informes no razonados	10	0.44	66.67	9.13	1.00	5.06	
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	6.83	34.44	15.48	1.00	8.24	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>74.77</b>	<b>33.00</b>	<b>53.88</b>	

El puntaje 53.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$53.88 / 10 = 5.39 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	7.85	x	0.2	1.57
Gestión Electrónica	7.94*	x	0.5	4.36
Conciliación	5.39	x	0.3	1.62

**IDATU= 7.55**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	7	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	3	42.9%

Número de multas firmes en el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>351,260</b>	<b>227,375</b>	<b>-35.3%</b>
<b>Consultas</b>	<b>1,759</b>	<b>1,383</b>	<b>-21.4%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>349,501</b>	<b>225,992</b>	<b>-35.3%</b>
Aclaraciones	245,476	159,373	-35.1%
Reclamaciones	104,025	66,619	-36.0%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	235,572	156,679	-33.5%
Sucursales	47,032	21,791	-53.7%
UNE	21,423	21,096	-1.5%
Página de internet	37,904	20,915	-44.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	7,559	5,504	-27.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	11	7	-36.4%
Correo electrónico	0	0	-
<b>Total</b>	<b>349,501</b>	<b>225,992</b>	<b>-35.3%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	349,501	210,135	93.0%
En Trámite	0	15,857	7.0%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA AFIRME:**

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	736	963	30.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	888	926	4.3%
CONTROVERSIAS	851	872	2.5%
Gestión Ordinaria	1	2	100.0%
Gestión Electrónica	372	411	10.5%
Gestión de Cobranza (REDECO)	424	378	-10.8%
Conciliación	54	81	50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	26	32	23.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	5	15	200.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	6	7	16.7%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,624</b>	<b>1,889</b>	<b>16.3%</b>

**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.

**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**



**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 145 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banca Afirme, de éstos, 41 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

**DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:**

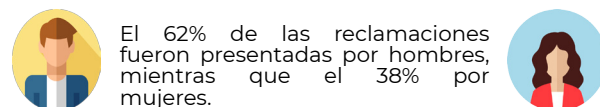
1 REDECO*	378
2 Nuevo León	136
3 Metropolitana Central	70
4 Vicepresidencia Jurídica**	54
5 Puebla	39
6 Jalisco	22
7 Michoacán	22
8 Coahuila	18
9 Colima	17
10 Sinaloa	17

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

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

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	70	7.6%
Entre 30 a 39 años	202	21.8%
Entre 40 a 49 años	200	21.6%
Entre 50 a 59 años	152	16.4%
Entre 60 a 69 años	197	21.3%
Entre 70 a 79 años	87	9.4%
Más de 80 años	18	1.9%
<b>TOTAL</b>	<b>926</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	233	47.2%	0.2
\$5,001 - \$10,000	46	56.5%	0.3
Más de \$10,000	215	100.0%	39.8
<b>TOTAL</b>	<b>494</b>	<b>-</b>	<b>40.4</b>

**El 47.2% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.**

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

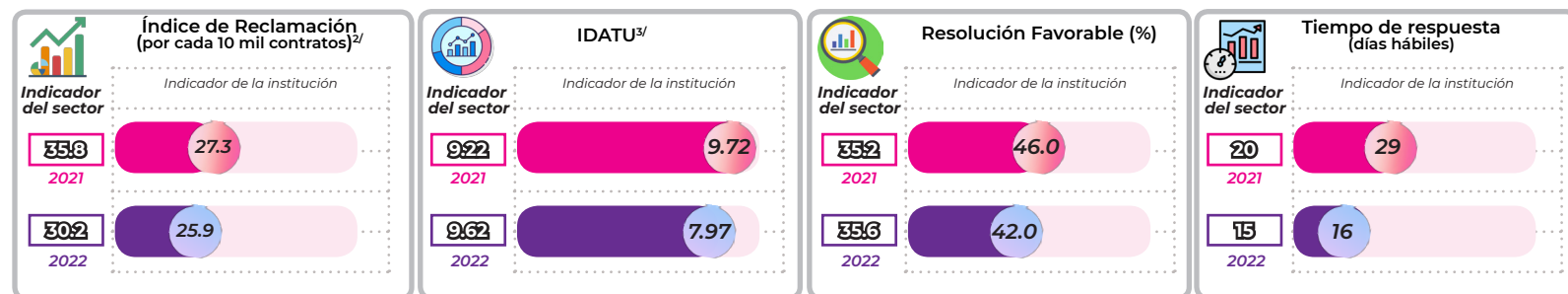
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>888</b>	<b>100.0</b>	<b>926</b>	<b>100.0</b>	<b>4.3</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	290	32.7	227	24.5	-21.7
Tarjeta de débito	81	9.1	146	15.8	80.2
Tarjeta de crédito	116	13.1	127	13.7	9.5
Crédito personal	138	15.5	86	9.3	-37.7
Cuenta de cheques	27	3.0	72	7.8	166.7
Cuenta de nómina	42	4.7	64	6.9	52.4
Crédito al auto	39	4.4	40	4.3	2.6
Cuenta de ahorro	22	2.5	39	4.2	77.3
Crédito de nómina	29	3.3	36	3.9	24.1
Resto de Productos <sup>1/</sup>	104	11.7	89	9.6	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Cuenta de cheques fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito hipotecario, Cajero automático, Créditos solidarios y/o grupal, Cuenta básica de nómina, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

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

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50% <sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20% <sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Acumuló 1 vencimiento de 111 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 6.7% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 112 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Banco Afirme emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 11.1% de los asuntos concluidos en CO y el 2.8% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 112	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.90	6.67	9.92	8.71	9.32
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.17	n/a	1.39	n/a	1.39
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	11.11	2.78	31.22	32.04	31.63
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>92.53</b>	<b>85.76</b>	<b>92.33</b>

El puntaje 92.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$92.33 / 10 = 9.23$  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) ]



## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 22 asuntos atendidos en este proceso, 2(9.1%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cual representaron el 10.5% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 3 asuntos (13.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 3.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 22	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	9.09	10.53	1.00	25.86	13.43
Informes no razonados	10	4.55	33.33	1.00	5.50	3.25
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	13.64	3.33	1.00	27.19	14.10
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			33.00	88.55	60.78

El puntaje 60.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$60.78 / 10 = 6.08 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.23	x	0.6	5.54
Conciliación	6.08	x	0.4	2.43

$$IDATU = 7.97$$

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	49,394	62,851	27.2%
<b>Consultas</b>	12,711	13,402	5.4%
<b>Controversias:</b>	36,683	49,449	34.8%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	36,683	49,449	34.8%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	36,457	49,241	35.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	182	177	-2.7%
UNE	44	31	-29.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	36,683	49,449	34.8%
<b>Estatus del asunto</b>			
Concluido	36,683	42,163	85.3%
En Trámite	0	7,286	14.7%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO REGIONAL:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	809	1,758	117.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	714	1,124	57.4%
CONTROVERSIAS	682	1,078	58.1%
Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
Gestión Electrónica	501	827	65.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	103	117	13.6%
Conciliación	77	133	72.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	30	34	13.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	7	600.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	5	400.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,523</b>	<b>2,882</b>	<b>89.2%</b>

**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.

### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 154 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Regional, de éstos, 61 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Nuevo León	182
2	Metropolitana Central	139
3	REDECO*	117
4	Jalisco	113
5	Coahuila	53
6	Guanajuato	47
7	Vicepresidencia Jurídica**	46
8	Metropolitana Metro	45
9	Puebla	39
10	Querétaro	35

UAU'S que atendieron más reclamaciones

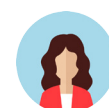
(\*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	226	20.1%
Entre 30 a 39 años	389	34.6%
Entre 40 a 49 años	207	18.5%
Entre 50 a 59 años	159	14.1%
Entre 60 a 69 años	94	8.4%
Entre 70 a 79 años	44	3.9%
Más de 80 años	5	0.4%
<b>TOTAL</b>	<b>1,124</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	480	49.9%	0.5
\$5,001 - \$10,000	95	59.8%	0.7
Más de \$10,000	386	100.0%	56.3
<b>TOTAL</b>	<b>961</b>	<b>-</b>	<b>57.6</b>

El 49.9% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



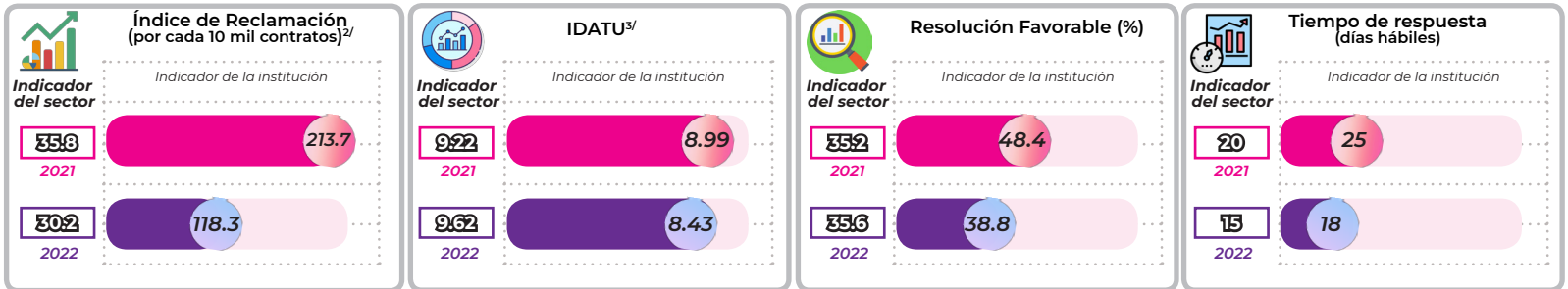
## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100.0</b>	<b>1,124</b>	<b>100.0</b>	<b>57.4</b>
Tarjeta de crédito	198	27.7	324	28.8	63.6
Tarjeta de débito	130	18.2	269	23.9	106.9
Cuenta de ahorro	52	7.3	110	9.8	111.5
Cuenta de cheques	71	9.9	93	8.3	31.0
Crédito al auto	59	8.3	78	6.9	32.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	73	10.2	71	6.3	-2.7
Cajero automático	24	3.4	28	2.5	16.7
Cuenta de nómina	11	1.5	23	2.1	109.1
Crédito hipotecario	16	2.2	20	1.8	25.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	80	11.2	108	9.6	-

Cuenta de ahorro fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito personal, Banca móvil, Cuenta básica para el público en general, Servicio en sucursal y/o UNE, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consubanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

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

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Acumuló 7 vencimientos de 180 asuntos directos, lo que implicó que en el 3.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 46.7% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** Presentó 4 solicitudes de prórrogas no aceptadas por la UAU de Condusef, el 1.8% de los 218 asuntos concluidos en el periodo, las cuales representaron el 100.0% de las solicitudes de prórrogas no aceptadas del Sector.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 3 casos Banco Regional emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 10.7% de los asuntos concluidos en CO y el 4.2% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 218	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de banregio	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	3.89	46.67	9.65	1.00	5.33
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.80	n/a	2.09	n/a	2.09
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	1.83	100.00	1.00	1.00	1.00
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	14.50	n/a	1.00	n/a	1.00
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	10.71	4.17	31.36	30.57	30.96
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>80.10</b>	<b>67.57</b>	<b>75.38</b>

El puntaje 75.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**banregio**  $75.38 / 10 = 7.54$  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) ]

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

banregio

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 1	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de banregio	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	1.00	n/a	4.76	n/a	4.76	
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.76</b>	<b>95.00</b>	<b>99.76</b>	

El puntaje 99.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**99.76 / 10 = 9.98 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) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 33 asuntos atendidos en este proceso por Banco Regional, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** 3 asuntos (9.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 3.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Banco Regional no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 33	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de banregio	Part. 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	9.09	3.33	10.67	27.19	18.93	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>80.67</b>	<b>97.19</b>	<b>88.93</b>	

El puntaje 88.93 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**88.93 / 10 = 8.89 de calificación**

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.98	x	0.2	1.99
Gestión Electrónica	7.54	x	0.5	3.77
Conciliación	8.89	x	0.3	2.67

**IDATU= 8.43**

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	10
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>67,856</b>	<b>91,750</b>	<b>35.2%</b>
<b>Consultas</b>	<b>1,793</b>	<b>1,411</b>	<b>-21.3%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>66,063</b>	<b>90,339</b>	<b>36.7%</b>
Aclaraciones	65,595	89,744	36.8%
Reclamaciones	468	595	27.1%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	58,439	87,874	50.4%
Sucursales	7,295	1,886	-74.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	244	377	54.5%
UNE	85	202	137.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>66,063</b>	<b>90,339</b>	<b>36.7%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
Concluido	66,063	81,294	90.0%
En Trámite	0	9,045	10.0%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCOPPEL:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	9,515	9,336	-1.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	7,212	6,261	-13.2%
CONTROVERSIAS	6,959	5,860	-15.8%
Gestión Ordinaria	8	9	12.5%
Gestión Electrónica	5,768	4,499	-22.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	480	537	11.9%
Conciliación	703	815	15.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	196	243	24.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	32	84	162.5%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	24	71	195.8%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	1	3	200.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>16,727</b>	<b>15,597</b>	<b>-6.8%</b>

