

# Ficha Estadística

**Presidencia Condusef  
Banca Múltiple  
Enero - Diciembre 2023**



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



**AÑOS**  
A FAVOR DE LAS PERSONAS  
USUARIAS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

**invex** Banco

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

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>3,489</b>	<b>13,353</b>	<b>282.7%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>2,888</b>	<b>4,915</b>	<b>70.2%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>2,769</b>	<b>4,803</b>	<b>73.5%</b>
Gestión Ordinaria	5	28	460.0%
Gestión Electrónica	1,659	3,228	94.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	905	1,249	38.0%
Conciliación	200	298	49.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>79</b>	<b>88</b>	<b>11.4%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>-30.4%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>-50.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,377</b>	<b>18,268</b>	<b>186.5%</b>

**Nota 1:** 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

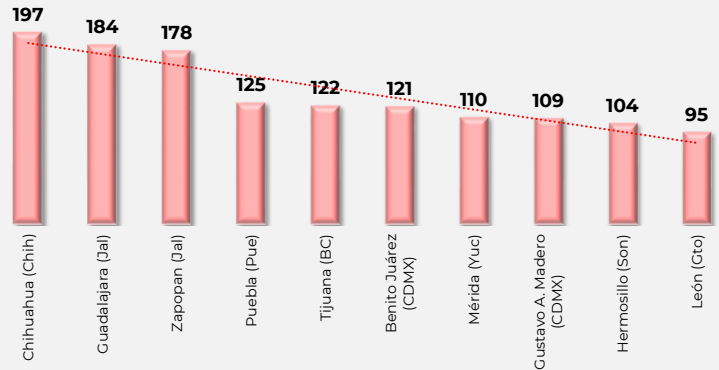
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

<b>CONDUSEF</b>	<b>553,026</b>
<b>invex</b> Banco	<b>18,268</b>
<b>Participación invex</b> Banco	<b>3.3%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

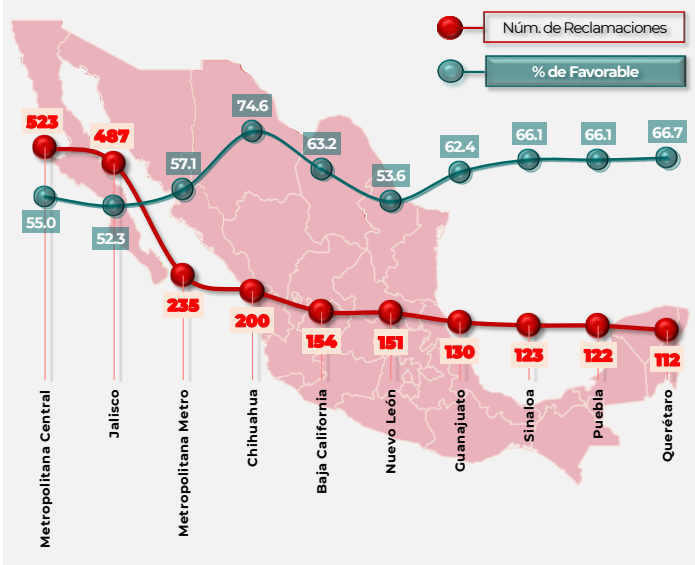
En 328 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Invex, de éstos, 45 concentran el **60%** de las quejas.



**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:**



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	438	8.9%
Entre 30 a 39 años	1,410	28.7%
Entre 40 a 49 años	1,058	21.5%
Entre 50 a 59 años	938	19.1%
Entre 60 a 69 años	849	17.3%
Entre 70 a 79 años	215	4.4%
Más de 80 años	7	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>4,915</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

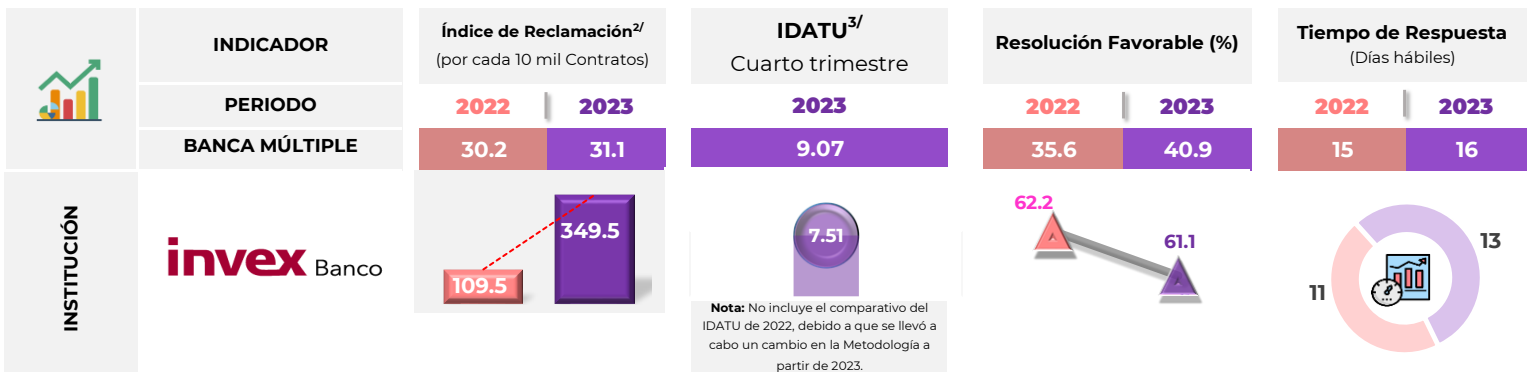
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>2,888</b>	<b>100.0</b>	<b>4,915</b>	<b>100.0</b>	<b>70.2</b>
Tarjeta de crédito	2,497	86.5	4,237	86.2	69.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	211	7.3	416	8.5	97.2
Crédito personal	104	3.6	108	2.2	3.8
Tarjeta de crédito básica	21	0.7	68	1.4	223.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	55	1.9	86	1.7	-

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

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

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## 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).

### Montos Reclamados

63.3% 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 - = \$5,000	2,254	63.3	3.2
\$5,001 - \$10,000	469	76.4	3.3
Más de \$10,000	839	100.0	41.3
<b>Total</b>	<b>3,562</b>	<b>-</b>	<b>47.8</b>

### Sancciones Firmes

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

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

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>74,552</b>	<b>119,601</b>	<b>60.4%</b>
Consultas	44,345	56,438	27.3%
Controversias:	30,207	63,163	109.1%
Aclaraciones	27,459	0	-100.0%
Reclamaciones	2,748	63,163	N/A

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	27,457	58,072	111.5%
UNE	1,670	2,664	59.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,063	2,403	126.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	17	24	41.2%
<b>TOTAL</b>	<b>30,207</b>	<b>63,163</b>	<b>109.1%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	30,207	60,715	96.1%
En trámite	0	2,448	3.9%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	<b>Banco InveX</b>	<b>7.18</b>	<b>8.08</b>	<b>7.54</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>7.51</b>
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	873	1	0.11	34.80
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	873	8,609	9.86	7.96
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	873	7	0.80	29.04
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	873	110	12.60	0.00
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>71.79</b>
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	873	1	0.11	0.02
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>71.78</b>

El puntaje 71.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

71.78 / 10 = 7.18 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	86	1	1.16	12.03
	Informes no Razonados	25.00	86	2	0.02	24.42
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	86	9	10.47	0.00
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	76	5	6.58	14.34
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	76	0	0.00	30.00
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>80.80</b>

El puntaje 80.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.80 / 10 = 8.08 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	7.18	<b>X</b>	0.6	<b>4.31</b>
	<b>Conciliación</b>	8.08	<b>X</b>	0.4	<b>3.23</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>7.54</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CIBANCO**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>357</b>	<b>499</b>	<b>39.8%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>379</b>	<b>276</b>	<b>-27.2%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>372</b>	<b>273</b>	<b>-26.6%</b>
Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
Gestión Electrónica	155	148	-4.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	183	92	-49.7%
Conciliación	33	32	-3.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>-57.1%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>736</b>	<b>775</b>	<b>5.3%</b>

**Nota 1:** 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**

CONDUSEF	<b>553,026</b>
CIBanco	<b>775</b>
<b>Participación</b>	<b>0.1%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 105 municipios del país se registran al menos una reclamación de Cibanco, de éstos, 37 concentran el

**60%**  
de las quejas.



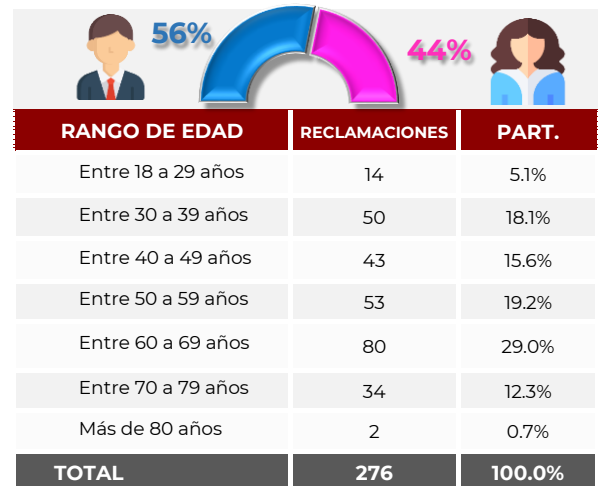
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**TOP 10**

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



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>	<b>276</b>	<b>100.0</b>	<b>-27.2</b>
Crédito al auto	81	21.4	56	20.3	-30.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	133	35.1	54	19.6	-59.4
Tarjeta de crédito	36	9.5	48	17.4	33.3
Crédito personal	53	14.0	36	13.0	-32.1
Crédito de nómina	10	2.6	16	5.8	60.0
Tarjeta de débito	13	3.4	15	5.4	15.4
Cuenta de cheques	9	2.4	9	3.3	0.0
Crédito hipotecario	15	4.0	6	2.2	-60.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	2	0.5	6	2.2	200.0
Resto de Productos <sup>V</sup>	27	7.1	30	10.9	-

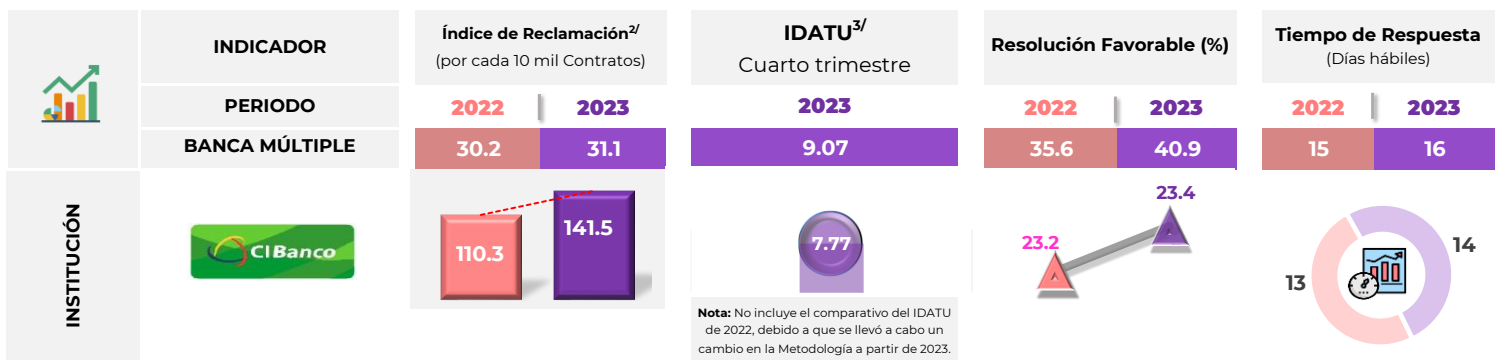
Crédito hipotecario fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

<sup>V</sup>Incluye: Cuenta de ahorro, Fideicomisos, Cuenta de nómina, Cajero automático, entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



**Nota:** No incluye el comparativo del IDATU de 2022, debido a que se llevó a cabo un cambio en la Metodología a partir de 2023.