**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.

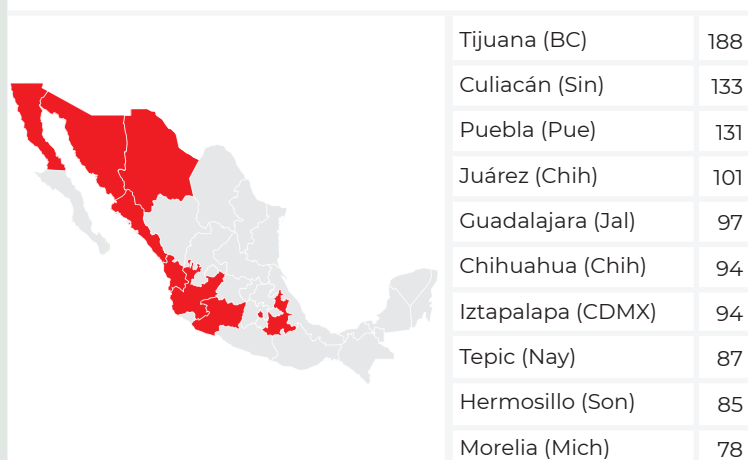
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 684 municipios del país se registran al menos una reclamación de BanCoppel, de éstos, 132 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 Sinaloa	595
2 REDECO*	537
3 Metropolitana Central	450
4 Jalisco	442
5 Vicepresidencia Jurídica**	401
6 Veracruz	289
7 Metropolitana Metro	242
8 Baja California	215
9 Puebla	192
10 Sonora	165



### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	821	13.1%
Entre 30 a 39 años	1,549	24.7%
Entre 40 a 49 años	1,426	22.8%
Entre 50 a 59 años	1,239	19.8%
Entre 60 a 69 años	854	13.6%
Entre 70 a 79 años	338	5.4%
Más de 80 años	34	0.6%
<b>TOTAL</b>	<b>6,261</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

(\*) 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.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	2,525	47.4%	3.7
\$5,001 - \$10,000	882	64.0%	6.6
Más de \$10,000	1,916	100.0%	90.7
<b>TOTAL</b>	<b>5,323</b>	<b>-</b>	<b>101.1</b>

El 47.4% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

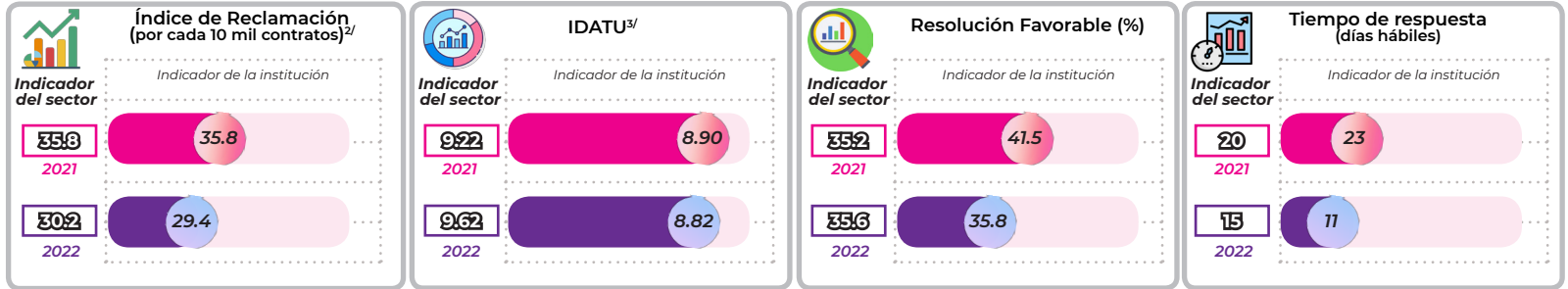
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>7,212</b>	<b>100.0</b>	<b>6,261</b>	<b>100.0</b>	<b>-13.2</b>
Tarjeta de crédito	3,263	45.2	2,258	36.1	-30.8
Tarjeta de débito	1,308	18.1	1,447	23.1	10.6
Cuenta de ahorro	723	10.0	710	11.3	-1.8
Crédito personal	585	8.1	531	8.5	-9.2
Cuenta básica de nómina	389	5.4	383	6.1	-1.5
Banca móvil	172	2.4	243	3.9	41.3
Cajero automático	132	1.8	130	2.1	-1.5
Cuenta de cheques	102	1.4	130	2.1	27.5
Cuenta de nómina	84	1.2	74	1.2	-11.9
Resto de Productos <sup>1/</sup>	454	6.3	355	5.7	-

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Gestión de Cobranza (REDECO), Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Tarjeta de crédito básica, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consubanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

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

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 989 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 1,032 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos BanCoppel emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 1.0% de los asuntos concluidos en CO y el 2.8% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 1,032	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de BanCoppel	Part. 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	5.64	n/a	4.02	n/a	4.02	
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	0.98	2.78	34.67	32.04	33.36	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.69</b>	<b>87.04</b>	<b>97.38</b>	

El puntaje 97.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**BanCoppel 97.38 / 10 = 9.74 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) ]



# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 2	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de BanCoppel	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	2.50	n/a	4.40	n/a	4.40	
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.40</b>	<b>95.00</b>	<b>99.40</b>	

El puntaje 99.40 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.40 / 10 = 9.94 \text{ de calificación}$$

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 225 asuntos atendidos en este proceso por BanCoppel, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** 6 asuntos (2.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 6.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

De los 5 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio. BanCoppel incumplió en 1 caso que significó el 20.0% de sus convenios firmados y representó el 100.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 225	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de BanCoppel	Part. 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	2.67	6.67	24.33	24.39	24.36	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	20.00	100.00	1.00	1.00	1.00	
	<b>100</b>			<b>65.33</b>	<b>65.39</b>	<b>65.36</b>	

El puntaje 65.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$65.36 / 10 = 6.54 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.94	x	0.2	1.99
Gestión Electrónica	9.74	x	0.5	4.87
Conciliación	6.54	x	0.3	1.96

**IDATU= 8.82**

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	7	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	1	14.3%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>447,650</b>	<b>257,213</b>	<b>-42.5%</b>
<b>Consultas</b>	123	223	81.3%
<b>Controversias:</b>	447,527	256,990	-42.6%
Aclaraciones	645	2,963	359.4%
Reclamaciones	446,882	254,027	-43.2%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	356,953	202,071	-43.4%
Sucursales	84,682	47,267	-44.2%
UNE	3,078	5,431	76.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2,814	2,221	-21.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>447,527</b>	<b>256,990</b>	<b>-42.6%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	447,505	251,130	97.7%
En Trámite	22	5,860	2.3%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AMERICAN EXPRESS:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	607	442	-27.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,024	327	-68.1%
CONTROVERSIAS	1,010	322	-68.1%
Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
Gestión Electrónica	289	121	-58.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	680	192	-71.8%
Conciliación	39	9	-76.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	10	3	-70.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	2	1	-50.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,631</b>	<b>769</b>	<b>-52.9%</b>

**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.

### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 106 municipios del país se registran al menos una reclamación de American Express Bank México, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

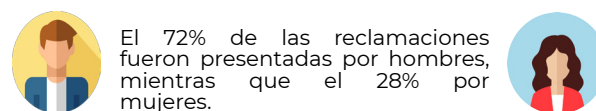
1 REDECO*	192
2 Jalisco	27
3 Metropolitana Central	20
4 Nuevo León	13
5 Metropolitana Metro	6
6 Quintana Roo	5
7 Veracruz	5
8 Vicepresidencia Jurídica**	5
9 Aguascalientes	4
10 Chihuahua	4

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

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

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	50	15.2%
Entre 30 a 39 años	129	39.4%
Entre 40 a 49 años	54	16.5%
Entre 50 a 59 años	27	8.3%
Entre 60 a 69 años	52	15.9%
Entre 70 a 79 años	10	3.1%
Más de 80 años	5	1.5%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	84	64.6%	0.06
\$5,001 - \$10,000	9	71.5%	0.07
Más de \$10,000	37	100.0%	2.76
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>-</b>	<b>2.88</b>

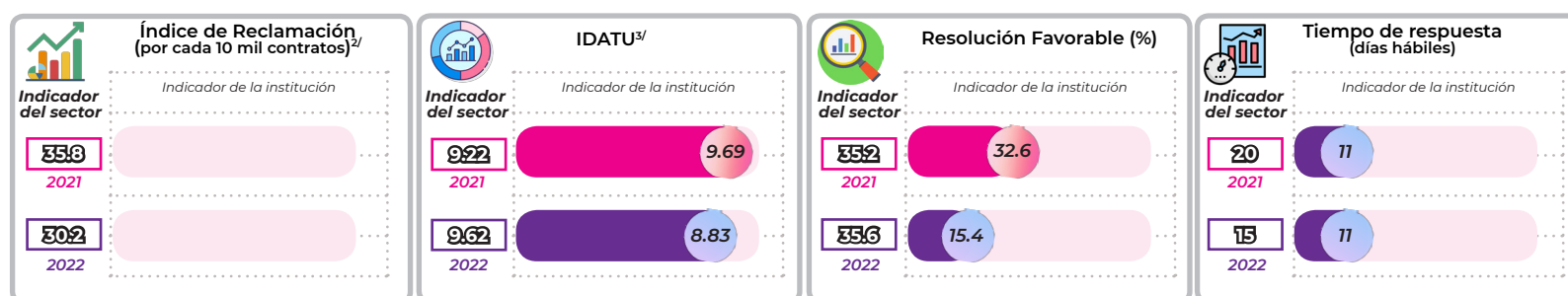
El 64.6% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,024</b>	<b>100.0</b>	<b>327</b>	<b>100.0</b>	<b>-68.1</b>
Tarjeta de crédito	627	61.2	277	84.7	-55.8
Crédito personal	43	4.2	21	6.4	-51.2
Tarjeta de crédito básica	13	1.3	11	3.4	-15.4
Resto de Productos	341	33.3	18	5.5	-

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consubanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 4 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 23 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 1 caso American Express emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 100.0% de los asuntos concluidos en CO y el 1.4% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 23	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de AMERICAN EXPRESS	Part. 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	9.50	n/a	3.21	n/a	3.21	
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	100.00	1.39	1.00	33.52	17.26	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>64.21</b>	<b>88.52</b>	<b>80.47</b>	

El puntaje 80.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**80.47 / 10 = 8.05 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) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 1 asunto atendidos en este proceso por American Express, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** American Express no registró incumplimientos en el proceso.

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

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 1	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de AMERICAN EXPRESS	Part. 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	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 10.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.05	x	0.6	4.83
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 8.83$$

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	28	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	28	100.0%

Número de multas firmes durante 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	12,115	74	99.4%
<b>Consultas</b>	4,081	0	-100.0%
<b>Controversias:</b>	8,034	74	-99.1%
Aclaraciones	7,496	41	-99.5%
Reclamaciones	538	33	-93.9%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-Gestión Electrónica	169	74	-56.2%
Teléfono	7,359	0	-100.0%
Página de internet	371	0	-100.0%
Correo electrónico	93	0	-100.0%
UNE	42	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	8,034	74	-99.1%
<b>Estatus del asunto</b>			
Concluido	8,034	71	95.9%
En Trámite	0	3	4.1%

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

\*Información de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO MERCANTIL DEL NORTE:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	22,307	22,520	1.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	23,635	19,461	-17.7%
CONTROVERSIAS	20,588	17,622	-14.4%
Gestión Ordinaria	16	14	-12.5%
Gestión Electrónica	13,281	11,460	-13.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,931	2,925	-0.2%
Conciliación	4,360	3,223	-26.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1,793	1,126	-37.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	633	418	-34.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	607	288	-52.6%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	14	7	-50.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>45,942</b>	<b>41,981</b>	<b>-8.6%</b>

**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.

### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

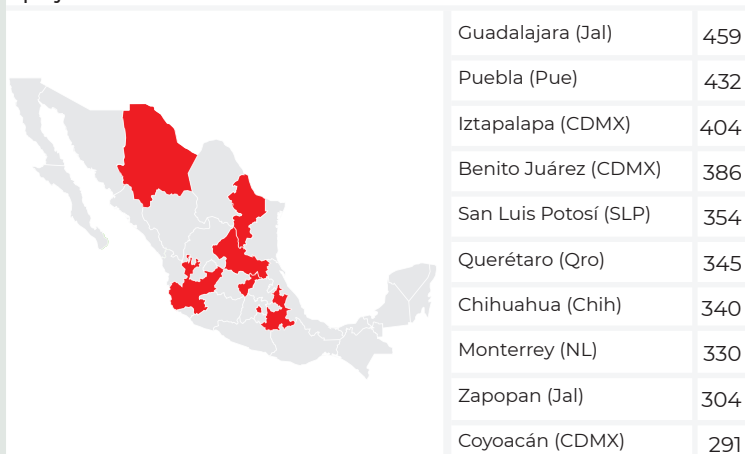
Atendidas por CONDUSEF 708,053

Atendidas por GRUPO FINANCIERO BANORTE 41,981

→ Part. 5.9%

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 756 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Mercantil del Norte, de éstos, 68 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	2,925
2 Metropolitana Central	2,162
3 Vicepresidencia Jurídica**	1,839
4 Nuevo León	1,483
5 Jalisco	1,202
6 Metropolitana Metro	793
7 Puebla	528
8 Sinaloa	522
9 Estado de México	488
10 Metropolitana Oriente	432

UAU'S que atendieron más reclamaciones



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

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

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	1,076	5.5%
Entre 30 a 39 años	3,152	16.2%
Entre 40 a 49 años	3,602	18.5%
Entre 50 a 59 años	3,966	20.4%
Entre 60 a 69 años	4,681	24.0%
Entre 70 a 79 años	2,453	12.6%
Más de 80 años	531	2.8%
<b>TOTAL</b>	<b>19,461</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	4,270	29.1%	5.3
\$5,001 - \$10,000	2,304	44.7%	18.6
Más de \$10,000	8,123	100.0%	876.2
<b>TOTAL</b>	<b>14,697</b>	<b>-</b>	<b>900.0</b>

El 29.1% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.

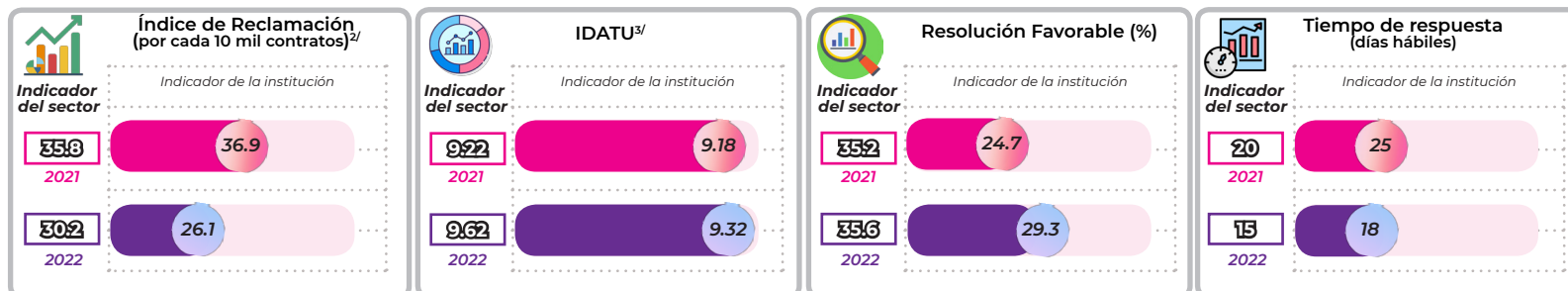


# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>23,635</b>	<b>100.0</b>	<b>19,461</b>	<b>100.0</b>	<b>-17.7</b>
Tarjeta de débito	6,893	29.2	5,701	29.3	-17.3
Tarjeta de crédito	5,777	24.4	4,464	22.9	-22.7
Cuenta de nómina	2,762	11.7	2,506	12.9	-9.3
Cuenta de ahorro	1,255	5.3	1,045	5.4	-16.7
Crédito de nómina	1,010	4.3	1,001	5.1	-0.9
Cuenta de cheques	1,055	4.5	828	4.3	-21.5
Crédito al auto	760	3.2	603	3.1	-20.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	714	3.0	589	3.0	-17.5
Banca móvil	648	2.7	575	3.0	-11.3
Resto de Productos	2,761	11.7	2,149	11.0	-

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consubanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Inxev	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

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

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

<sup>1</sup>Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>3</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 2,070 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 2,358 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 13 casos Banorte emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 2.1% de los asuntos concluidos en CO y el 18.1% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 2,358	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de  BANDORTE	Part. 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	11.27	n/a	2.84	n/a	2.84	
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	2.11	18.06	34.28	15.78	25.03	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.12</b>	<b>70.78</b>	<b>87.87</b>	

El puntaje 87.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**87.87 / 10 = 8.79 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) ]



# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 3	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	4.33	n/a	3.97	n/a	3.97	
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.97</b>	<b>95.00</b>	<b>98.97</b>	

El puntaje 98.97 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.97 / 10 = 9.90 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) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 659 asuntos atendidos en este proceso, 1(0.2%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 24 asuntos (3.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 26.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 115 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Banorte no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 659	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.15	5.26	29.52	27.93	28.72	
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	3.64	26.67	22.25	7.55	14.90	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	<b>100</b>			<b>91.77</b>	<b>75.48</b>	<b>83.62</b>	

El puntaje 83.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**83.62 / 10 = 8.36 de calificación**

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.90	x	0.2	1.98
Gestión Electrónica	8.79*	x	0.5	4.83
Conciliación	8.36	x	0.3	2.51

**IDATU= 9.32**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	26
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>255,524</b>	<b>207,953</b>	<b>-18.6%</b>
<b>Consultas</b>	<b>15,071</b>	<b>10,270</b>	<b>-31.9%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>240,453</b>	<b>197,683</b>	<b>-17.8%</b>
Aclaraciones	56,719	48,847	-13.9%
Reclamaciones	183,734	148,836	-19.0%

#### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	215,420	166,587	-22.7%
Página de internet	14,957	22,378	49.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	7,426	5,847	-21.3%
UNE	1,878	2,287	21.8%
Correo electrónico	665	339	-49.0%
Sucursales	99	238	140.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	8	7	-12.5%
<b>Total</b>	<b>240,453</b>	<b>197,683</b>	<b>-17.8%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	233,399	187,343	94.8%
En Trámite	7,054	10,340	5.2%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SCOTIABANK INVERLAT:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	6,842	5,874	-14.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	7,726	5,386	-30.3%
CONTROVERSIAS	6,720	4,845	-27.9%
Gestión Ordinaria	7	7	0.0%
Gestión Electrónica	4,213	3,130	-25.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,027	816	-20.5%
Conciliación	1,473	892	-39.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	722	376	-47.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	156	97	-37.8%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	123	62	-49.6%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	5	6	20.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>14,568</b>	<b>11,260</b>	<b>-22.7%</b>

**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.

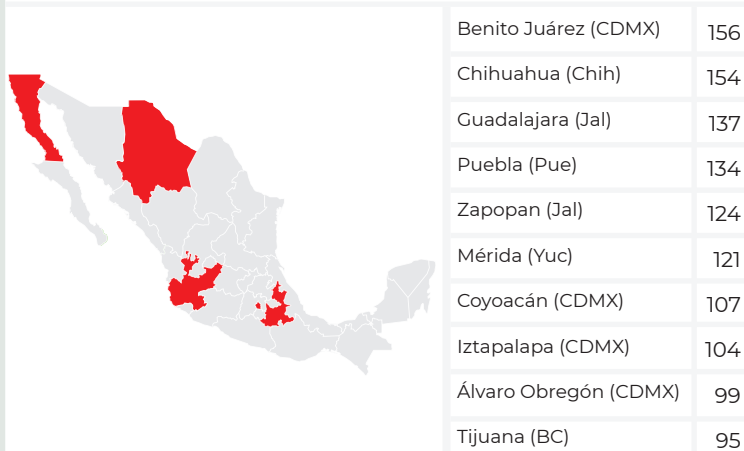
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 335 municipios del país se registran al menos una reclamación de Scotiabank Inverlat, de éstos, 51 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	837
2	REDECO*	816
3	Vicepresidencia Jurídica**	541
4	Jalisco	372
5	Metropolitana Metro	208
6	Coahuila	165
7	Chihuahua	161
8	Puebla	151
9	Nuevo León	137
10	Querétaro	137

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

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

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	248	4.6%
Entre 30 a 39 años	996	18.5%
Entre 40 a 49 años	1,246	23.1%
Entre 50 a 59 años	1,124	20.9%
Entre 60 a 69 años	1,007	18.7%
Entre 70 a 79 años	574	10.7%
Más de 80 años	191	3.5%
<b>TOTAL</b>	<b>5,386</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.



El 40.3% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	1,623	40.3%	1.6
\$5,001 - \$10,000	424	50.8%	3.3
Más de \$10,000	1,982	100.0%	366.1
<b>TOTAL</b>	<b>4,029</b>	<b>-</b>	<b>371.0</b>

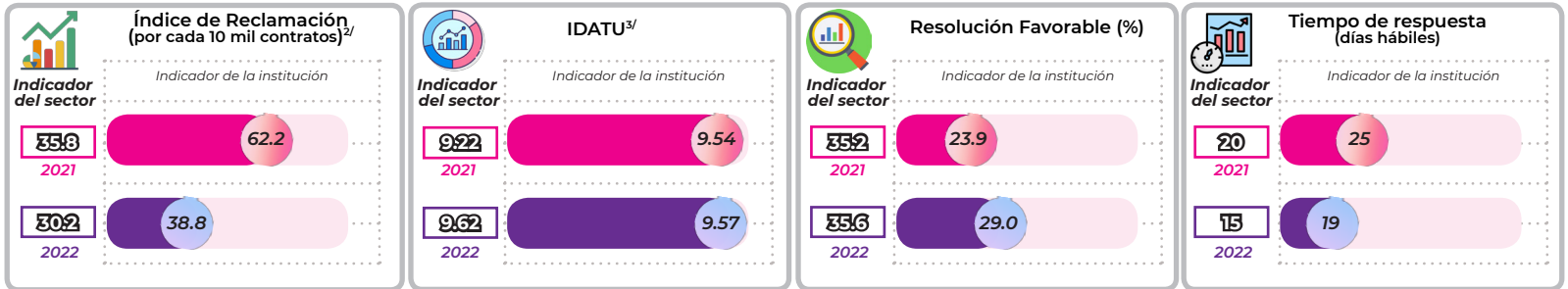
## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>7,726</b>	<b>100.0</b>	<b>5,386</b>	<b>100.0</b>	<b>-30.3</b>
Tarjeta de crédito	1,600	20.7	1,228	22.8	-23.3
Tarjeta de débito	1,535	19.9	1,169	21.7	-23.8
Cuenta de cheques	1,093	14.2	597	11.1	-45.4
Crédito hipotecario	446	5.8	412	7.7	-7.6
Crédito al auto	656	8.5	402	7.5	-38.7
Cuenta de ahorro	540	7.0	354	6.6	-34.4
Crédito personal	414	5.4	328	6.1	-20.8
Banca móvil	335	4.3	159	3.0	-52.5
Cuenta de nómina	229	3.0	131	2.4	-42.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	878	11.4	606	11.3	-

Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Cajero automático, Gestión de Cobranza (REDECO), Banca por internet, Cuenta básica para el público en general, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

	RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
	1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
	2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
	3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
	4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
	5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
	6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
	7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
	8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
	9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
	10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
	11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
	12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
	13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
	14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
	15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
	16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
	17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
	18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
	<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

**¿QUÉ ES?** 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.

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

**¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?** 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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 720 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 758 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos Scotiabank emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 1.2% de los asuntos concluidos en CO y el 2.8% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 758	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. 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	12.39	n/a	2.60	n/a	2.60	
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	1.20	2.78	34.59	32.04	33.32	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>97.20</b>	<b>87.04</b>	<b>95.92</b>	

El puntaje 95.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$\text{Scotiabank logo} \quad 95.92 / 10 = 9.59 \text{ de calificación}$$

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo) ) / (valor mínimo - valor máximo) ]

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 5	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.80	n/a	1.00	n/a	1.00	✓
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.00</b>	<b>95.00</b>	<b>96.00</b>	

El puntaje 96.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.00 / 10 = 9.60 \text{ de calificación}$$

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 187 asuntos atendidos en este proceso, 2(1.1%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.5% de los asuntos con diferimiento del Sector.