<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).

### Montos Reclamados

63.5% 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 - = \$5,000	115	63.5	0.1
\$5,001 - \$10,000	12	70.2	0.1
Más de \$10,000	54	100.0	9.9
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>-</b>	<b>10.1</b>

### Sancciones Firmes

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sancciones Firmes	8
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	8
	100%

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>6,442</b>	<b>7,002</b>	<b>8.7%</b>
Consultas	2	93	N/A
<b>Controversias:</b>	<b>6,440</b>	<b>6,909</b>	<b>7.3%</b>
Aclaraciones	74	41	-44.6%
Reclamaciones	6,366	6,868	7.9%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Sucursales	5,957	3,429	-42.4%
Teléfono	264	3,312	N/A
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	151	146	-3.3%
UNE	47	19	-59.6%
Correo electrónico	21	3	-85.7%
<b>TOTAL</b>	<b>6,440</b>	<b>6,909</b>	<b>7.3%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	6,439	5,824	84.3%
En trámite	1	1,085	15.7%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	<b>Cibanco</b>	<b>8.28</b>	<b>7.00</b>	<b>7.77</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>7.77</b>
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	30	0	0.00	35.00	✓	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	30	**	258	8.60	8.86	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	30	0	0.00	30.00	✓	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	30	2	6.67	9.42		
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>83.28</b>		
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>							
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	30	1	3.33	0.50		
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>		<b>82.78</b>	

El puntaje 82.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.78 / 10 = 8.28 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	1	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	5	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	5	2	40.00	0.00	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>70.00</b>	

El puntaje 70.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.00 / 10 = 7.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.28	X	0.6
<b>Conciliación</b>	7.00	X	0.4	<b>2.80</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>7.77</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA AFIRME

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	963	2,065	114.4%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	926	1,129	21.9%
<b>CONTROVERSIAS</b>	872	1,016	16.5%
Gestión Ordinaria	2	3	50.0%
Gestión Electrónica	411	487	18.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	378	400	5.8%
Conciliación	81	126	55.6%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	32	76	137.5%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	15	20	33.3%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	7	16	128.6%
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	1	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,889</b>	<b>3,194</b>	<b>69.1%</b>

**Nota 1:** 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

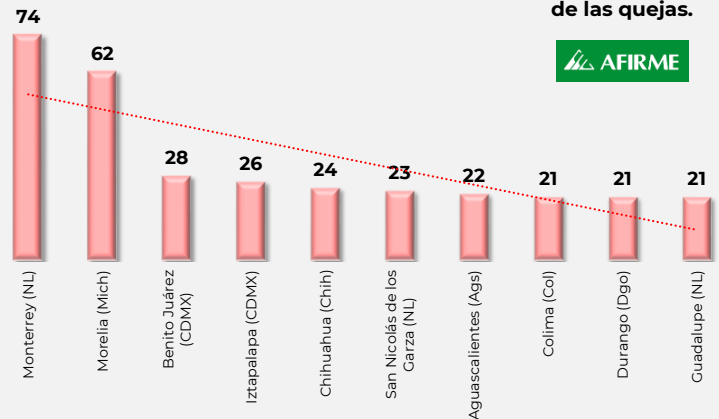
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	553,026
AFIRME	3,194
Participación AFIRME	0.6%

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

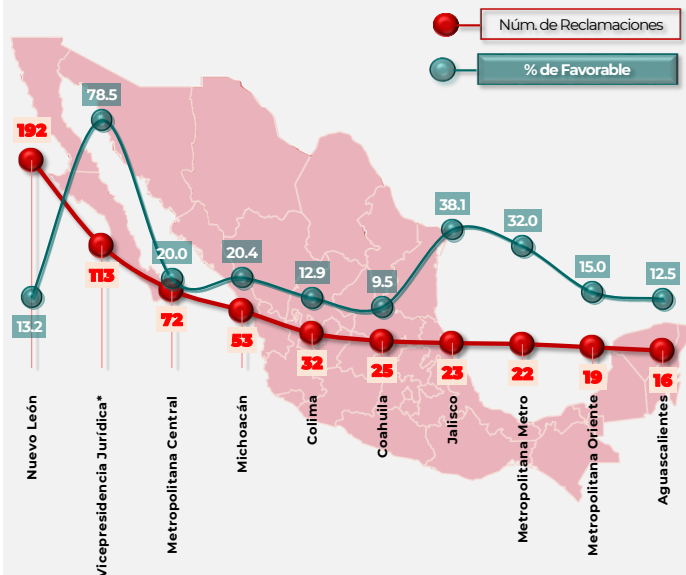
En 179 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banca Afirme, de éstos, 39 concentran el **60%** de las quejas.



**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:



(\*) 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	59	5.2%
Entre 30 a 39 años	185	16.4%
Entre 40 a 49 años	240	21.3%
Entre 50 a 59 años	213	18.9%
Entre 60 a 69 años	277	24.5%
Entre 70 a 79 años	132	11.7%
Más de 80 años	23	2.0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,129</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>926</b>	<b>100.0</b>	<b>1,129</b>	<b>100.0</b>	<b>21.9</b>
Tarjeta de débito	146	15.8	239	21.2	63.7
Tarjeta de crédito	127	13.7	221	19.6	74.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	227	24.5	181	16.0	-20.3
Crédito personal	86	9.3	106	9.4	23.3
Cuenta de nómina	64	6.9	80	7.1	25.0
Cuenta de ahorro	39	4.2	66	5.8	69.2
Cuenta de cheques	72	7.8	63	5.6	-12.5
Crédito al auto	40	4.3	45	4.0	12.5
Crédito de nómina	36	3.9	20	1.8	-44.4
Resto de Productos <sup>1/</sup>	89	9.6	108	9.6	-

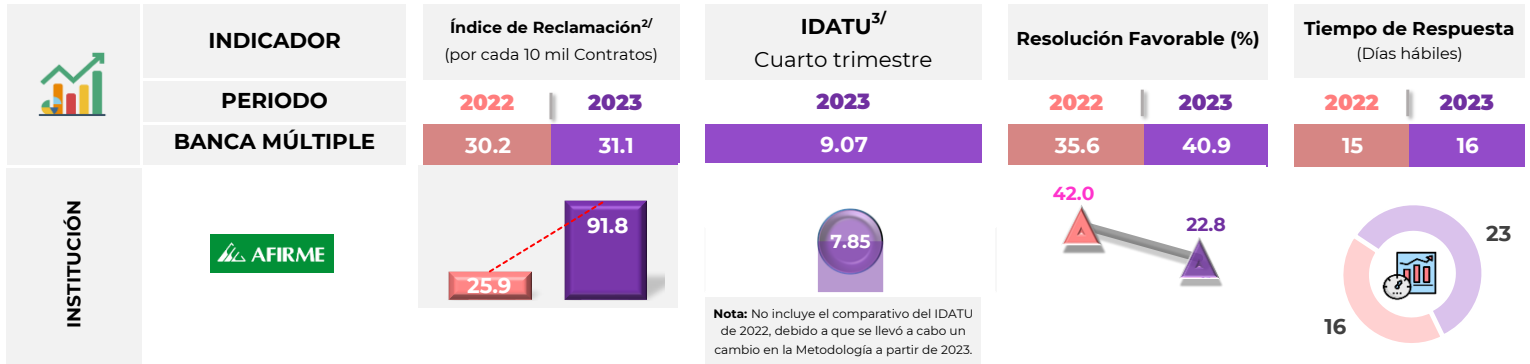
Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

<sup>1/</sup>Incluye: Cajero automático, Crédito hipotecario, Banca móvil, Créditos solidarios y/o grupal, entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## 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).

### Montos Reclamados

48.6% 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 - = \$5,000	307	48.6	0.3
\$5,001 - \$10,000	50	56.5	0.4
Más de \$10,000	275	100.0	47.1
<b>Total</b>	<b>632</b>	<b>-</b>	<b>47.7</b>

### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

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

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>124,205</b>	<b>117,089</b>	<b>-5.7%</b>
Consultas	27,647	22,862	-17.3%
Controversias:	96,558	94,227	-2.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	96,558	94,227	-2.4%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Sucursales	0	93,576	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	399	233	-41.6%
UNE	83	164	97.6%
Teléfono	96,076	0	-100.0%
Otros	0	254	-
<b>TOTAL</b>	<b>96,558</b>	<b>94,227</b>	<b>-2.4%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	91,613	66,104	70.2%
En trámite	4,945	28,123	29.8%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>2/</sup>
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>2/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	<b>Banca Afirme</b>	<b>7.60</b>	<b>8.29</b>	<b>7.88</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>7.85</b>
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	110	3	2.73	30.23
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	110	**2,290	20.82	0.13
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	110	4	3.64	25.64
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	110	0	0.00	20.00
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>75.99</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	110	0	0.00	0.00
	<b>(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución</b>					
	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>					<b>75.99</b>

El puntaje 75.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

75.99 / 10 = 7.60 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	25	0	0.00	15.00
	Informes no Razonados	25.00	25	2	0.08	23.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	25	1	4.00	9.27
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	22	13	59.09	9.09
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	22	1	4.55	26.59
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>82.95</b>

El puntaje 82.95 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.95 / 10 = 8.29 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	7.60	<b>X</b>	0.6	<b>4.56</b>
	<b>Conciliación</b>	8.29	<b>X</b>	0.4	<b>3.32</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>7.88</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO COMPARTAMOS**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	409	1,097	168.2%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	253	391	54.5%
<b>CONTROVERSIAS</b>	248	390	57.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	101	128	26.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	140	251	79.3%
Conciliación	7	11	57.1%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	2	1	-50.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	2	0	-100.0%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	1	0	-100.0%
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>662</b>	<b>1,488</b>	<b>124.8%</b>

**Nota 1:** 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

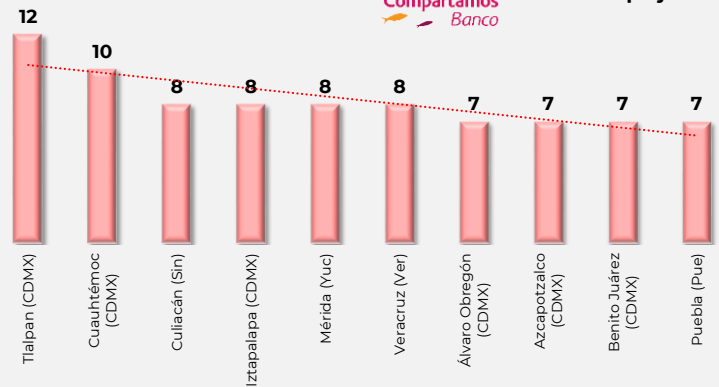
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	553,026
Compartamos Banco	1,488
Participación	0.3%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 158 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Compartamos, de éstos, 45 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:**



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	40	10.2%
Entre 30 a 39 años	118	30.2%
Entre 40 a 49 años	95	24.3%
Entre 50 a 59 años	83	21.2%
Entre 60 a 69 años	32	8.2%
Entre 70 a 79 años	17	4.3%
Más de 80 años	6	1.5%
<b>TOTAL</b>	<b>391</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100.0</b>	<b>391</b>	<b>100.0</b>	<b>54.5</b>
Crédito personal	107	42.3	151	38.6	41.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	51	20.2	130	33.2	154.9
Créditos solidarios y/o grupal	50	19.8	63	16.1	26.0
Tarjeta de débito	14	5.5	12	3.1	-14.3
Tarjeta de crédito	0	0.0	9	2.3	-
Cuenta básica de nómina	3	1.2	5	1.3	66.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	28	11.1	21	5.4	-