**INCUMPLIMIENTOS:** 1 asunto (0.5%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, representó el 1.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 34 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Scotiabank no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 187	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	1.07	10.53	26.59	25.86	26.22	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.53	1.11	28.86	29.06	28.96	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	<b>100</b>			<b>95.45</b>	<b>94.92</b>	<b>95.19</b>	

El puntaje 95.19 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.19 / 10 = 9.52 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.60	x	0.2	1.92
Gestión Electrónica	9.59	x	0.5	4.80
Conciliación	9.52	x	0.3	2.85

$$IDATU = 9.57$$

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	8	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	3	37.5%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>97,673</b>	<b>75,429</b>	<b>-22.8%</b>
<b>Consultas</b>	<b>10,065</b>	<b>2,666</b>	<b>-73.5%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>87,608</b>	<b>72,763</b>	<b>-16.9%</b>
Aclaraciones	82,447	68,650	-16.7%
Reclamaciones	5,161	4,113	-20.3%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	75,565	62,744	-17.0%
Sucursales	6,881	6,905	0.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2,507	1,673	-33.3%
UNE	2,653	1,441	-45.7%
Correo electrónico	2	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>87,608</b>	<b>72,763</b>	<b>-16.9%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
Concluido	86,156	51,879	71.3%
En Trámite	1,452	20,884	28.7%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CIBANCO:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	440	357	-18.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	642	379	-41.0%
CONTROVERSIAS	629	372	-40.9%
Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
Gestión Electrónica	249	155	-37.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	342	183	-46.5%
Conciliación	37	33	-10.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	13	7	-46.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,082</b>	<b>736</b>	<b>-32.0%</b>

**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.

### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 124 municipios del país se registran al menos una reclamación de Cibanco, de éstos, 43 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	183
2 Metropolitana Central	40
3 Quintana Roo	16
4 Puebla	15
5 Guanajuato	14
6 Jalisco	12
7 Yucatán	9
8 Metropolitana Metro	7
9 Nuevo León	7
10 Sinaloa	7

UAU 'S que atendieron más reclamaciones

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

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 63% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 37% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	31	8.2%
Entre 30 a 39 años	82	21.6%
Entre 40 a 49 años	63	16.6%
Entre 50 a 59 años	61	16.1%
Entre 60 a 69 años	97	25.6%
Entre 70 a 79 años	34	8.2%
Más de 80 años	11	2.9%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	114	60.3%	0.08
\$5,001 - \$10,000	18	69.8%	0.13
Más de \$10,000	57	100.0%	10.52
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>-</b>	<b>10.73</b>

El 60.3% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

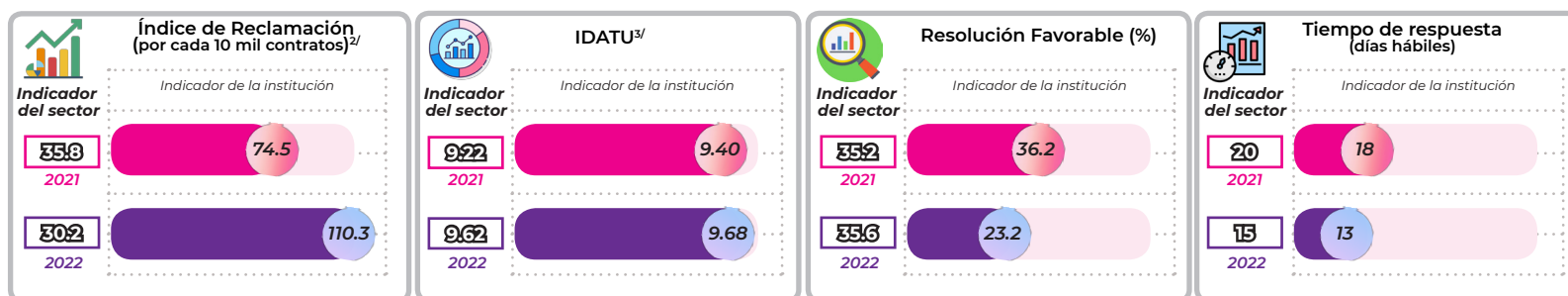
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>642</b>	<b>100.0</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>	<b>-41.0</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	285	44.4	133	35.1	-53.3
Crédito al auto	117	18.2	81	21.4	-30.8
Crédito personal	92	14.3	53	14.0	-42.4
Tarjeta de crédito	34	5.3	36	9.5	5.9
Crédito hipotecario	8	1.3	15	4.0	87.5
Tarjeta de débito	14	2.2	13	3.4	-7.1
Crédito de nómina	37	5.8	10	2.6	-73.0
Cuenta de cheques	5	0.8	9	2.4	80.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	50	7.8	29	7.7	-

Crédito hipotecario fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Fideicomisos, Cuenta de ahorro, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

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

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 29 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 30 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 1 caso Cibanco emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 16.7% de los asuntos concluidos en CO y el 1.4% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 30	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de CIBanco	Part. 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	9.62	n/a	3.19	n/a	3.19	
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	16.67	1.39	29.33	33.52	31.43	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>92.52</b>	<b>88.52</b>	<b>94.61</b>	

El puntaje 94.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**94.61 / 10 = 9.46 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) ]



**PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN**

**DIFERIMIENTOS:** De 7 asuntos atendidos en este proceso por Cibanco, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** Cibanco no registró incumplimiento en el proceso.

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

**CONCILIACIÓN**

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 7	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Cibanco	Part. 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	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 10.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**100.00 / 10 = 10.00 de calificación**

**PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO**

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.46	x	0.6	5.68
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

**IDATU= 9.68**

**SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022**

Sanciones Firmes	35	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	33	94.3%

Número de multas firmes durante 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

**Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\***

**Asuntos Registrados**

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>2,083</b>	<b>2,564</b>	<b>23.1%</b>
<b>Consultas</b>	3	0	-100.0%
<b>Controversias:</b>	2,080	2,564	23.3%
Aclaraciones	29	44	51.7%
Reclamaciones	2,051	2,520	22.9%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Sucursales	1,900	2,302	21.2%
Teléfono	7	134	1814.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	139	86	-38.1%
UNE	29	31	6.9%
Correo electrónico	5	11	120.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>2,080</b>	<b>2,564</b>	<b>-99.1%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
Concluido	2,080	2,413	94.1%
En Trámite	0	151	5.9%

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

\*Información de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>16,642</b>	<b>14,532</b>	<b>-12.7%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	<b>18,012</b>	<b>11,976</b>	<b>-33.5%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>15,290</b>	<b>10,239</b>	<b>-33.0%</b>
Gestión Ordinaria	14	13	-7.1%
Gestión Electrónica	10,441	6,975	-33.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,105	1,010	-8.6%
Conciliación	3,730	2,241	-39.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>1,589</b>	<b>919</b>	<b>-42.2%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORIA</b>	<b>538</b>	<b>426</b>	<b>-20.8%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>487</b>	<b>344</b>	<b>-29.4%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>108</b>	<b>48</b>	<b>-55.6%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>34,654</b>	<b>26,508</b>	<b>-23.5%</b>

**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.

### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

Atendidas por **CONDUSEF** : **708,053**

Atendidas por **HSBC** : **26,508**

**Part. 3.7%**

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 617 municipios del país se registran al menos una reclamación de HSBC México, de éstos, 73 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	1,924
2	Vicepresidencia Jurídica**	1,737
3	REDECO*	1,010
4	Metropolitana Metro	703
5	Jalisco	617
6	Puebla	439
7	Nuevo León	403
8	Metropolitana Oriente	387
9	Yucatán	306
10	Querétaro	296

UAU'S que atendieron más reclamaciones

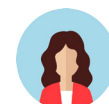


(\*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	776	6.5%
Entre 30 a 39 años	2,244	18.7%
Entre 40 a 49 años	2,483	20.7%
Entre 50 a 59 años	2,447	20.4%
Entre 60 a 69 años	2,230	18.6%
Entre 70 a 79 años	1,377	11.5%
Más de 80 años	419	3.5%
<b>TOTAL</b>	<b>11,976</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	3,197	34.6%	3.4
\$5,001 - \$10,000	1,024	45.7%	7.9
Más de \$10,000	5,008	100.0%	735.9
<b>TOTAL</b>	<b>9,229</b>	<b>-</b>	<b>747.2</b>

**El 34.6% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.**



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

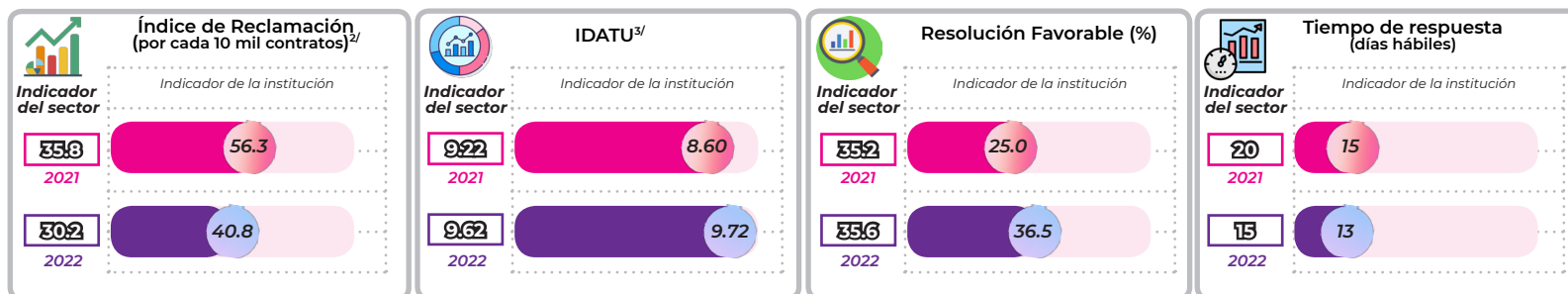


PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>18,012</b>	<b>100.0</b>	<b>11,976</b>	<b>100.0</b>	<b>-33.5</b>
Tarjeta de débito	4,056	22.5	2,677	22.4	-34.0
Tarjeta de crédito	3,607	20.0	2,529	21.1	-29.9
Cuenta de nómina	2,939	16.3	1,402	11.7	-52.3
Cuenta de ahorro	1,861	10.3	1,087	9.1	-41.6
Cuenta de cheques	1,220	6.8	916	7.7	-24.9
Banca móvil	788	4.4	775	6.5	-1.6
Crédito personal	619	3.4	571	4.8	-7.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	509	2.8	348	2.9	-31.6
Crédito de nómina	261	1.5	234	2.0	-10.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	2,152	12.0	1,437	12.0	-

Cuenta de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito hipotecario, Cajero automático, Cuenta básica para el público en general, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>



## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 1,255 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 1,335 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 9 casos HSBC México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 2.3% de los asuntos concluidos en CO y el 12.5% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 1,335	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de HSBC	Part. 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	6.51	n/a	3.84	n/a	3.84	
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	2.25	12.50	34.24	21.70	27.97	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.08</b>	<b>76.70</b>	<b>91.81</b>	

El puntaje 91.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**91.81 / 10 = 9.18 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) ]

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 2	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de HSBC	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	2.50	n/a	4.40	n/a	4.40	✓
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.40</b>	<b>95.00</b>	<b>99.40</b>	

El puntaje 99.40 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**99.40 / 10 = 9.94 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) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 468 asuntos atendidos en este proceso por HSBC México, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** 13 asuntos (2.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 14.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 95 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, HSBC México no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 468	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de HSBC	Part. 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	2.78	14.44	24.09	17.84	20.97	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	<b>100</b>			<b>94.09</b>	<b>87.84</b>	<b>90.97</b>	

El puntaje 90.97 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**90.97 / 10 = 9.10 de calificación**

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.94	x	0.2	1.99
Gestión Electrónica	9.18*	x	0.5	5.00
Conciliación	9.10	x	0.3	2.73

**IDATU= 9.72**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	8	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	1	12.5%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>369,215</b>	<b>592,895</b>	<b>60.6%</b>
<b>Consultas</b>	99,268	357,816	260.5%
<b>Controversias:</b>	269,947	235,079	-12.9%
Aclaraciones	163,749	199,430	21.8%
Reclamaciones	106,198	35,649	-66.4%

#### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	249,468	221,730	-11.1%
UNE	7,456	6,352	-14.8%
Sucursales	7,849	4,923	-37.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	5,174	2,074	-59.9%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>269,947</b>	<b>235,079</b>	<b>-12.9%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	269,947	226,748	96.5%
En Trámite	0	8,331	3.5%

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

\*Información de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BAJÍO:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	470	687	46.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	571	711	24.5%
CONTROVERSIAS	539	681	26.3%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	255	334	31.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	220	259	17.7%
Conciliación	63	88	39.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	29	27	-6.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	2	100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,041</b>	<b>1,398</b>	<b>34.3%</b>

**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.

### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 151 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco del Bajío, de éstos, 47 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	259
2 Guanajuato	62
3 Jalisco	48
4 Metropolitana Central	46
5 Michoacán	37
6 Vicepresidencia Jurídica**	30
7 Sinaloa	23
8 Querétaro	22
9 Metropolitana Metro	21
10 Puebla	18

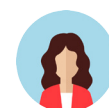


(\*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	72	10.1%
Entre 30 a 39 años	148	20.8%
Entre 40 a 49 años	197	27.7%
Entre 50 a 59 años	124	17.4%
Entre 60 a 69 años	122	17.2%
Entre 70 a 79 años	34	4.8%
Más de 80 años	14	2.0%
<b>TOTAL</b>	<b>711</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	155	36.7%	0.2
\$5,001 - \$10,000	51	48.8%	0.4
Más de \$10,000	216	100.0%	71.4
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>-</b>	<b>72.0</b>

El 36.7% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

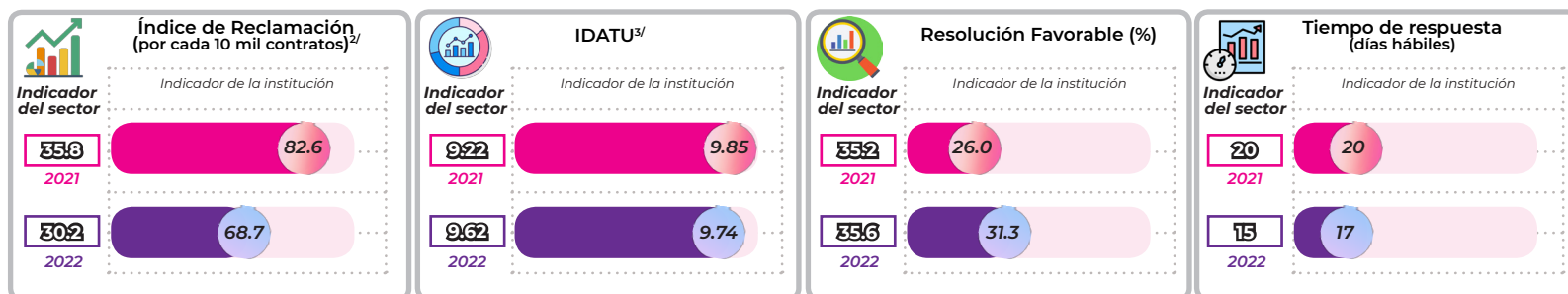
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>571</b>	<b>100.0</b>	<b>711</b>	<b>100.0</b>	<b>24.5</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	180	31.5	203	28.6	12.8
Cuenta de cheques	94	16.5	119	16.7	26.6
Tarjeta de débito	67	11.7	115	16.2	71.6
Tarjeta de crédito	60	10.5	71	10.0	18.3
Cuenta de ahorro	21	3.7	31	4.4	47.6
Cuenta de nómina	22	3.9	31	4.4	40.9
Cajero automático	26	4.6	28	3.9	7.7
Crédito de nómina	13	2.3	28	3.9	115.4
Crédito hipotecario	28	4.9	25	3.5	-10.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	60	10.5	60	8.4	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Crédito hipotecario fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Banca móvil, Crédito personal, Cuenta básica para el público en general, Crédito al auto, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

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

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Acumuló 1 vencimiento de 101 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.0% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 6.7% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 103 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En este caso Banco del Bajío no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 103	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de BANBAJO	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.99	6.67	9.91	8.71	9.31
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.57	n/a	1.30	n/a	1.30
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	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.21</b>	<b>88.71</b>	<b>95.61</b>

El puntaje 95.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**95.61 / 10 = 9.56 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) ]



### PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 26 asuntos atendidos en este proceso por Banco del Bajío, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** Banco del Bajío no registró incumplimiento en el proceso.

Por otro lado, Banco del Bajío no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

### CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 26	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. 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	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 10.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**100.00 / 10 = 10.00 de calificación**

#### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.56	x	0.6	5.74
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

**IDATU= 9.74**

#### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	2	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	1	50.0%

Número de multas firmes durante 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

#### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

##### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	43,094	49,045	13.8%
<b>Consultas</b>	70	10	-85.7%
<b>Controversias:</b>	43,024	49,035	14.0%
Aclaraciones	12	10	-16.7%
Reclamaciones	43,012	49,025	14.0%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Sucursales	39,769	46,315	16.5%
Teléfono	3,084	2,541	-17.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	160	146	-8.8%
UNE	11	33	200.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	43,024	49,035	14.0%
<b>Estatus del asunto</b>			
Concluido	43,024	48,163	98.2%
En Trámite	0	872	1.8%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE VOLKSWAGEN BANK:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	132	83	-37.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	548	351	-35.9%
CONTROVERSIAS	545	350	-35.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	60	33	-45.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	476	308	-35.3%
Conciliación	9	9	0.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	1	-66.7%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>680</b>	<b>434</b>	<b>-36.2%</b>

**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.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 131 municipios del país se registran al menos una reclamación de Volkswagen Bank, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	REDECO*	308
2	Jalisco	5
3	Hidalgo	4
4	Metropolitana Central	4
5	Metropolitana Metro	4
6	Puebla	4
7	Metropolitana Oriente	3
8	Querétaro	3
9	Sinaloa	3
10	Michoacán	2

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	25	7.1%
Entre 30 a 39 años	67	19.1%
Entre 40 a 49 años	25	6.4%
Entre 50 a 59 años	100	28.5%
Entre 60 a 69 años	125	35.6%
Entre 70 a 79 años	9	2.6%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	28	66.7%	0.01
\$5,001 - \$10,000	1	69.0%	0.01
Más de \$10,000	13	100.0%	2.72
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>-</b>	<b>2.73</b>

El 66.7% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.

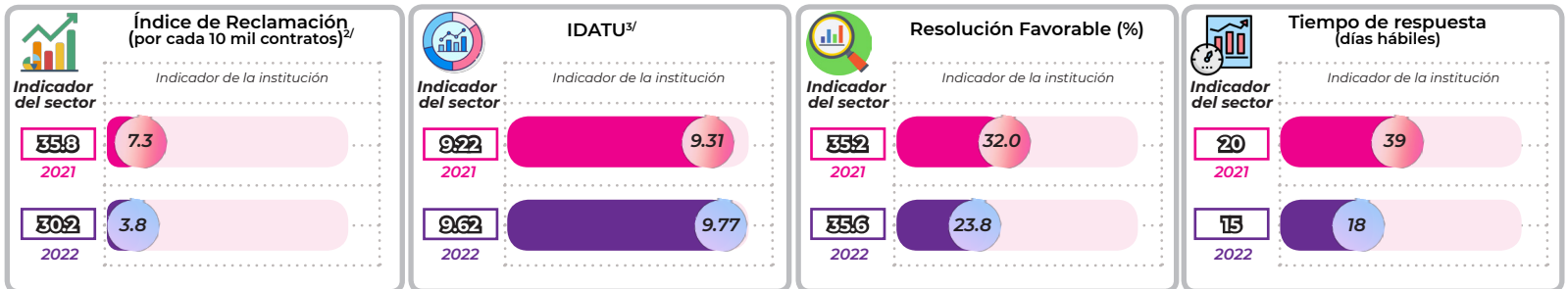


# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>548</b>	<b>100.0</b>	<b>351</b>	<b>100.0</b>	<b>-35.9</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	319	58.2	210	51.0	-34.2
Crédito al auto	217	39.6	128	36.5	-41.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	12	2.2	13	3.7	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55

Promedio del Sector: 9.73 (Gestión Ordinaria), 8.48 (Gestión Electrónica), 9.32 (Conciliación), 9.62 (IDATU)

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

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

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 5 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 5 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Volkswagen Bank no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

#### GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 5	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. 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	19.20	n/a	1.17	n/a	1.17	
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	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.17</b>	<b>90.00</b>	<b>96.17</b>	

El puntaje 96.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**96.17 / 10 = 9.62 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) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 1 asunto atendido en este proceso por Volkswagen Bank, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** Volkswagen Bank no registró incumplimiento en el proceso.

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

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 1	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. 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	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 10.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación Ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.62	0.6	5.77
Conciliación	10.00	0.4	4.00

**IDATU= 9.77**

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	1,329	1,127	-15.2%
<b>Consultas</b>	317	167	-47.3%
<b>Controversias:</b>	1,012	960	-5.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	1,012	960	-5.1%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	922	900	-2.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	33	25	-24.2%
Correo electrónico	9	19	111.1%
Teléfono	21	15	-28.6%
UNE	19	1	-94.7%
Página de internet	8	0	-100.0%
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	1,012	960	-5.1%
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>Concluido</b>	1,012	957	99.7%
<b>En Trámite</b>	0	3	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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO NACIONAL DE MÉXICO:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>27,055</b>	<b>40,797</b>	<b>50.8%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	<b>22,449</b>	<b>29,202</b>	<b>30.1%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>21,520</b>	<b>27,338</b>	<b>27.0%</b>
Gestión Ordinaria	22	14	-36.4%
Gestión Electrónica	17,534	21,828	24.5%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,902	1,375	-27.7%
Conciliación	2,062	4,121	99.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>638</b>	<b>1,429</b>	<b>124.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORIA</b>	<b>155</b>	<b>288</b>	<b>85.8%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>129</b>	<b>131</b>	<b>1.6%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>128.6%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49,504</b>	<b>69,999</b>	<b>41.4%</b>

**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.

### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 865 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Nacional de México, de éstos, 67 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	5,452
2	Jalisco	2,302
3	Vicepresidencia Jurídica**	1,864
4	Metropolitana Metro	1,687
5	REDECO*	1,375
6	Puebla	1,015
7	Metropolitana Oriente	937
8	Veracruz	933
9	Guanajuato	897
10	Estado de México	851

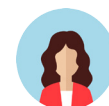
UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	1,789	6.1%
Entre 30 a 39 años	4,646	15.9%
Entre 40 a 49 años	5,291	18.1%
Entre 50 a 59 años	5,929	20.3%
Entre 60 a 69 años	6,521	22.3%
Entre 70 a 79 años	4,125	14.1%
Más de 80 años	901	3.1%
<b>TOTAL</b>	<b>29,202</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	8,050	31.0%	10.8
\$5,001 - \$10,000	3,175	43.2%	24.9
Más de \$10,000	14,738	100.0%	1,847.1
<b>TOTAL</b>	<b>25,963</b>	<b>-</b>	<b>1,882.7</b>

El 31.0% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

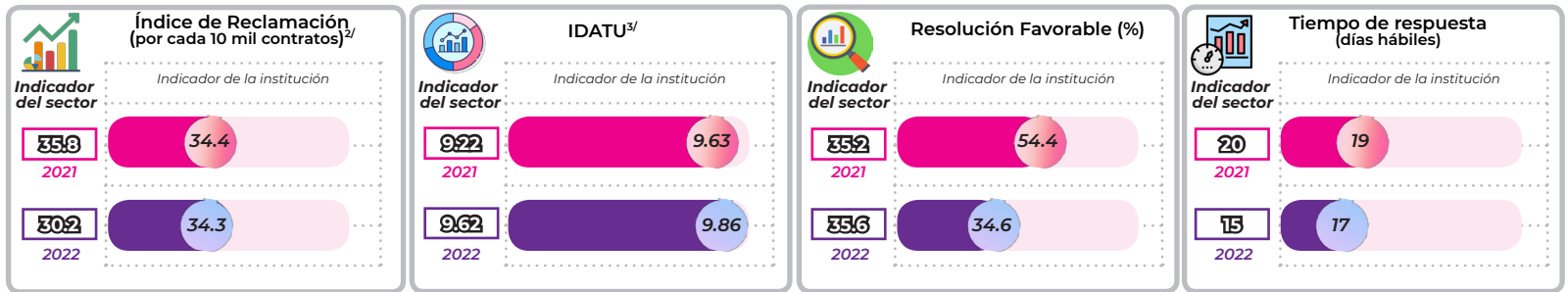
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>22,449</b>	<b>100.0</b>	<b>29,202</b>	<b>100.0</b>	<b>30.1</b>
Tarjeta de crédito	8,258	36.8	9,266	31.7	12.2
Tarjeta de débito	4,459	19.9	7,001	24.0	57.0
Cuenta de cheques	1,727	7.7	2,347	8.0	35.9
Cuenta de ahorro	1,317	5.9	2,140	7.3	62.5
Banca móvil	476	2.1	2,084	7.1	337.8
Cajero automático	1,600	7.1	1,862	6.4	16.4
Cuenta de nómina	1,056	4.7	1,378	4.7	30.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	740	3.3	548	1.9	-25.9
Crédito personal	704	3.1	542	1.9	-23.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	2,112	9.4	2,034	7.0	-

Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Crédito de nómina, Cuenta básica para el público en general, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco InveX	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

<sup>1</sup>Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>3</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 4,312 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 4,845 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 6 casos Banamex emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 0.6% de los asuntos concluidos en CO y el 8.3% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 4,845	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. 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	18.02	n/a	1.42	n/a	1.42	
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	0.60	8.33	34.80	26.13	30.46	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>96.21</b>	<b>81.13</b>	<b>91.88</b>	

El puntaje 91.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**91.88 / 10 = 9.19 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) ]



# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 1	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	1.00	n/a	4.76	n/a	4.76	✓
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.76</b>	<b>95.00</b>	<b>99.76</b>	

El puntaje 99.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.76 / 10 = 9.98 \text{ de calificación}$$

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 1,210 asuntos atendidos en este proceso por Banamex, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** 8 asuntos (0.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representaron el 8.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 112 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 1,210	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. 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	0.66	8.89	28.59	22.52	25.55	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	<b>100</b>			<b>98.59</b>	<b>92.52</b>	<b>95.55</b>	

El puntaje 95.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.55 / 10 = 9.56 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.98	x	0.2	1.99
Gestión Electrónica	9.19*	x	0.5	5.00
Conciliación	9.56	x	0.3	2.87

**IDATU= 9.86**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	249	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	241	96.8%

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>1,139,158</b>	<b>1,431,639</b>	<b>25.7%</b>
Consultas	658,115	961,850	46.2%
Controversias:	481,043	469,789	-2.3%
Aclaraciones	338,467	278,021	-17.9%
Reclamaciones	142,576	191,768	34.5%

#### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	297,844	278,421	-6.5%
Correo electrónico	112,952	140,891	24.7%
Sucursales	51,338	32,240	-37.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	9,031	10,128	12.1%
UNE	5,503	7,847	42.6%
Página de internet	4,365	252	-94.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	10	10	0.0%
<b>Total</b>	<b>481,043</b>	<b>469,789</b>	<b>-2.3%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	481,043	432,380	92.0%
En Trámite	0	37,409	8.0%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INVEX:**

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	2,755	3,489	26.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,598	2,888	11.2%
CONTROVERSIAS	2,517	2,769	10.0%
Gestión Ordinaria	6	5	-16.7%
Gestión Electrónica	1,663	1,659	-0.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	643	905	40.7%
Conciliación	205	200	-2.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	58	79	36.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	13	23	76.9%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	10	16	60.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	1	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>5,353</b>	<b>6,377</b>	<b>19.1%</b>

**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.

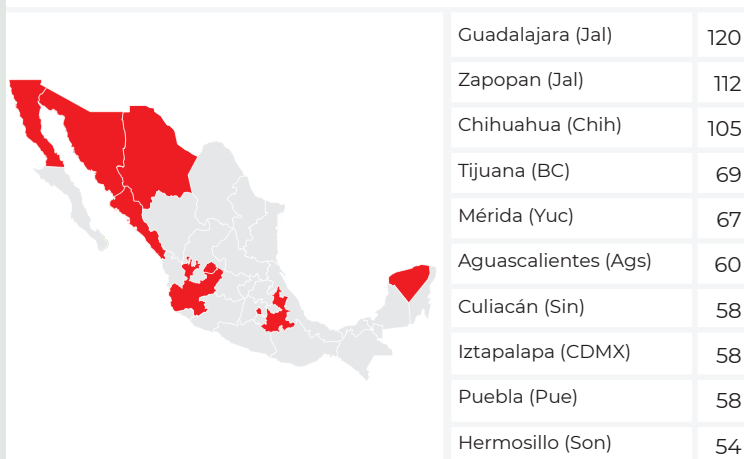
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**



**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 241 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Invex, de éstos, 41 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

**DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:**

1 REDECO*	905
2 Metropolitana Central	271
3 Jalisco	257
4 Vicepresidencia Jurídica**	119
5 Chihuahua	108
6 Metropolitana Metro	108
7 Guanajuato	77
8 Sinaloa	77
9 Puebla	65
10 Aguascalientes	64

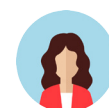
UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	180	6.2%
Entre 30 a 39 años	722	25.0%
Entre 40 a 49 años	616	21.3%
Entre 50 a 59 años	642	22.2%
Entre 60 a 69 años	566	19.7%
Entre 70 a 79 años	156	5.4%
Más de 80 años	6	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>2,888</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	1,233	66.1%	1.8
\$5,001 - \$10,000	229	78.4%	1.6
Más de \$10,000	402	100.0%	17.4
<b>TOTAL</b>	<b>1,864</b>	<b>-</b>	<b>20.8</b>

**El 66.1% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.**



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

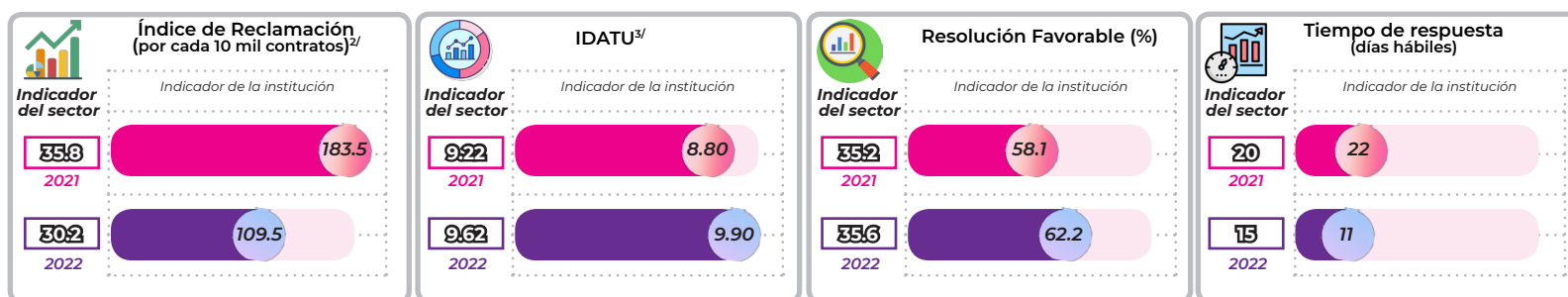
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>2,598</b>	<b>100.0</b>	<b>2,888</b>	<b>100.0</b>	<b>11.2</b>
Tarjeta de crédito	2,210	85.1	2,497	86.5	13.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	204	7.8	211	7.3	3.4
Crédito personal	106	4.1	104	3.6	-1.9
Resto de Productos <sup>1/</sup>	78	3.0	76	2.6	-

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Tarjeta de crédito básica, Tarjeta de débito, Crédito hipotecario, Crédito ABCD, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.  
<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 398 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 409 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

### INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 3 casos Banco Invex emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 8.1% de los asuntos concluidos en CO y el 4.2% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 409	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de <b>invex</b> Banco	Part. 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	7.40	n/a	3.65	n/a	3.65	
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	8.11	4.17	32.24	30.57	31.40	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>95.90</b>	<b>85.57</b>	<b>95.06</b>	

El puntaje 95.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**invex** Banco **95.06 / 10 = 9.51 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) ]

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 1	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de invex Banco	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	1.00	n/a	4.76	n/a	4.76	
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.76</b>	<b>95.00</b>	<b>99.76</b>	

El puntaje 99.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**99.76 / 10 = 9.98 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) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 40 asuntos atendidos en este proceso por Volkswagen Bank, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** 1 asunto (2.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, representó el 1.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Banco Invex no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 40	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de invex Banco	Part. 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	2.50	1.11	24.68	29.06	26.87	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	<b>100</b>			<b>94.68</b>	<b>99.06</b>	<b>96.87</b>	

El puntaje 96.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**96.87 / 10 = 9.69 de calificación**

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.98	x	0.2	1.99
Gestión Electrónica	9.51*	x	0.5	5.00
Conciliación	9.69	x	0.3	2.91

**IDATU= 9.90**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>45,368</b>	<b>42,200</b>	<b>-7.0%</b>
<b>Consultas</b>	<b>30,002</b>	<b>24,622</b>	<b>-17.9%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>15,366</b>	<b>17,578</b>	<b>14.4%</b>
Aclaraciones	14,612	16,166	10.6%
Reclamaciones	754	1,412	87.3%

#### Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	14,281	16,166	13.2%
UNE	645	841	30.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	436	564	29.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	4	7	75.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
<b>Total</b>	<b>15,366</b>	<b>17,578</b>	<b>14.4%</b>

Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	15,366	17,335	98.6%
En Trámite	0	243	1.4%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO COMPARTAMOS:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	282	409	45.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	159	253	59.1%
CONTROVERSIAS	158	248	57.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	97	101	4.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	54	140	159.3%
Conciliación	7	7	0.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	2	100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>441</b>	<b>662</b>	<b>50.1%</b>

**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.

### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 116 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Compartamos, de éstos, 43 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	140
2 Estado de México	11
3 Metropolitana Central	9
4 Metropolitana Oriente	7
5 Oaxaca	7
6 Sonora	7
7 Jalisco	6
8 Coahuila	5
9 Vicepresidencia Jurídica**	5
10 Guanajuato	4

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

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 27% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 73% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	27	10.7%
Entre 30 a 39 años	64	25.3%
Entre 40 a 49 años	75	29.6%
Entre 50 a 59 años	48	19.0%
Entre 60 a 69 años	30	11.9%
Entre 70 a 79 años	9	2.0%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO
Menor o = \$5,000	74	68.5%	77,007.0
\$5,001 - \$10,000	11	78.7%	84,148.0
Más de \$10,000	23	100.0%	819,582.0
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>-</b>	<b>980,737.0</b>

El 68.5% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



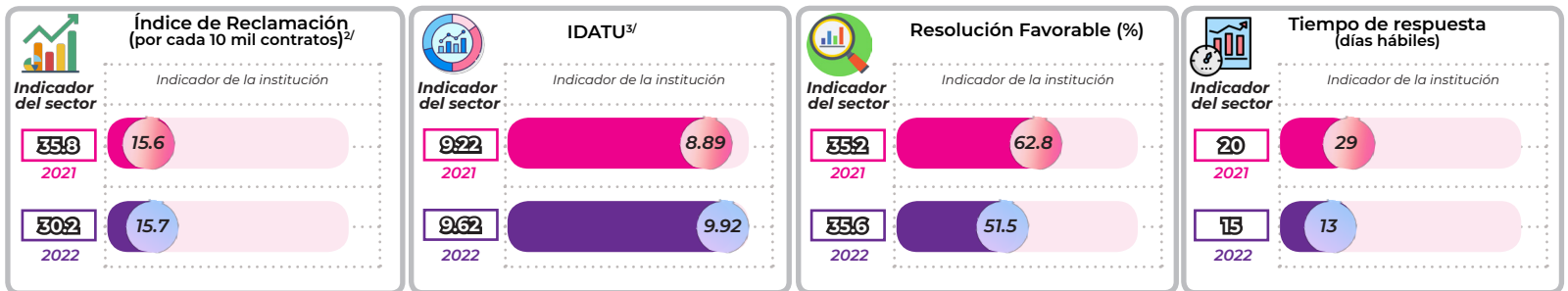
## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100.0</b>	<b>253</b>	<b>100.0</b>	<b>59.1</b>
Crédito personal	97	61.0	107	42.3	10.3
Gestión de Cobranza (REDECO)	7	4.4	51	20.2	628.6
Créditos solidarios y/o grupal	24	15.1	50	19.8	108.3
<b>Tarjeta de débito</b>	<b>4</b>	<b>2.5</b>	<b>14</b>	<b>5.5</b>	<b>250.0</b>
Resto de Productos <sup>1/</sup>	27	17.0	31	12.3	-

Tarjeta de débito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

<sup>1/</sup> Incluye: Cuenta de ahorro, Banca móvil, Crédito ABCD, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50% <sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20% <sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 18 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 19 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Banco Compartamos no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 19	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de Compartamos Banco	Part. 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	7.61	n/a	3.61	n/a	3.61	
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	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.61</b>	<b>90.00</b>	<b>98.61</b>	

El puntaje 98.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 **98.61 / 10 = 9.86 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) ]



## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 3 asuntos atendidos en este proceso por Banco Compartamos, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** Banco Compartamos no registró incumplimiento en el proceso.

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, Banco Compartamos no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 3	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Compartamos Banco	Part. 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	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 10.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

#### OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.86	0.6	5.92
Conciliación	10.00	0.4	4.00

$$IDATU = 9.92$$

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Categoría	Número de Sanciones Firmes	Porcentaje
Sanciones Firmes	16	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	11	68.8%

Número de multas firmes durante 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	12,337	11,860	-3.9%
<b>Consultas</b>	0	0	-
<b>Controversias:</b>	12,337	11,860	-3.9%
Aclaraciones	12,272	11,821	-3.7%
Reclamaciones	65	39	-40.0%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Sucursales	12,143	11,821	-2.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	20	39	95.0%
Teléfono	152	0	-100.0%
Correo electrónico	21	0	-100.0%
UNE	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	12,337	11,860	-3.9%
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>Total</b>	2021	2022	Part.
Concluido	12,022	11,641	98.2%
En Trámite	315	219	1.8%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	14,609	22,779	55.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	18,216	23,136	27.0%
CONTROVERSIAS	16,968	21,349	25.8%
Gestión Ordinaria	10	13	30.0%
Gestión Electrónica	8,017	9,929	23.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	7,060	8,735	23.7%
Conciliación	1,881	2,672	42.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	939	1,081	15.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	173	396	128.9%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	123	258	109.8%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	13	52	300.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>32,825</b>	<b>45,915</b>	<b>39.9%</b>

**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.

## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 995 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Azteca, de éstos, 70 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

## TOP 10

### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	8,735
2 Metropolitana Central	3,204
3 Vicepresidencia Jurídica**	1,787
4 Metropolitana Metro	1,282
5 Metropolitana Oriente	1,066
6 Jalisco	688
7 Estado de México	619
8 Hidalgo	486
9 Puebla	460
10 Morelos	337

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

## DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	3,183	13.2%
Entre 30 a 39 años	5,185	22.4%
Entre 40 a 49 años	5,065	21.9%
Entre 50 a 59 años	4,657	20.1%
Entre 60 a 69 años	3,054	13.2%
Entre 70 a 79 años	1,591	6.9%
Más de 80 años	401	1.7%
<b>TOTAL</b>	<b>23,136</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	4,361	34.6%	4.9
\$5,001 - \$10,000	1,567	47.0%	12.0
Más de \$10,000	6,686	100.0%	469.4
<b>TOTAL</b>	<b>12,614</b>	<b>-</b>	<b>486.2</b>