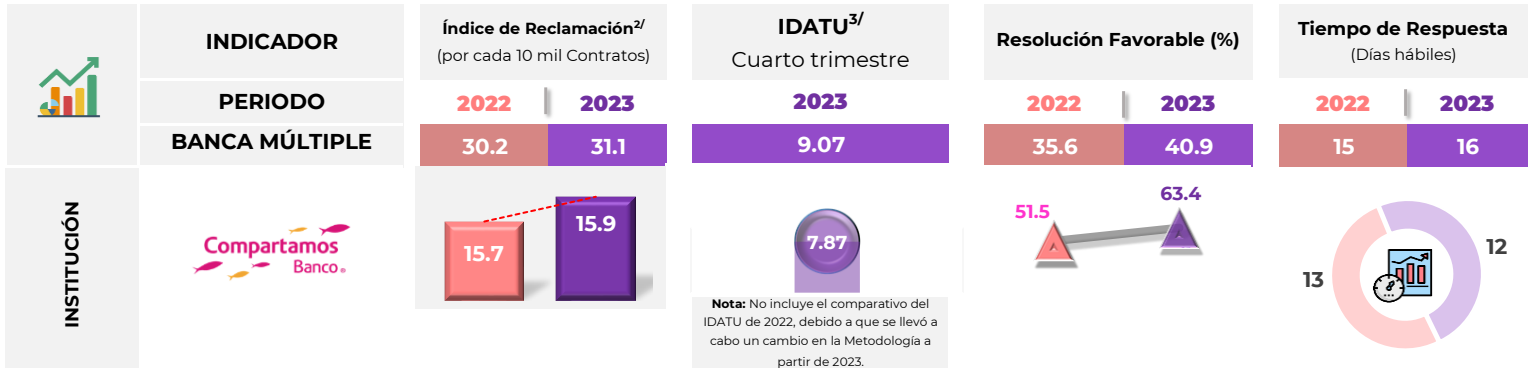
Tarjeta de débito fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

Cuenta básica de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito de nómina, Crédito empresarial, Cuenta de ahorro, entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## 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).

### Montos Reclamados

81.3% 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 - = \$5,000	113	81.3	0.1
\$5,001 - \$10,000	8	87.1	0.1
Más de \$10,000	18	100.0	0.4
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>-</b>	<b>0.6</b>

### Sancciones Firmes

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sancciones Firmes	3
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)</b>	-

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>25,004</b>	<b>27,752</b>	<b>11.0%</b>
<b>Consultas</b>	<b>0</b>	<b>214</b>	<b>-</b>
<b>Controversias:</b>	<b>25,004</b>	<b>27,538</b>	<b>10.1%</b>
Aclaraciones	24,904	27,411	10.1%
Reclamaciones	100	127	27.0%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Sucursales	24,904	20,779	-16.6%
Oficinas de atención	0	6,632	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	100	127	27.0%
<b>TOTAL</b>	<b>25,004</b>	<b>27,538</b>	<b>10.1%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	25,004	27,415	99.6%
En trámite	0	123	0.4%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) **Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) **Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>2/</sup>
- c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>2/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	<b>Banco Compartamos</b>	<b>7.12</b>	<b>9.00</b>	<b>7.87</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>7.87</b>
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	42	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	42	** 249	5.93	10.77	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	42	2	4.76	24.29	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	42	5	11.90	1.10	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>71.15</b>	
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	42	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>71.15</b>	

El puntaje 71.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

71.15 / 10 = 7.12 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	1	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	2	2	100.00	5.00	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	2	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>90.00</b>	

El puntaje 90.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.00 / 10 = 9.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	7.12	<b>X</b>	0.6	<b>4.27</b>
	<b>Conciliación</b>	9.00	<b>X</b>	0.4	<b>3.60</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>7.87</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



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

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>19,272</b>	<b>33,919</b>	<b>76.0%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>14,695</b>	<b>14,303</b>	<b>-2.7%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>13,288</b>	<b>13,357</b>	<b>0.5%</b>
Gestión Ordinaria	21	18	-14.3%
Gestión Electrónica	9,919	10,514	6.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,062	1,049	-1.2%
Conciliación	2,286	1,776	-22.3%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>864</b>	<b>639</b>	<b>-26.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>329</b>	<b>172</b>	<b>-47.7%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>206</b>	<b>132</b>	<b>-35.9%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>-62.5%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33,967</b>	<b>48,222</b>	<b>42.0%</b>

**Nota 1:** 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

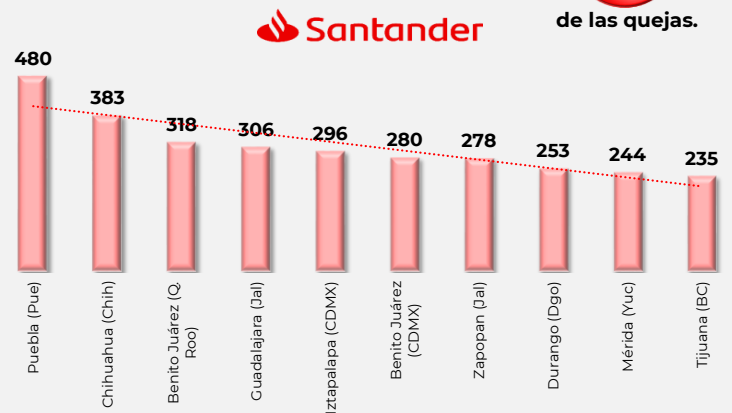
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	553,026
<b>Santander</b>	<b>48,222</b>
<b>Participación Santander</b>	<b>8.7%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

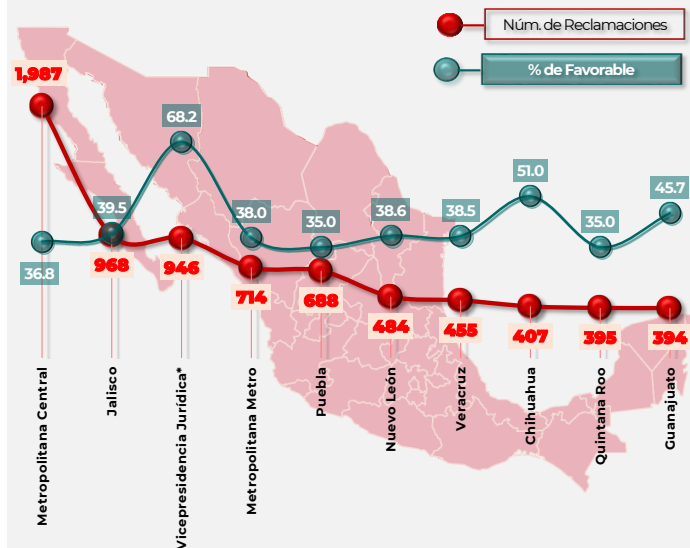
En 728 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Santander México, de éstos, **57** concentran el **60%** de las quejas.



**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:**



(\*) Área Jurídica de Conducef 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	1,607	11.2%
Entre 30 a 39 años	3,236	22.6%
Entre 40 a 49 años	2,769	19.4%
Entre 50 a 59 años	2,831	19.8%
Entre 60 a 69 años	2,456	17.2%
Entre 70 a 79 años	1,151	8.0%
Más de 80 años	253	1.8%
<b>TOTAL</b>	<b>14,303</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>14,695</b>	<b>100.0</b>	<b>14,303</b>	<b>100.0</b>	<b>-2.7</b>
Tarjeta de crédito	4,090	27.8	3,945	27.6	-3.5
Tarjeta de débito	2,662	18.1	3,038	21.2	14.1
Cuenta de nómina	1,557	10.6	1,581	11.1	1.5
Cajero automático	1,446	9.8	1,251	8.7	-13.5
Cuenta de cheques	1,307	8.9	991	6.9	-24.2
Cuenta de ahorro	684	4.7	717	5.0	4.8
Crédito personal	512	3.5	526	3.7	2.7
Crédito hipotecario	448	3.0	405	2.8	-9.6
Crédito de nómina	415	2.8	373	2.6	-10.1
Resto de Productos 1/	1,574	10.7	1,476	10.3	-

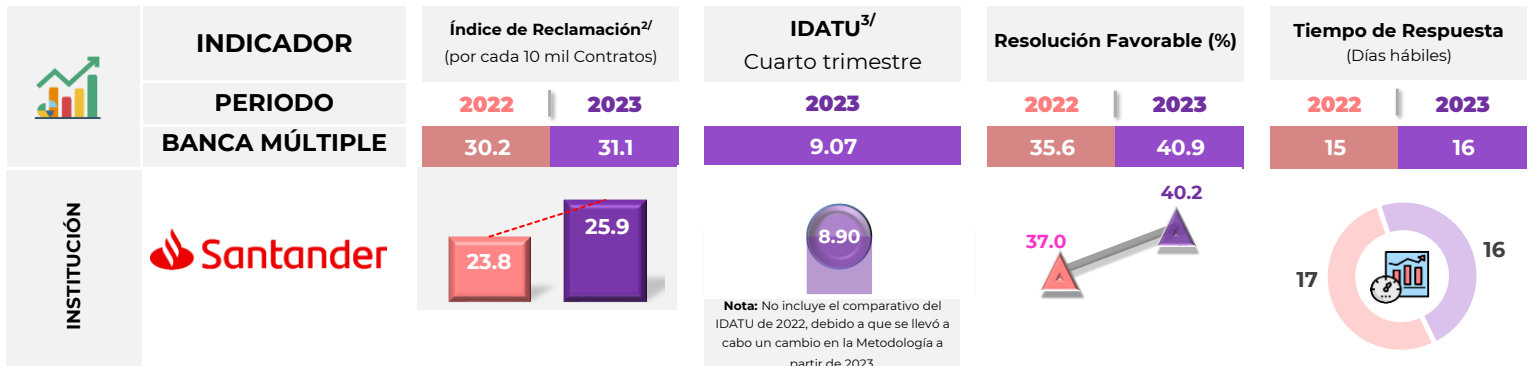
Tarjeta de débito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Cuenta de cheques fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Crédito al auto, Banca móvil, Cuenta básica de nómina, Cuenta básica para el público en general, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

### Montos Reclamados

42.6% 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 - = \$5,000	5,302	42.6	7.5
\$5,001 - \$10,000	1,958	58.4	14.8
Más de \$10,000	5,180	100.0	677.4
<b>Total</b>	<b>12,440</b>	<b>-</b>	<b>699.7</b>

### Sancciones Firmes

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sancciones Firmes	7
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	29%

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>442,750</b>	<b>451,963</b>	<b>2.1%</b>
Consultas	2,666	2,695	1.1%
<b>Controversias:</b>	<b>440,084</b>	<b>449,268</b>	<b>2.1%</b>
Aclaraciones	325,342	33,535	-89.7%
Reclamaciones	114,742	415,733	262.3%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	242,402	-
Aplicación móvil	0	76,023	-
Teléfono	294,048	43,973	-85.0%
UNE	34,852	42,014	20.5%
Sucursales	61,825	20,919	-66.2%
Otros	49,359	23,937	-
<b>TOTAL</b>	<b>440,084</b>	<b>449,268</b>	<b>2.1%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	436,883	426,630	95.0%
En trámite	3,201	22,638	5.0%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>2/</sup>
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>2/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)		
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	<b>Banco Santander México</b>	<b>8.64</b>	<b>9.25</b>	<b>8.88</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.05</b>	<b>8.90</b>
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	2,413	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,413	31,075	12.88	5.80	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,413	15	0.62	29.25	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,413	56	2.32	16.32	
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>86.37</b>	
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	2,413	2	0.08	0.01	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
			<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>86.36</b>	

El puntaje 86.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Santander** 86.36 / 10 = 8.64 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	399	2	0.50	13.72	
	Informes no Razonados	25.00	399	9	0.02	24.44	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	399	12	3.01	10.69	
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	315	41	13.02	13.70	
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	315	0	0.00	30.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>92.55</b>	

El puntaje 92.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Santander** 92.55 / 10 = 9.25 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.64	<b>X</b>	0.6	<b>5.18</b>
	<b>Conciliación</b>	9.25	<b>X</b>	0.4	<b>3.70</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>					<b>8.88</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUBANCO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	585	978	67.2%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	297	383	29.0%
<b>CONTROVERSIAS</b>	290	376	29.7%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	222	278	25.2%
Gestión de cobranza (REDECO)	28	34	21.4%
Conciliación	39	64	64.1%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	5	7	40.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	1	0	-100.0%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	1	0	-100.0%
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>882</b>	<b>1,361</b>	<b>54.3%</b>

**Nota 1:** 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

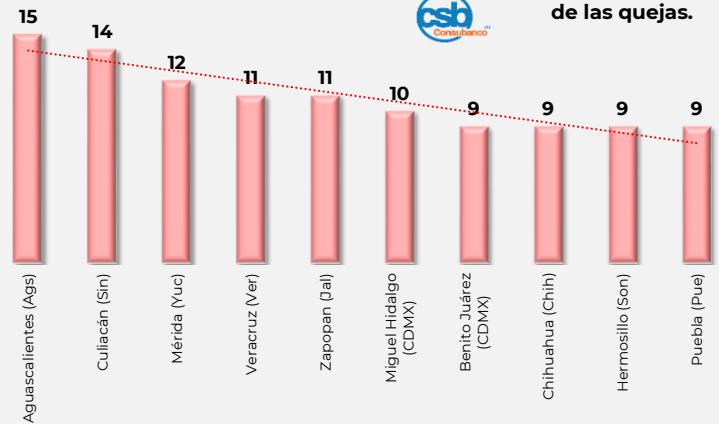
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

	553,026
	1,361
<b>Participación</b>	<b>0.2%</b>

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

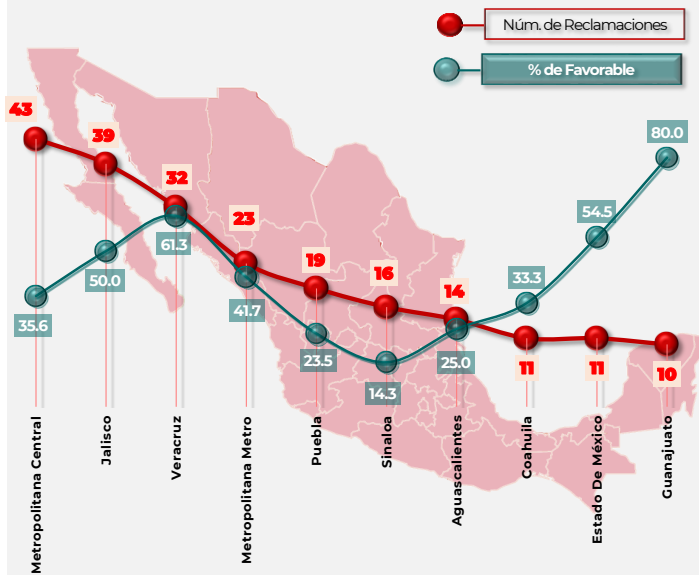
En 120 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consubanco, de éstos, 33 concentran el **60%** de las quejas.



**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:



### DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	7	1.8%
Entre 30 a 39 años	28	7.3%
Entre 40 a 49 años	33	8.6%
Entre 50 a 59 años	26	6.8%
Entre 60 a 69 años	205	53.5%
Entre 70 a 79 años	82	21.4%
Más de 80 años	2	0.5%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100.0</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>	<b>29.0</b>
Crédito personal	119	40.1	185	48.3	55.5
Crédito de nómina	73	24.6	87	22.7	19.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	19	6.4	49	12.8	157.9
Tarjeta de crédito	8	2.7	15	3.9	87.5
Tarjeta de débito	38	12.8	12	3.1	-68.4
Cuenta de ahorro	16	5.4	9	2.3	-43.8
Resto de Productos 1/	24	8.1	26	6.8	-

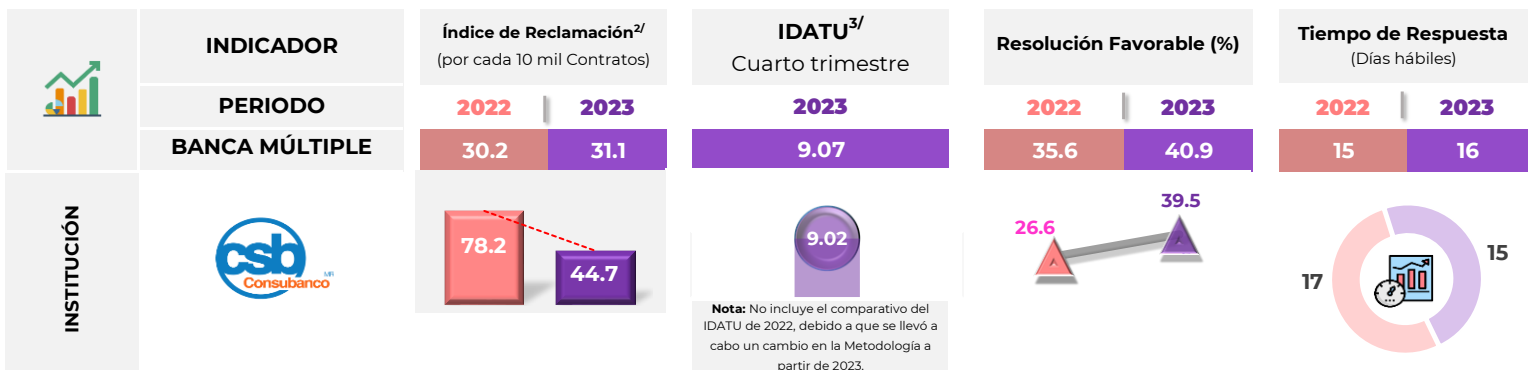
Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Tarjeta de débito fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/ Incluye: Gestión de Cobranza (REDECO), Banca móvil, Cuenta de nómina, Domiciliación, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Conducef y de REUNE

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

### Montos Reclamados

59.4% 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 = \$5,000	203	59.4	0.1
\$5,001 - \$10,000	26	67.0	0.2
Más de \$10,000	113	100.0	11.7
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>-</b>	<b>12.0</b>

### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUCEF (LPDUSF)</b>	-

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>127,737</b>	<b>112,351</b>	<b>-12.0%</b>
Consultas	102,688	87,220	-15.1%
<b>Controversias:</b>	<b>25,049</b>	<b>25,131</b>	<b>0.3%</b>
Aclaraciones	23,844	19,529	-18.1%
Reclamaciones	1,205	5,602	364.9%

Es de vital importancia para la CONDUCEF 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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	19,822	16,427	-17.1%
Página de internet	3	6,534	N/A
Correo electrónico	951	1,857	95.3%
CONDUCEF-SIGE gestión electrónica	221	277	25.3%
CONDUCEF-Gestión ordinaria	26	36	38.5%
Otros	4,026	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>25,049</b>	<b>25,131</b>	<b>0.3%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	25,049	24,869	99.0%
En trámite	0	262	1.0%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	<b>Consubanco</b>	<b>8.90</b>	<b>9.20</b>	<b>9.02</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.02</b>
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>



**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	69	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	69	**	502	7.28	9.80
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	69	2	2.90	26.52	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	69	1	1.45	17.70	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>					<b>89.02</b>
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	69	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>89.02</b>

El puntaje 89.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.02 / 10 = 8.90 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	18	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	18	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	18	1	5.56	7.04	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	7	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	7	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>					<b>92.04</b>

El puntaje 92.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.04 / 10 = 9.20 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.90	X	0.6	<b>5.34</b>
	<b>Conciliación</b>	9.20	X	0.4	<b>3.68</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.02</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INBURSA**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	1,711	3,501	104.6%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	2,931	1,982	-32.4%
<b>CONTROVERSIAS</b>	2,853	1,898	-33.5%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	706	699	-1.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	2,001	1,039	-48.1%
Conciliación	145	160	10.3%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	57	62	8.8%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	14	12	-14.3%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	7	10	42.9%
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>4,642</b>	<b>5,483</b>	<b>18.1%</b>

**Nota 1:** 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

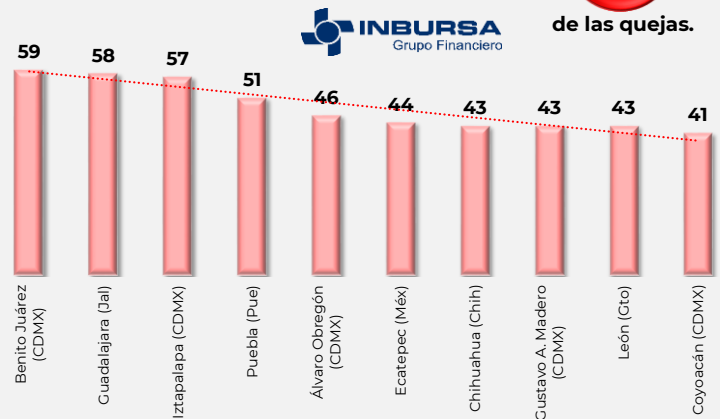
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	553,026
INBURSA Grupo Financiero	5,483
Participación	1.0%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

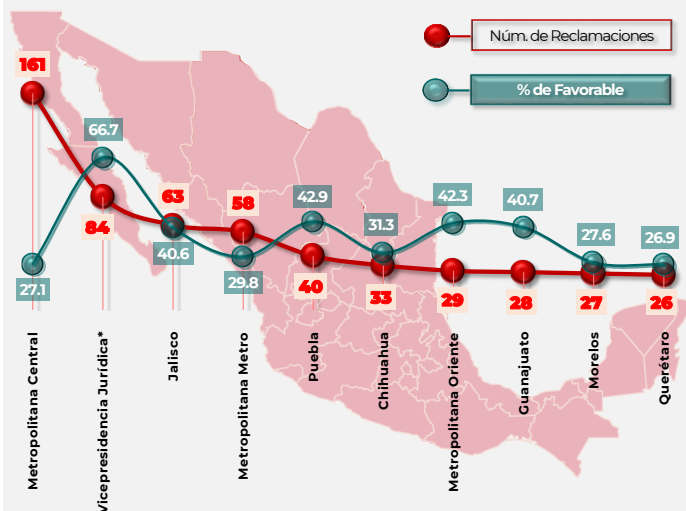
En 253 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Inbursa, de éstos, 39 concentran el **60%** de las quejas.