El 34.6% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



# RECLAMACIONES POR PRODUCTO

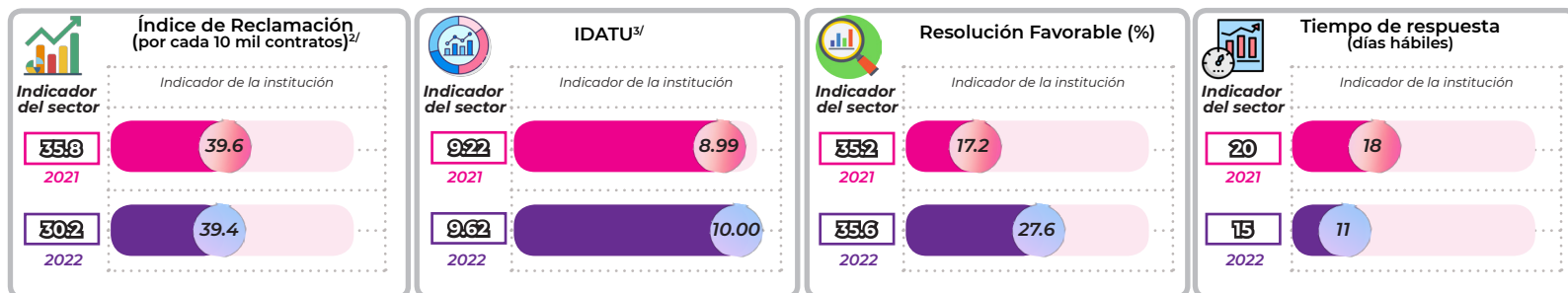
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>18,216</b>	<b>100.0</b>	<b>23,136</b>	<b>100.0</b>	<b>27.0</b>
Crédito personal	5,429	29.8	6,388	27.6	17.7
Tarjeta de crédito	3,366	18.5	3,896	16.8	15.7
Tarjeta de débito	2,257	12.4	2,993	12.9	32.6
Cuenta de ahorro	1,909	10.5	2,992	12.9	56.7
Banca móvil	1,159	6.4	2,294	9.9	97.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,969	10.8	2,135	9.2	8.4
Cuenta de nómina	187	1.0	268	1.2	43.3
Cuenta de cheques	129	0.7	246	1.1	90.7
Crédito ABCD	288	1.6	217	0.9	-24.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	1,523	8.4	1,707	7.4	-

Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Crédito ABCD fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Tarjeta de crédito básica, Crédito de nómina, Cuenta básica de nómina, Cuenta básica para el público en general, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consurbanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

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

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

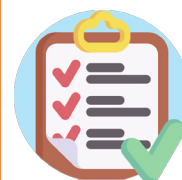
Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico [estadistica@condusef.gob.mx](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 1,753 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 2,106 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 6 casos Banco Azteca emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 1.1% de los asuntos concluidos en CO y el 8.3% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA


BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 2,106	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. 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	2.73	n/a	4.64	n/a	4.64	
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	1.08	8.33	34.63	26.13	30.38	
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.27</b>	<b>81.13</b>	<b>95.02</b>	

El puntaje 95.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 2	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	1.00	n/a	4.76	n/a	4.76	✓
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>99.76</b>	<b>95.00</b>	<b>99.76</b>	

El puntaje 99.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.76 / 10 = 9.98 \text{ de calificación}$$

(\*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [ ((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo) ]


## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 594 asuntos atendidos en este proceso por Banco Azteca, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** Banco Azteca no registró incumplimiento en el proceso.

Por otro lado, de 15 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Banco Azteca no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 594	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de 	Part. 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	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

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

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	9.98	x	0.2	2.00
Gestión Electrónica	9.50*	x	0.5	5.00
Conciliación	10.00	x	0.3	3.00

**IDATU= 10.00**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	12
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>466,198</b>	<b>690,897</b>	<b>48.2%</b>
<b>Consultas</b>	71	56	-21.1%
<b>Controversias:</b>	466,127	690,841	48.2%
Aclaraciones	455,680	685,381	50.4%
Reclamaciones	10,447	5,460	-47.7%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Página de internet	246,352	388,730	57.8%
Teléfono	76,275	267,378	250.5%
Sucursales	46,882	29,354	-37.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	3,582	4,958	38.4%
UNE	93,036	414	-99.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	7	-
Correo electrónico	0	0	-
<b>Total</b>	<b>466,127</b>	<b>690,841</b>	<b>48.2%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	453,087	675,641	97.8%
En Trámite	13,040	15,200	2.2%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUBANCO:**

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	408	585	43.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	369	297	-19.5%
CONTROVERSIAS	365	290	-20.5%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	267	222	-16.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	61	28	-54.1%
Conciliación	37	39	5.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	5	150.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>777</b>	<b>882</b>	<b>13.5%</b>

**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.

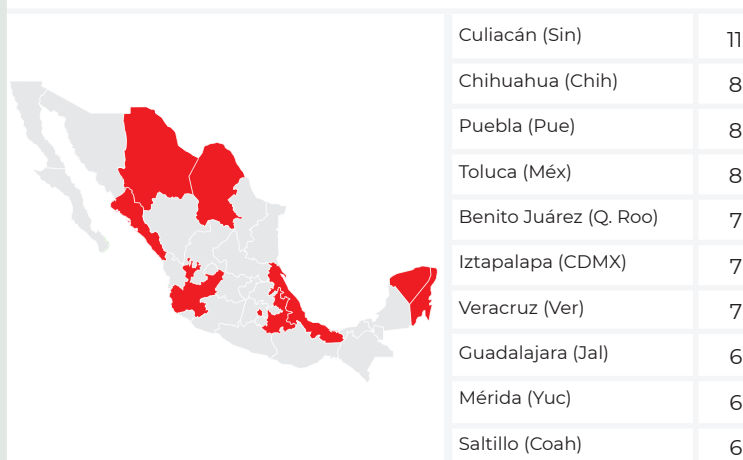
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**



**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 108 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consubanco, de éstos, 43 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

**DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:**

1	Metropolitana Central	36
2	REDECO*	28
3	Veracruz	19
4	Jalisco	18
5	Metropolitana Metro	16
6	Estado de México	13
7	Sinaloa	12
8	Puebla	11
9	Chihuahua	10
10	Coahuila	9

UAU 'S que atendieron más reclamaciones

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

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	19	6.4%
Entre 30 a 39 años	44	14.8%
Entre 40 a 49 años	40	13.5%
Entre 50 a 59 años	38	12.8%
Entre 60 a 69 años	110	37.0%
Entre 70 a 79 años	45	15.2%
Más de 80 años	1	0.3%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	171	65.3%	0.14
\$5,001 - \$10,000	17	71.8%	0.13
Más de \$10,000	74	100.0%	6.00
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>-</b>	<b>6.27</b>

**El 65.3% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.**



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO



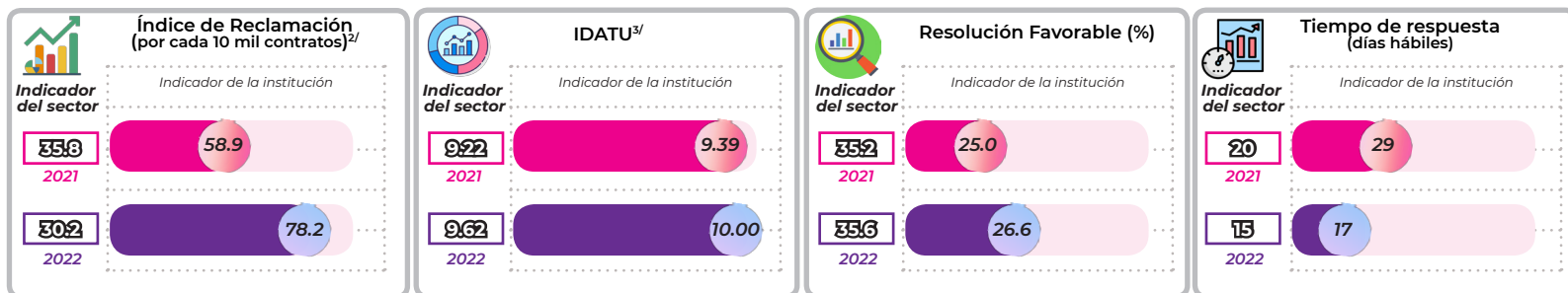
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100.0</b>	<b>297</b>	<b>100.0</b>	<b>-19.5</b>
Crédito personal	119	32.3	119	40.1	0.0
Crédito de nómina	144	39.0	73	24.6	-49.3
Tarjeta de débito	2	0.5	38	12.8	1800.0
Crédito para adultos mayores	53	14.4	19	6.4	-64.2
Cuenta de ahorro	4	1.1	16	5.4	300.0
Banca móvil	1	0.3	9	3.0	800.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	46	12.5	23	7.7	-

Tarjeta de débito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Tarjeta de crédito, Cuenta de cheques, Banca por Internet, Crédito al auto, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consubanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>



# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** Acumuló 1 vencimiento de 68 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 6.7% de los asuntos vencidos del Sector.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 70 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En 1 caso Consubanco emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 12.5% de los asuntos concluidos en CO y el 1.4% del sector.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 70	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	1.47	6.67	9.87	8.71	9.29
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.40	n/a	2.39	n/a	2.39
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	12.50	1.39	30.75	33.52	32.14
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>93.01</b>	<b>87.24</b>	<b>93.82</b>

El puntaje 93.82 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**93.82 / 10 = 9.38 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) ]




## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 9 asuntos atendidos en este proceso por Consurbanco, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** Consurbanco no registró incumplimiento en el proceso.

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

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 9	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. 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	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 10.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Multiplicador	Peso	Ponderación
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.38*	x	0.6	6.00
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

**IDATU= 10.00**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>32,322</b>	<b>59,800</b>	<b>85.0%</b>
<b>Consultas</b>	<b>25,602</b>	<b>49,021</b>	<b>91.5%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>6,720</b>	<b>10,779</b>	<b>60.4%</b>
Aclaraciones	5,378	10,112	88.0%
Reclamaciones	1,342	667	-50.3%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	4,317	8,561	98.3%
Sucursales	1,857	1,738	-6.4%
Correo electrónico	336	388	15.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	204	78	-61.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	5	11	120.0%
Página de internet	0	2	-
UNE	1	1	0.0%
<b>Total</b>	<b>6,720</b>	<b>10,779</b>	<b>60.4%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Part.</b>	
Concluido	6,720	10,334	95.9%
En Trámite	0	445	4.1%

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

\*Información de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUBANCO:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	2,160	1,711	-20.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	4,656	2,931	-37.0%
CONTROVERSIAS	4,562	2,853	-37.5%
Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
Gestión Electrónica	1,172	706	-39.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	3,113	2,001	-35.7%
Conciliación	276	145	-47.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	65	57	-12.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	14	14	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	14	7	-50.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	1	0	-100.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>6,816</b>	<b>4,642</b>	<b>-31.9%</b>

**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.

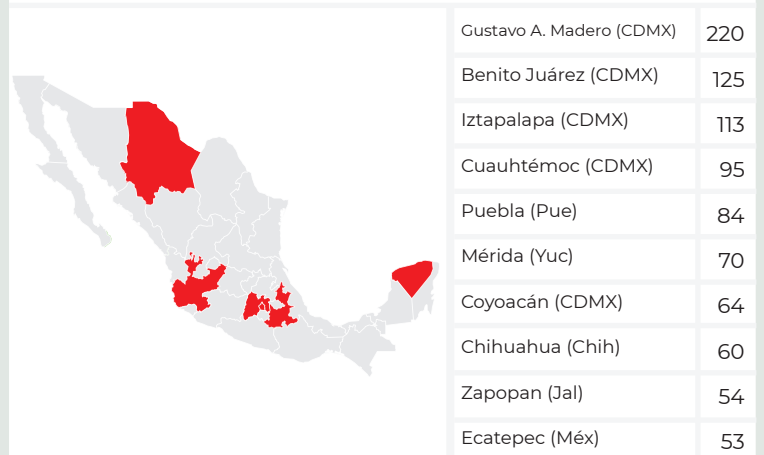
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 275 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Inbursa, de éstos, 34 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	2,001
2 Metropolitana Central	196
3 Jalisco	81
4 Vicepresidencia Jurídica**	78
5 Metropolitana Metro	66
6 Puebla	40
7 Metropolitana Oriente	35
8 Estado de México	33
9 Guanajuato	29
10 Morelos	25

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	129	4.4%
Entre 30 a 39 años	646	22.0%
Entre 40 a 49 años	697	23.8%
Entre 50 a 59 años	612	21.0%
Entre 60 a 69 años	575	19.6%
Entre 70 a 79 años	214	7.3%
Más de 80 años	58	2.0%
<b>TOTAL</b>	<b>2,931</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	464	54.5%	0.6
\$5,001 - \$10,000	106	66.9%	0.8
Más de \$10,000	282	100.0%	32.9
<b>TOTAL</b>	<b>852</b>	<b>-</b>	<b>34.3</b>