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

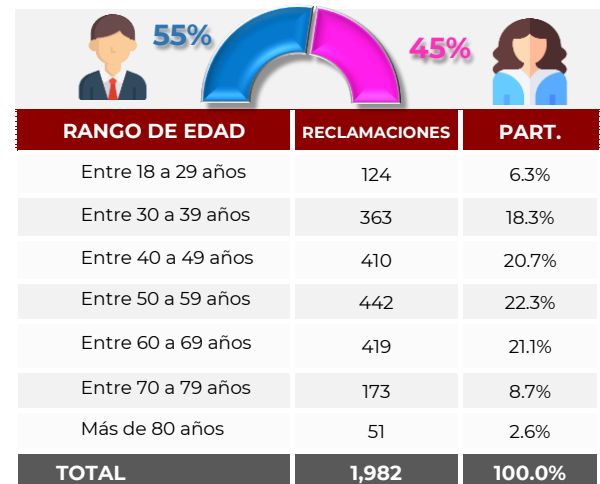
**TOP 10**

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



(\*) 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**



**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>2,931</b>	<b>100.0</b>	<b>1,982</b>	<b>100.0</b>	<b>-32.4</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	771	26.3	606	30.6	-21.4
Tarjeta de crédito	1,088	37.1	590	29.8	-45.8
Crédito personal	577	19.7	278	14.0	-51.8
Tarjeta de débito	126	4.3	161	8.1	27.8
Cuenta de cheques	65	2.2	77	3.9	18.5
Cuenta de ahorro	38	1.3	61	3.1	60.5
Crédito al auto	45	1.5	37	1.9	-17.8
Crédito de nómina	38	1.3	31	1.6	-18.4
Cuenta de nómina	30	1.0	27	1.4	-10.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	153	5.2	114	5.8	-

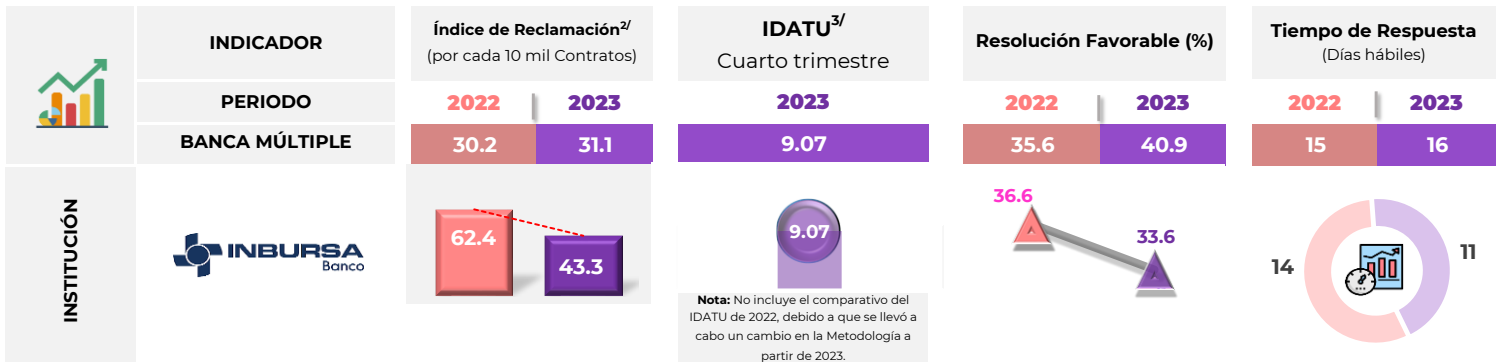
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

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

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## 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).

### Montos Reclamados

49.3% 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 - = \$5,000	428	49.3	0.5
\$5,001 - \$10,000	87	59.3	0.7
Más de \$10,000	354	100.0	54.6
<b>Total</b>	<b>869</b>	<b>-</b>	<b>55.8</b>

### Sancciones Firmes

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sancciones Firmes	5	
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)</b>	2	40%

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>130,925</b>	<b>131,050</b>	<b>0.1%</b>
<b>Consultas</b>	<b>3,421</b>	<b>3,432</b>	<b>0.3%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>127,504</b>	<b>127,618</b>	<b>0.1%</b>
Aclaraciones	119,999	53,552	-55.4%
Reclamaciones	7,505	74,066	886.9%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	88,118	59,029	-33.0%
Página de internet	34,521	42,281	22.5%
Sucursales	2,442	24,709	911.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	700	707	1.0%
UNE	664	546	-17.8%
Otros	1,059	346	-
<b>TOTAL</b>	<b>127,504</b>	<b>127,618</b>	<b>0.1%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	127,504	126,805	99.4%
En trámite	0	813	0.6%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	<b>Banco Inbursa</b>	<b>9.50</b>	<b>8.50</b>	<b>9.10</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.07</b>
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	68	0	0.00	35.00	✓	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	68	**	474	6.97	10.02	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	68	0	0.00	30.00	✓	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	68	0	0.00	20.00	✓	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>95.02</b>		
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>							
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	68	0	0.00	0.00		
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>		<b>95.02</b>	

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

95.02 / 10 = 9.50 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	17	1	5.88	0.00	
Informes no Razonados	25.00	17	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	17	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	24	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	24	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>85.00</b>	

El puntaje 85.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.00 / 10 = 8.50 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.50	X	0.6	<b>5.70</b>
	<b>Conciliación</b>	8.50	X	0.4	<b>3.40</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.10</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE VOLKSWAGEN BANK**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	83	130	56.6%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	351	295	-16.0%
<b>CONTROVERSIAS</b>	350	295	-15.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	33	21	-36.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	308	268	-13.0%
Conciliación	9	6	-33.3%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	1	0	-100.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	0	0	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>425</b>	<b>-2.1%</b>

**Nota 1:** 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

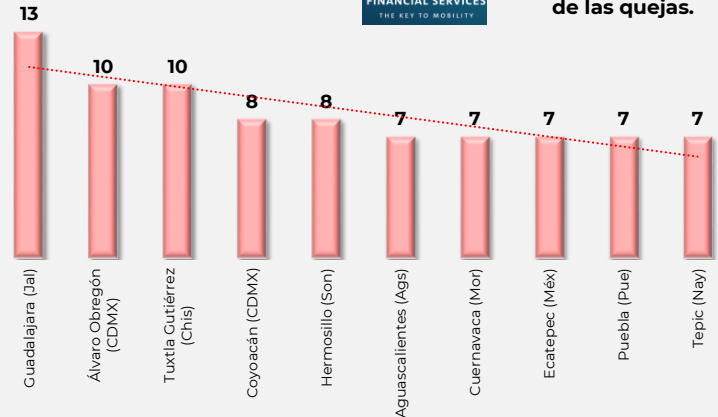
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

<b>CONDUSEF</b>	<b>553,026</b>
<b>VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES</b>	<b>425</b>
<b>Participación</b>	<b>0.1%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 113 municipios del país se registran al menos una reclamación de Volkswagen Bank, de éstos, **33** 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:**



**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	23	7.8%
Entre 30 a 39 años	79	26.8%
Entre 40 a 49 años	80	27.1%
Entre 50 a 59 años	68	23.1%
Entre 60 a 69 años	45	15.3%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

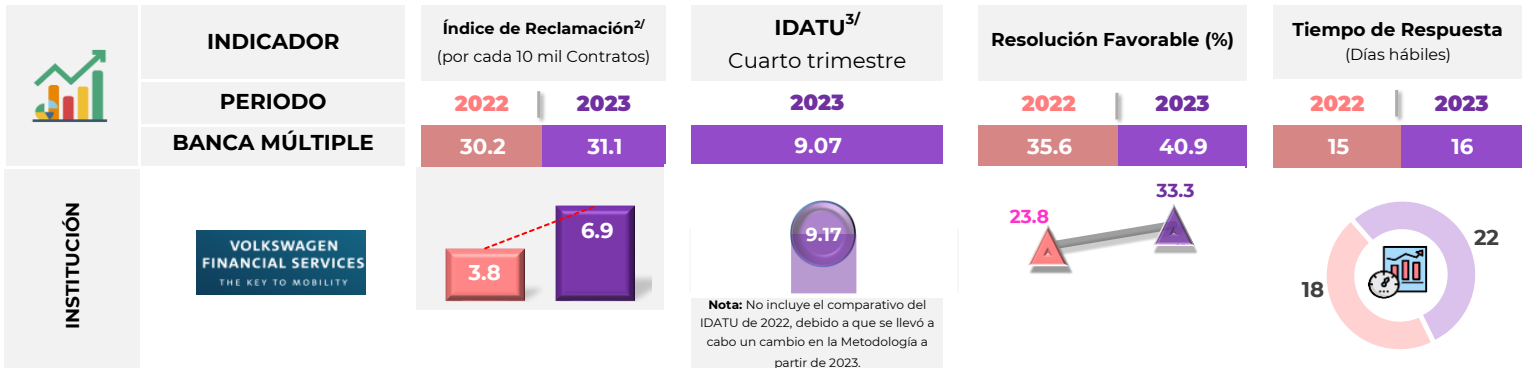
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>100.0</b>	<b>295</b>	<b>100.0</b>	<b>-16.0</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	210	59.8	214	72.5	1.9
Crédito al auto	128	36.5	76	25.8	-40.6
Resto de Productos <sup>1/</sup>	13	3.7	5	1.7	-

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

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito con garantía prendaria, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## 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).

### Montos Reclamados

74.1% 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 - = \$5,000	20	74.1	0.0
\$5,001 - \$10,000	0	74.1	0.0
Más de \$10,000	7	100.0	0.6
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>-</b>	<b>0.6</b>

### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

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

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,862</b>	<b>40,305</b>	<b>2064.6%</b>
<b>Consultas</b>	<b>341</b>	<b>40,145</b>	<b>N/A</b>
<b>Controversias:</b>	<b>1,521</b>	<b>160</b>	<b>-89.5%</b>
Aclaraciones	0	87	-
Reclamaciones	1,521	73	-95.2%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Correo electrónico	30	50	66.7%
Centro de atención telefónica	0	49	-
Teléfono	34	37	8.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	30	21	-30.0%
UNE	2	3	50.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1,425	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,521</b>	<b>160</b>	<b>-89.5%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	1,521	158	98.8%
En trámite	0	2	1.3%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) **Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) **Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>2/</sup>
- c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>2/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
<b>11</b>	<b>Volkswagen Bank</b>	<b>8.62</b>	<b>10.00</b>	<b>9.17</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.17</b>
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consubanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)							
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	3	0	0.00	35.00 <span style="float: right;">✔</span>	
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	3	** 58	19.33	1.19	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	3	0	0.00	30.00 <span style="float: right;">✔</span>	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	3	0	0.00	20.00 <span style="float: right;">✔</span>	
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>86.19</b>	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:							
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	MAXIMO 0.50	3	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	86.19

El puntaje 86.19 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.19 / 10 = 8.62 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	1	0	0.00	15.00 <span style="float: right;">✔</span>
	Informes no Razonados	25.00	1	0	0.00	25.00 <span style="float: right;">✔</span>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	0	0.00	15.00 <span style="float: right;">✔</span>
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	1	0	0.00	15.00 <span style="float: right;">✔</span>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1	0	0.00	30.00 <span style="float: right;">✔</span>
	<b>Calificación del proceso</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 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.62	<b>X</b>	0.6
<b>Conciliación</b>	10.00	<b>X</b>	0.4	<b>4.00</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.17</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



### DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCOPPEL

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>9,336</b>	<b>21,956</b>	<b>135.2%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>6,261</b>	<b>9,935</b>	<b>58.7%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>5,860</b>	<b>9,046</b>	<b>54.4%</b>
Gestión Ordinaria	9	24	166.7%
Gestión Electrónica	4,499	6,833	51.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	537	668	24.4%
Conciliación	815	1,521	86.6%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>243</b>	<b>622</b>	<b>156.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>84</b>	<b>157</b>	<b>86.9%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>71</b>	<b>102</b>	<b>43.7%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>166.7%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15,597</b>	<b>31,891</b>	<b>104.5%</b>

**Nota 1:** 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

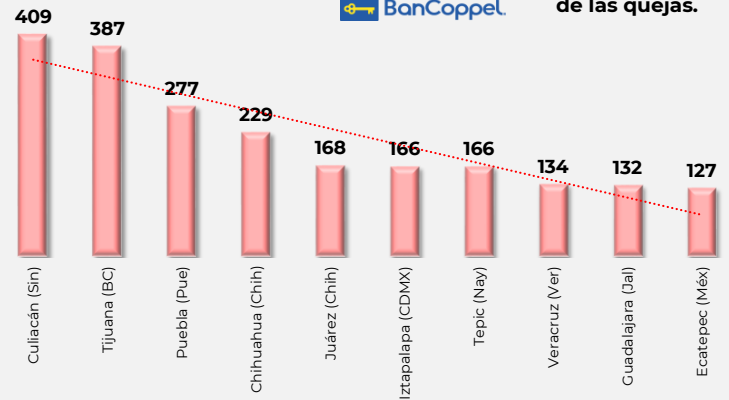
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

	<b>553,026</b>
	<b>31,891</b>
<b>Participación</b>	<b>5.8%</b>

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

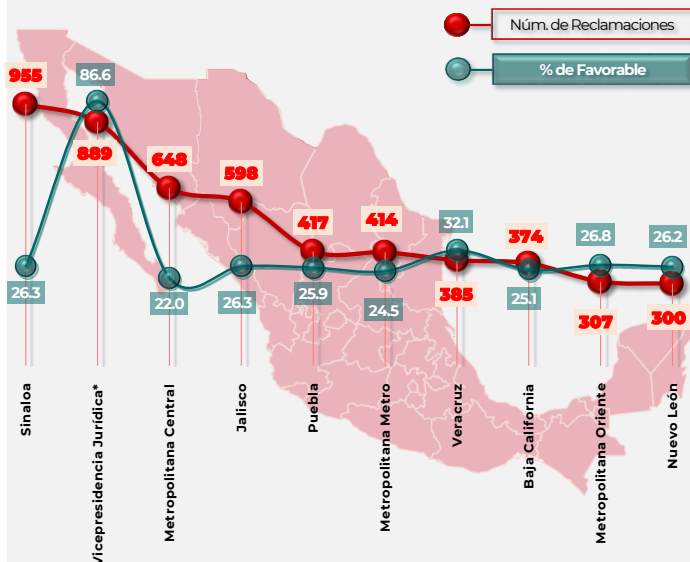
En 817 municipios del país se registran al menos una reclamación de BanCoppel, de éstos, 92 concentran el **60%** de las quejas.



**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:



(\*) Área Jurídica de Condefes 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	1,227	12.4%
Entre 30 a 39 años	2,439	24.5%
Entre 40 a 49 años	2,342	23.6%
Entre 50 a 59 años	2,030	20.4%
Entre 60 a 69 años	1,375	13.8%
Entre 70 a 79 años	463	4.7%
Más de 80 años	59	0.6%
<b>TOTAL</b>	<b>9,935</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

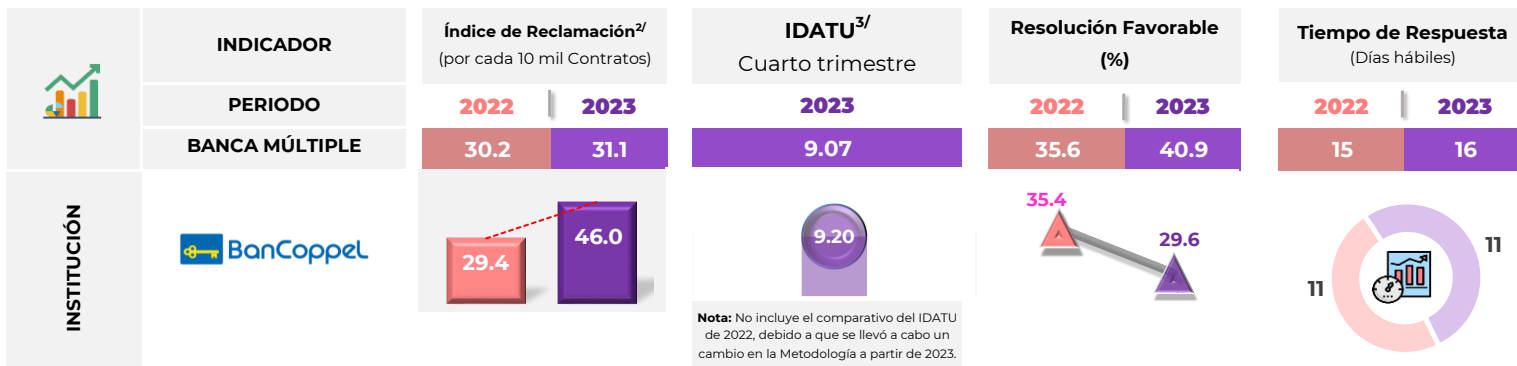
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>6,261</b>	<b>100.0</b>	<b>9,935</b>	<b>100.0</b>	<b>58.7</b>
Tarjeta de débito	1,447	23.1	3,438	34.6	137.6
Tarjeta de crédito	2,258	36.1	2,441	24.6	8.1
Cuenta de ahorro	710	11.3	1,220	12.3	71.8
Banca móvil	243	3.9	768	7.7	216.0
Crédito personal	531	8.5	659	6.6	24.1
Cuenta básica de nómina	383	6.1	409	4.1	6.8
Cuenta de cheques	130	2.1	197	2.0	51.5
Cajero automático	130	2.1	163	1.6	25.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	69	1.1	144	1.4	108.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	360	5.7	496	5.0	-

Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## 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).

### Montos Reclamados

35.4% 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 - = \$5,000	3,006	35.4	3.9
\$5,001 - \$10,000	1,109	48.5	8.5
Más de \$10,000	4,365	100.0	264.0
<b>Total</b>	<b>8,480</b>	<b>-</b>	<b>276.4</b>

### Sancciones Firmes

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sancciones Firmes	5
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)</b>	-

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>531,420</b>	<b>815,755</b>	<b>53.5%</b>
<b>Consultas</b>	<b>343</b>	<b>199</b>	<b>-42.0%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>531,077</b>	<b>815,556</b>	<b>53.6%</b>
Aclaraciones	3,392	47	-98.6%
Reclamaciones	527,685	815,509	54.5%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	619,912	-
Sucursales	89,860	170,486	89.7%
UNE	13,363	18,719	40.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	4,489	6,439	43.4%
Teléfono	423,365	0	-100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>531,077</b>	<b>815,556</b>	<b>53.6%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	531,075	800,436	98.1%
En trámite	2	15,120	1.9%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico
  - a) jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
  - b) **Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
  - c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	<b>BanCoppel</b>	<b>9.26</b>	<b>9.21</b>	<b>9.24</b>	<b>0.04</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.20</b>
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,210	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,210	4,496	3.72	12.35
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,210	12	0.99	28.81
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,210	27	2.23	16.46
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>92.61</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	1,210	2	0.17	0.02
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					
					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>92.59</b>

El puntaje 92.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.59 / 10 = 9.26 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	220	1	0.45	13.84
	Informes no Razonados	25.00	220	9	0.04	23.98
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	220	7	3.18	10.44
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	244	28	11.48	13.85
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	244	0	0.00	30.00
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>92.11</b>

El puntaje 92.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.11 / 10 = 9.21 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.26	<b>X</b>	0.6	<b>5.56</b>
	<b>Conciliación</b>	9.21	<b>X</b>	0.4	<b>3.68</b>
	<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.24</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

**banregio**

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE  
BANCO REGIONAL

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>1,758</b>	<b>7,722</b>	<b>339.2%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>1,124</b>	<b>1,508</b>	<b>34.2%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>1,078</b>	<b>1,438</b>	<b>33.4%</b>
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	827	1,042	26.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	117	214	82.9%
Conciliación	133	182	36.8%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>34</b>	<b>55</b>	<b>61.8%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>40.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,882</b>	<b>9,230</b>	<b>220.3%</b>

**Nota 1:** 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

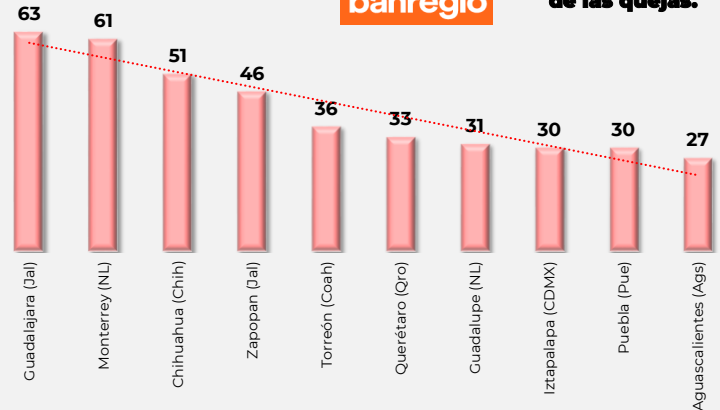
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

<b>CONDUSEF</b>	<b>553,026</b>
<b>banregio</b>	<b>9,230</b>
<b>Participación</b>	<b>1.7%</b>

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

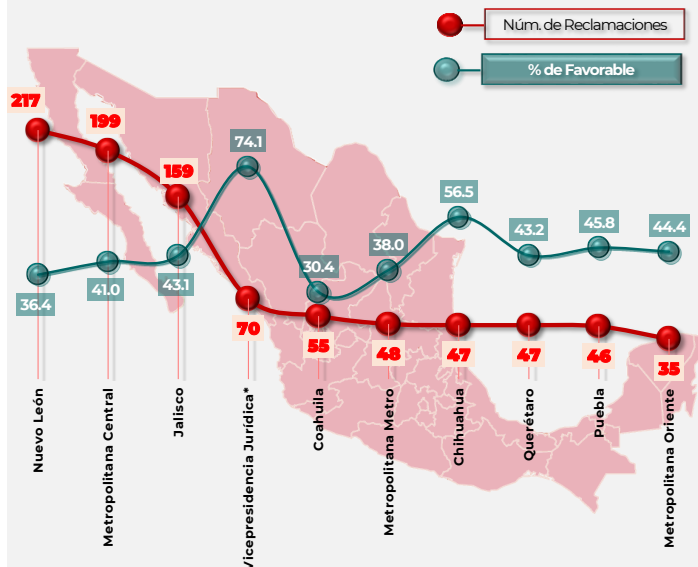
En 199 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Regional, de éstos, 48 concentran el **60%** de las quejas.