El 54.5% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



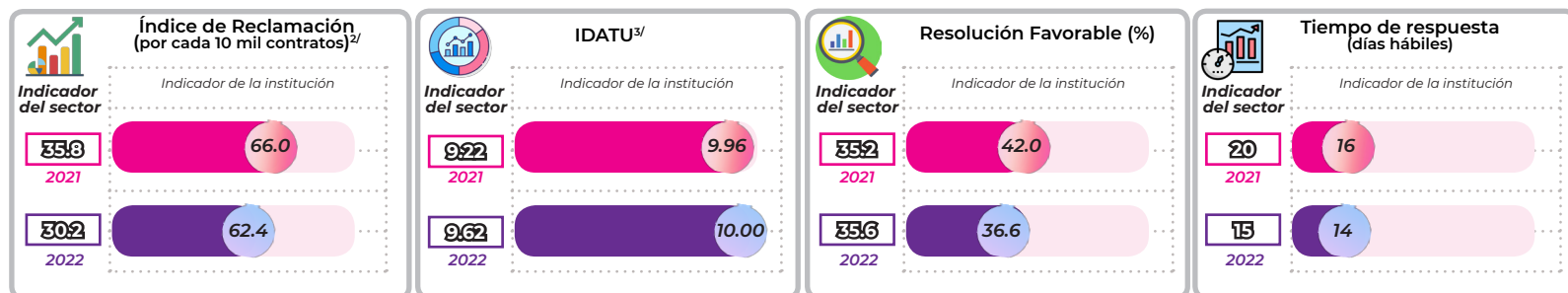
## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>4,656</b>	<b>100.0</b>	<b>2,931</b>	<b>100.0</b>	<b>-37.0</b>
Tarjeta de crédito	1,669	35.9	1,088	37.1	-34.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,322	28.4	771	26.3	-41.7
<b>Crédito personal</b>	<b>994</b>	<b>21.4</b>	<b>577</b>	<b>19.7</b>	<b>-42.0</b>
Tarjeta de débito	158	3.4	126	4.3	-20.3
Cuenta de cheques	69	1.5	65	2.2	-5.8
Crédito al auto	65	1.4	45	1.5	-30.8
Crédito de nómina	65	1.4	38	1.3	-41.5
Cuenta de ahorro	48	1.0	38	1.3	-20.8
Tarjeta de crédito básica	56	1.2	38	1.3	-32.1
Resto de Productos <sup>1/</sup>	210	4.5	145	5.0	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>1/</sup> Incluye: Cuenta de nómina, Crédito ABCD, Cajero automático, Crédito hipotecario, Banca móvil, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

**Nota 2:** El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consubanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Inxev	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

**VENCIMIENTOS:** No presentó problemática, ya que de los 143 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

**SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS:** No presentó problemática, ya que de los 146 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

**INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:** En este caso Banco Inbursa no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



### HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

## GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 146	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de INBURSA Grupo Financiero	Part. 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	5.93	n/a	3.96	n/a	3.96	
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	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>			<b>98.96</b>	<b>90.00</b>	<b>98.96</b>	

El puntaje 98.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**98.96 / 10 = 9.90 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) ]

## PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

**DIFERIMIENTOS:** De 28 asuntos atendidos en este proceso por Banco Inbursa, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

**INCUMPLIMIENTOS:** Banco Inbursa no registró incumplimientos en el proceso.

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

## CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS 28	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. 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	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

El puntaje 10.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Multiplicador	Peso	Ponderación
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.90*	x	0.6	6.00
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

**IDATU= 10.00**

\*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	59,498	63,139	6.1%
<b>Consultas</b>	2,235	1,812	-18.9%
<b>Controversias:</b>	57,263	61,327	7.1%
Aclaraciones	52,859	57,332	8.5%
Reclamaciones	4,404	3,995	-9.3%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	39,678	40,612	2.4%
Página de internet	13,307	17,583	32.1%
Sucursales	2,090	1,695	-18.9%
Correo electrónico	767	739	-3.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	702	376	-46.4%
UNE	719	321	-55.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	1	-
<b>Total</b>	57,263	61,327	7.1%
<b>Estatus del asunto</b>			
2021	2022	Part.	
Concluido	57,263	61,327	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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	26	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	17	65.4%

Número de multas firmes durante 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al primer semestre de 2022.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA:

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	26,824	34,868	30.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	24,367	25,008	2.6%
CONTROVERSIAS	22,755	23,328	2.5%
Gestión Ordinaria	17	25	47.1%
Gestión Electrónica	16,660	17,808	6.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	3,640	2,816	-22.6%
Conciliación	2,438	2,679	9.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1,085	1,174	8.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	277	299	7.9%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	239	189	-20.9%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	11	18	63.6%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>51,191</b>	<b>59,876</b>	<b>17.0%</b>

**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.

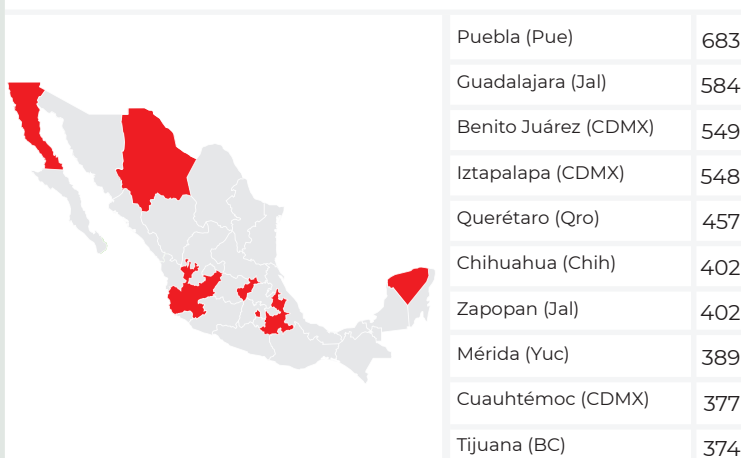
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 950 municipios del país se registran al menos una reclamación de BBVA México, de éstos, 74 concentran el 60% de las quejas.



**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

### TOP 10

#### DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Metropolitana Central	3,963
2	REDECO*	2,816
3	Jalisco	1,803
4	Vicepresidencia Jurídica**	1,680
5	Metropolitana Metro	1,311
6	Puebla	874
7	Metropolitana Oriente	730
8	Estado de México	714
9	Querétaro	645
10	Guanajuato	628

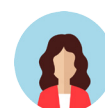
UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	3,655	14.6%
Entre 30 a 39 años	5,437	21.7%
Entre 40 a 49 años	4,406	17.6%
Entre 50 a 59 años	4,117	16.5%
Entre 60 a 69 años	4,201	16.8%
Entre 70 a 79 años	2,472	9.9%
Más de 80 años	720	2.9%
<b>TOTAL</b>	<b>25,008</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

RANGO DE MONTO RECLAMADO	ASUNTOS CON MONTO RECLAMADO	PORCENTAJE DE PART. ACUMULADO	MONTO RECLAMADO (MDP)
Menor o = \$5,000	7,061	34.4%	9.3
\$5,001 - \$10,000	2,793	48.0%	22.1
Más de \$10,000	10,658	100.0%	1,456.6
<b>TOTAL</b>	<b>20,512</b>	<b>-</b>	<b>1,488.0</b>

El 34.4% de las Controversias con Monto Reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.



## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

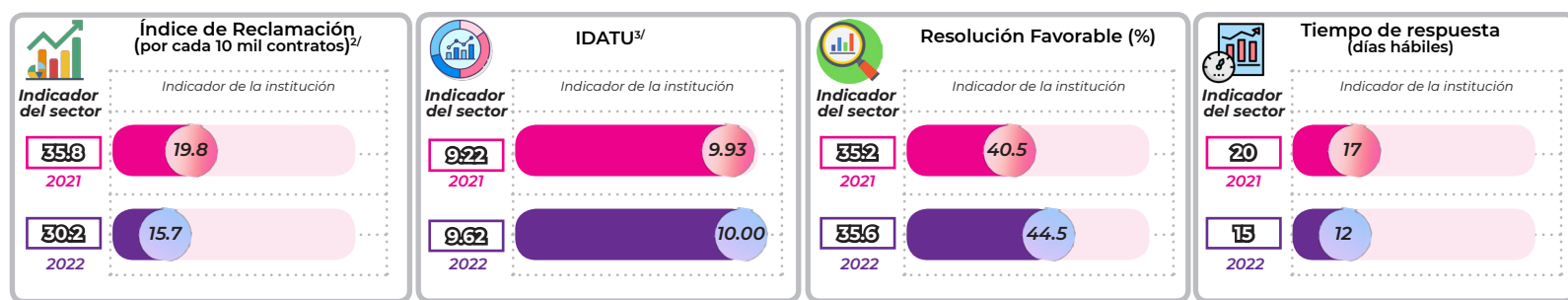
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>24,367</b>	<b>100.0</b>	<b>25,008</b>	<b>100.0</b>	<b>2.6</b>
Tarjeta de crédito	6,381	26.2	6,480	25.9	1.6
Tarjeta de débito	4,681	19.2	5,487	21.9	17.2
Cuenta de cheques	1,853	7.6	2,247	9.0	21.3
Cuenta de ahorro	1,749	7.2	2,000	8.0	14.4
<b>Banca móvil</b>	<b>1,332</b>	<b>5.5</b>	<b>1,666</b>	<b>6.7</b>	<b>25.1</b>
Cuenta de nómina	1,412	5.8	1,421	5.7	0.6
Cajero automático	1,494	6.1	1,316	5.3	-11.9
<b>Crédito personal</b>	<b>1,347</b>	<b>5.5</b>	<b>1,091</b>	<b>4.4</b>	<b>-19.0</b>
Crédito de nómina	522	2.1	557	2.2	6.7
Resto de Productos <sup>V</sup>	3,596	14.8	2,743	11.0	-

Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

<sup>V</sup> Incluye: Crédito al auto, Gestión de cobranza (Redeco), Crédito hipotecario, Banca por internet, entre otros.

## DIVERSOS INDICADORES (controversias)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

## ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(\*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). 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 solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022; juntas concentran el 99.5% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU*
1	BBVA México	10.00	10.00	10.00	10.00
2	Banco Inbursa	N/A	9.90	10.00	10.00
3	Consubanco	N/A	9.38	10.00	10.00
4	Banco Azteca	9.98	9.50	10.00	10.00
5	Banco Compartamos	N/A	9.86	10.00	9.92
6	Banco Invex	9.98	9.51	9.69	9.90
7	Banco Nacional de México	9.98	9.19	9.56	9.86
8	Volkswagen Bank	N/A	9.62	10.00	9.77
9	Banco del Bajío	N/A	9.56	10.00	9.74
10	HSBC México	9.94	9.18	9.10	9.72
11	Cibanco	N/A	9.46	10.00	9.68
12	Scotiabank Inverlat	9.60	9.59	9.52	9.57
13	Banco Mercantil del Norte	9.90	8.79	8.36	9.32
14	American Express Bank México	N/A	8.05	10.00	8.83
15	BanCoppel	9.94	9.74	6.54	8.82
16	Banco Regional	9.98	7.54	8.89	8.43
17	Banca Afirme	N/A	9.23	6.08	7.97
18	Banco Santander México	7.85	7.94	5.39	7.55
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.73</b>	<b>8.48</b>	<b>9.32</b>	<b>9.62</b>

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



## METODOLOGÍA

EVALUACIÓN  
POR  
PROCESO

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

CALIFICACIÓN  
INTEGRAL\*

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

- Gestión Electrónica 50%<sup>1</sup>
- Gestión Ordinaria 20%<sup>2</sup>
- Conciliación 30%

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

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

<sup>1</sup>Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso (43 de 50 Bancos han celebrado Convenio).

<sup>2</sup>Si la Institución Financiera no está 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](mailto:estadistica@condusef.gob.mx)

### PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Puntaje Máximo	Peso	Puntaje Ponderado
Gestión Ordinaria	10.00	0.2	2.00
Gestión Electrónica	10.00	0.5	5.00
Conciliación	10.00	0.3	3.00

**IDATU= 10.00**

### SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sancciones Firmes	27
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el primer semestre de 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) de 2022.

### Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)\*

#### Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
<b>Total</b>	<b>339,360</b>	<b>352,318</b>	<b>3.8%</b>
<b>Consultas</b>	<b>1,960</b>	<b>1,501</b>	<b>-23.4%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>337,400</b>	<b>350,817</b>	<b>4.0%</b>
Aclaraciones	294,230	295,682	0.5%
Reclamaciones	43,170	55,135	27.7%
<b>Controversias - Medios de Recepción</b>			
Teléfono	323,975	307,478	-5.1%
Sucursales	0	31,137	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	8,681	9,045	4.2%
UNE	4,737	3,146	-33.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	7	11	57.1%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
<b>Total</b>	<b>337,400</b>	<b>350,817</b>	<b>4.0%</b>
<b>Estatus del asunto</b>			
Concluido	337,383	350,780	100.0%
En Trámite	17	37	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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.