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

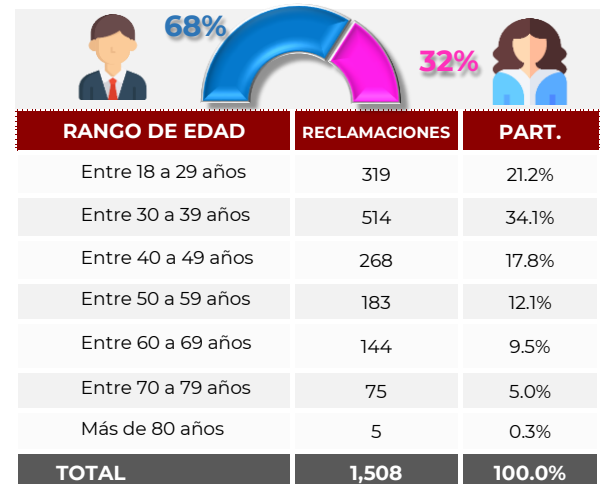
TOP 10

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



(\*) 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



**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

### RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,124</b>	<b>100.0</b>	<b>1,508</b>	<b>100.0</b>	<b>34.2</b>
Tarjeta de crédito	324	28.8	503	33.4	55.2
Tarjeta de débito	269	23.9	375	24.9	39.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	71	6.3	145	9.6	104.2
Cuenta de cheques	93	8.3	125	8.3	34.4
Cuenta de ahorro	110	9.8	86	5.7	-21.8
Crédito al auto	78	6.9	80	5.3	2.6
Banca móvil	18	1.6	45	3.0	150.0
Crédito personal	19	1.7	39	2.6	105.3
Cajero automático	28	2.5	19	1.3	-32.1
Resto de Productos <sup>1/</sup>	114	10.1	91	6.0	-

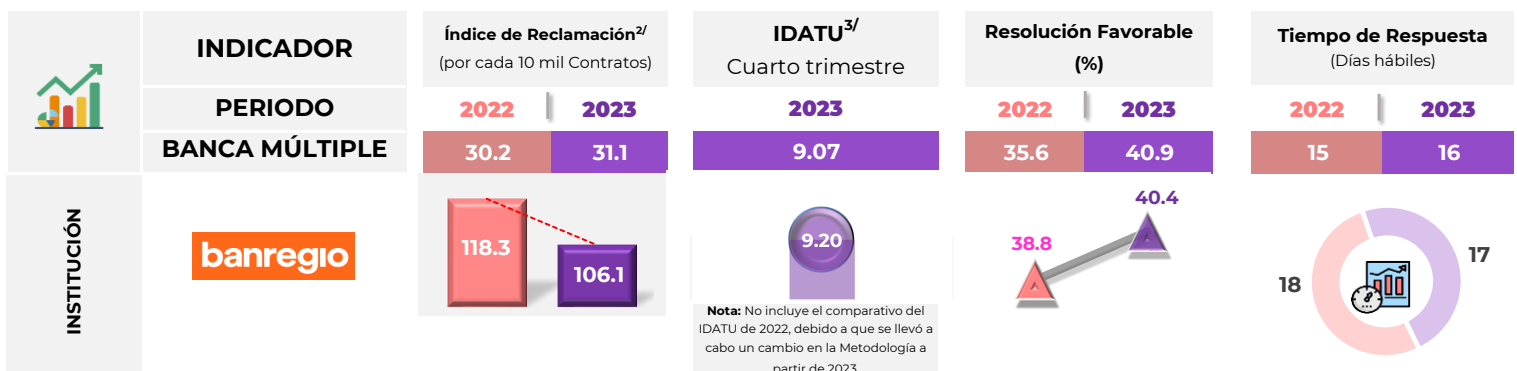
Cuenta de ahorro fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Cuenta de nómina, Crédito hipotecario, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

### 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).

#### Montos Reclamados

43.1% 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 - = \$5,000	531	43.1	0.6
\$5,001 - \$10,000	161	56.2	1.2
Más de \$10,000	539	100.0	101.6
<b>Total</b>	<b>1,231</b>	<b>-</b>	<b>103.4</b>

#### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

#### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>194,852</b>	<b>252,192</b>	<b>29.4%</b>
Consultas	2,694	2,708	0.5%
<b>Controversias:</b>	<b>192,158</b>	<b>249,484</b>	<b>29.8%</b>
Aclaraciones	190,847	6,593	-96.5%
Reclamaciones	1,311	242,891	N/A

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

#### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	187,538	243,171	29.7%
Sucursales	3,343	3,137	-6.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	892	1,619	81.5%
Centro de atención telefónica	0	878	-
UNE	385	679	76.4%
<b>TOTAL</b>	<b>192,158</b>	<b>249,484</b>	<b>29.8%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	192,080	237,612	95.2%
En trámite	78	11,872	4.8%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>2/</sup>
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>2/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	<b>Banco Regional</b>	<b>8.74</b>	<b>9.97</b>	<b>9.23</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.20</b>
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	200	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	200	2,145	10.73	7.34	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	200	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	200	6	3.00	15.24	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>87.58</b>	
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	200	2	1.00	0.15	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>87.43</b>

El puntaje 87.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**banregio** 87.43 / 10 = 8.74 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	42	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	42	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	42	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	32	1	3.13	14.69	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	32	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>99.69</b>	

El puntaje 99.69 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**banregio** 99.69 / 10 = 9.97 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	<b>8.74</b>	<b>X</b>	<b>0.6</b>
<b>Conciliación</b>	<b>9.97</b>	<b>X</b>	<b>0.4</b>	<b>3.99</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.23</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

# Scotiabank

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SCOTIABANK INVERLAT

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	5,874	10,438	77.7%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	5,386	4,588	-14.8%
<b>CONTROVERSIAS</b>	4,845	4,291	-11.4%
Gestión Ordinaria	7	5	-28.6%
Gestión Electrónica	3,130	3,116	-0.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	816	482	-40.9%
Conciliación	892	688	-22.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	376	213	-43.4%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	97	49	-49.5%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	62	35	-43.5%
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	6	0	-100.0%
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>11,260</b>	<b>15,026</b>	<b>33.4%</b>

**Nota 1:** 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

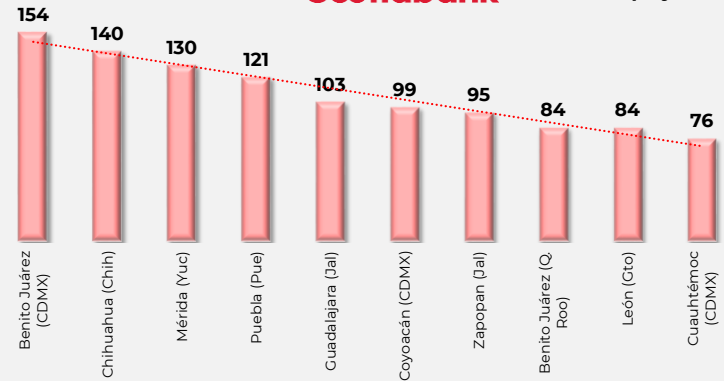
## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

	553,026
<b>Scotiabank</b>	15,026
<b>Participación Scotiabank</b>	<b>2.7%</b>

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

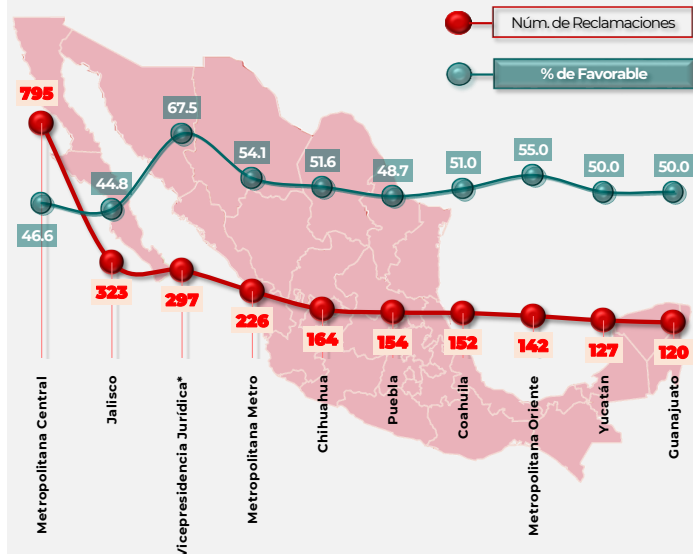
En 349 municipios del país se registran al menos una reclamación de Scotiabank Inverlat, de éstos, 48 concentran el **60%** de las quejas.



**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:



(\* ) 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	196	4.3%
Entre 30 a 39 años	765	16.7%
Entre 40 a 49 años	946	20.6%
Entre 50 a 59 años	995	21.7%
Entre 60 a 69 años	986	21.5%
Entre 70 a 79 años	522	11.4%
Más de 80 años	178	3.9%
<b>TOTAL</b>	<b>4,588</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

### RECLAMACIONES POR PRODUCTO

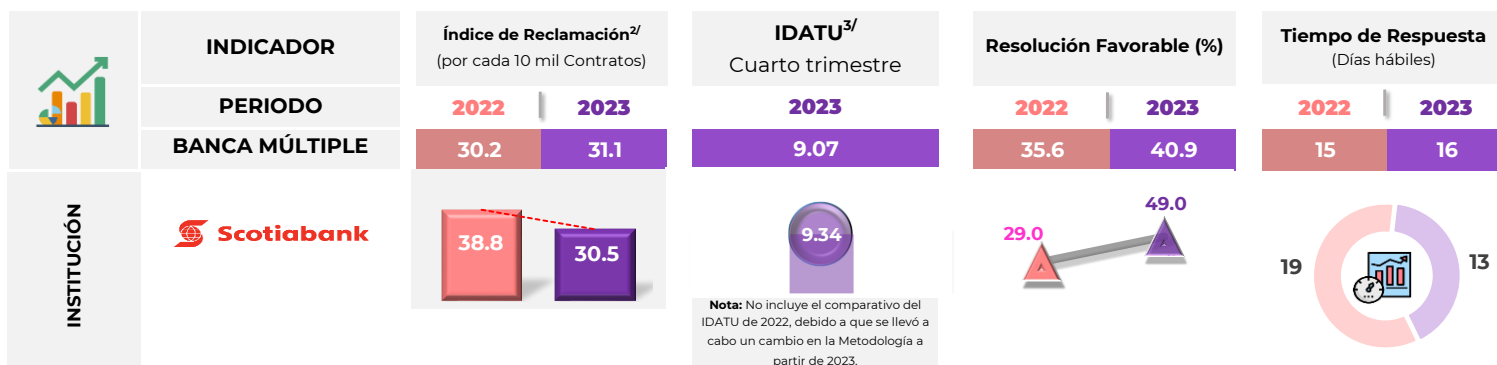
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>5,386</b>	<b>100.0</b>	<b>4,588</b>	<b>100.0</b>	<b>-14.8</b>
Tarjeta de débito	1,169	21.7	1,140	24.8	-2.5
Tarjeta de crédito	1,228	22.8	1,005	21.9	-18.2
Cuenta de cheques	597	11.1	529	11.5	-11.4
Crédito hipotecario	412	7.6	332	7.2	-19.4
Cuenta de ahorro	354	6.6	323	7.0	-8.8
Crédito personal	328	6.1	270	5.9	-17.7
Crédito al auto	402	7.5	253	5.5	-37.1
Cuenta de nómina	131	2.4	124	2.7	-5.3
Cajero automático	105	1.9	107	2.3	1.9
Resto de Productos <sup>1/</sup>	660	12.3	505	11.0	-

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

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

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

### 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).

#### Montos Reclamados

40.8% 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 - = \$5,000	1,570	40.8	1.6
\$5,001 - \$10,000	376	50.6	2.8
Más de \$10,000	1,898	100.0	345.5
<b>Total</b>	<b>3,844</b>	<b>-</b>	<b>350.0</b>

#### Sancciones Firmes

SANCCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sancciones Firmes	4
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)</b>	<b>100%</b>

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>139,355</b>	<b>1,201,372</b>	<b>762.1%</b>
Consultas	5,232	1,111,624	N/A
<b>Controversias:</b>	<b>134,123</b>	<b>89,748</b>	<b>-33.1%</b>
Aclaraciones	126,951	84,142	-33.7%
Reclamaciones	7,172	5,606	-21.8%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:			
Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	119,293	79,534	-33.3%
Sucursales	8,657	4,081	-52.9%
UNE	3,048	3,291	8.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	3,125	2,838	-9.2%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	2	-
Otros	0	2	-
<b>TOTAL</b>	<b>134,123</b>	<b>89,748</b>	<b>-33.1%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO			
	2022	2023	Part.
Concluidos	130,169	82,913	92.4%
En trámite	3,954	6,835	7.6%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>2/</sup>
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>2/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	<b>9.66</b>	0.03	0.00	0.00	<b>9.64</b>
2	Banco Azteca	9.37	9.99	<b>9.62</b>	0.03	0.00	0.05	<b>9.64</b>
3	BBVA México	9.20	10.00	<b>9.52</b>	0.03	0.00	0.05	<b>9.54</b>
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	<b>9.52</b>	0.04	0.00	0.00	<b>9.48</b>
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	<b>9.44</b>	0.03	0.00	0.00	<b>9.41</b>
6	HSBC México	9.16	9.63	<b>9.35</b>	0.03	0.00	0.05	<b>9.36</b>
7	Banca Mifel	8.97	10.00	<b>9.38</b>	0.03	0.00	0.00	<b>9.35</b>
8	<b>Scotiabank Inverlat</b>	<b>9.01</b>	<b>9.91</b>	<b>9.37</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.34</b>
9	Banco Regional	8.74	9.97	<b>9.23</b>	0.03	0.00	0.00	<b>9.20</b>
10	BanCoppel	9.26	9.21	<b>9.24</b>	0.04	0.00	0.00	<b>9.20</b>
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	<b>9.17</b>	0.00	0.00	0.00	<b>9.17</b>
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	<b>9.10</b>	0.03	0.00	0.00	<b>9.07</b>
13	Consurbanco	8.90	9.20	<b>9.02</b>	0.00	0.00	0.00	<b>9.02</b>
14	Banco Santander México	8.64	9.25	<b>8.88</b>	0.03	0.00	0.05	<b>8.90</b>
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	<b>7.87</b>	0.00	0.00	0.00	<b>7.87</b>
16	Banca Afirme	7.60	8.29	<b>7.88</b>	0.03	0.00	0.00	<b>7.85</b>
17	Cibanco	8.28	7.00	<b>7.77</b>	0.00	0.00	0.00	<b>7.77</b>
18	Banco Invex	7.18	8.08	<b>7.54</b>	0.03	0.00	0.00	<b>7.51</b>
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	772	2	0.26	34.55
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	772	** 6,135	7.95	9.32
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	772	16	2.07	27.51
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	772	6	0.78	18.77
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>90.15</b>
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>					
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	772	4	0.52	0.08
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>90.07</b>

El puntaje 90.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Scotiabank** 90.07 / 10 = 9.01 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	180	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	180	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	180	1	0.56	14.20
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	110	1	0.91	14.91
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	110	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>99.11</b>

El puntaje 99.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Scotiabank** 99.11 / 10 = 9.91 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	9.01	X	0.6	5.40
	Conciliación	9.91	X	0.4	3.97
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.37</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA MIFEL**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	180	802	345.6%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	121	115	-5.0%
<b>CONTROVERSIAS</b>	110	101	-8.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	80	78	-2.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	2	0	-100.0%
Conciliación	28	23	-17.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	11	13	18.2%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	0	1	-
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	0	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>917</b>	<b>204.7%</b>

**Nota 1:** 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

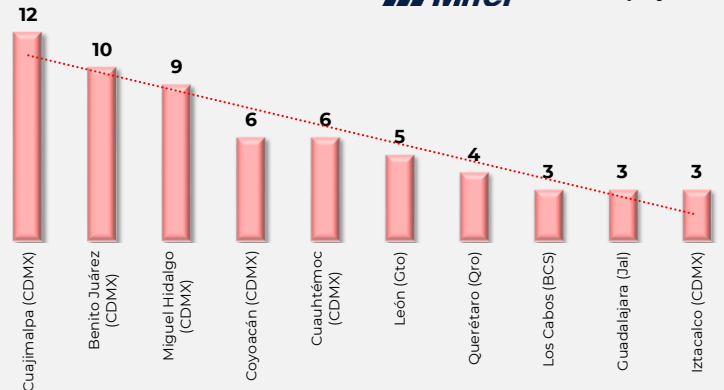
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	553,026
Mifel	917
Participación Mifel	0.2%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

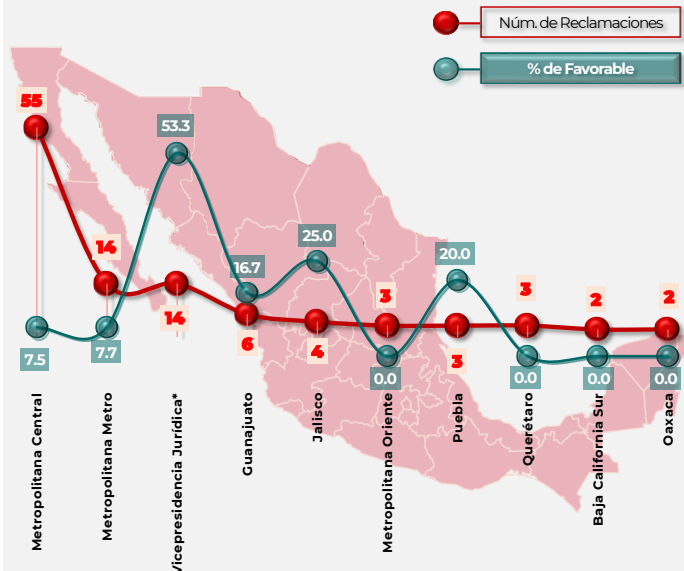
En 26 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banca Mifel, de éstos, 13 concentran el **61%** de las quejas.



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

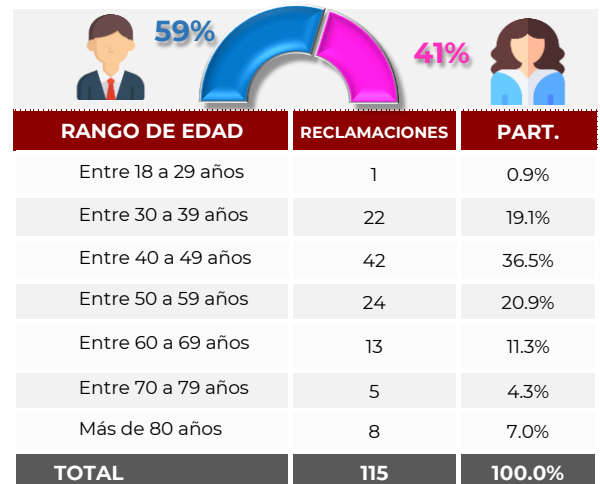
**TOP 10**

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



(\* ) 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**



**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

### RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100.0</b>	<b>115</b>	<b>100.0</b>	<b>-5.0</b>
Cuenta de cheques	55	45.5	41	35.7	-25.5
Tarjeta de débito	12	9.9	16	13.9	33.3
Cuenta de ahorro	17	14.0	12	10.4	-29.4
Fideicomisos	0	0.0	8	7.0	-
Crédito hipotecario	1	0.8	6	5.2	500.0
Tarjeta de crédito	17	14.0	6	5.2	-64.7
Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia)	3	2.5	6	5.2	100.0
Cuenta básica para el público en general	0	0.0	4	3.5	-
Banca móvil	0	0.0	3	2.6	-
Resto de Productos 1/	16	13.2	13	11.3	-

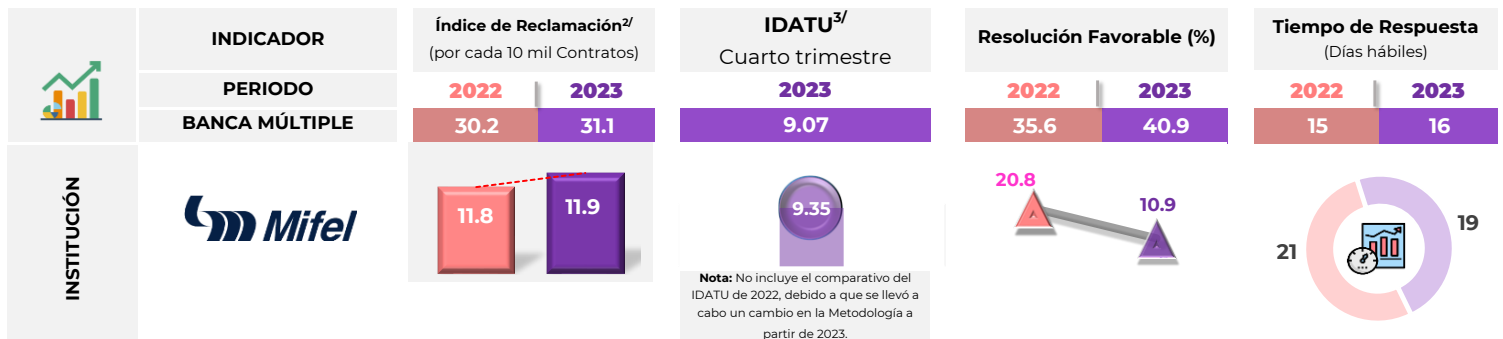
Crédito hipotecario fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

1/Incluye: Cuenta de nómina, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Banca por Internet, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

### DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Conducef y de REUNE

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

#### Montos Reclamados

31.7% 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 - = \$5,000	32	31.7	0.0
\$5,001 - \$10,000	8	39.6	0.1
Más de \$10,000	61	100.0	24.3
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>-</b>	<b>24.4</b>

#### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	-
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUCEF (LPDUSF)</b>	-

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

#### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,848</b>	<b>1,754</b>	<b>-5.1%</b>
Consultas	79	72	-8.9%
<b>Controversias:</b>	<b>1,769</b>	<b>1,682</b>	<b>-4.9%</b>
Aclaraciones	1,502	1,282	-14.6%
Reclamaciones	267	400	49.8%

Es de vital importancia para la CONDUCEF 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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

#### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	851	-
UNE	279	577	106.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	74	76	2.7%
Teléfono	1,291	59	-95.4%
Correo electrónico	73	46	-37.0%
Otros	52	73	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,769</b>	<b>1,682</b>	<b>-4.9%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	1,767	1,587	94.4%
En trámite	2	95	5.6%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico
  - a) jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
  - b) **Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
  - c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	<b>Banca Mifel</b>	<b>8.97</b>	<b>10.00</b>	<b>9.38</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.35</b>
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	17	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	17	** 246	14.47	4.66	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	17	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	17	0	0.00	20.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>89.66</b>	
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	17	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>89.66</b>	

El puntaje 89.66 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:


89.66 / 10 = 8.97 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	4	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	4	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	4	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	7	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	7	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</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 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.97	X	0.6
<b>Conciliación</b>	10.00	X	0.4	<b>4.00</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.38</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC MÉXICO**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>14,532</b>	<b>26,593</b>	<b>83.0%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>11,976</b>	<b>10,606</b>	<b>-11.4%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>10,239</b>	<b>9,635</b>	<b>-5.9%</b>
Gestión Ordinaria	13	14	7.7%
Gestión Electrónica	6,975	7,147	2.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,010	700	-30.7%
Conciliación	2,241	1,774	-20.8%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>919</b>	<b>603</b>	<b>-34.4%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>426</b>	<b>186</b>	<b>-56.3%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>344</b>	<b>154</b>	<b>-55.2%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>-41.7%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>26,508</b>	<b>37,199</b>	<b>40.3%</b>

**Nota 1:** 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

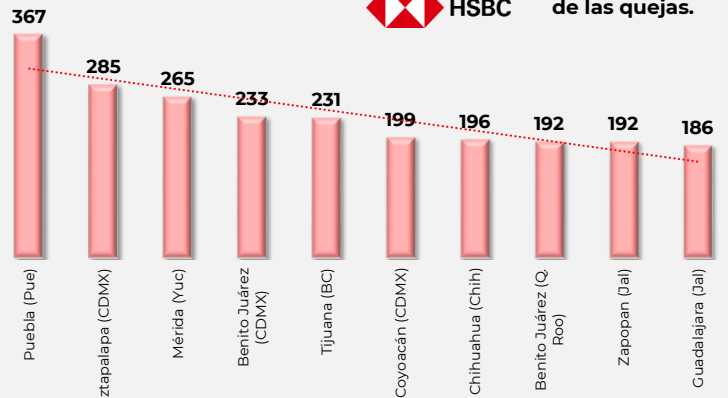
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	553,026
HSBC	37,199
<b>Participación</b>	<b>6.7%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

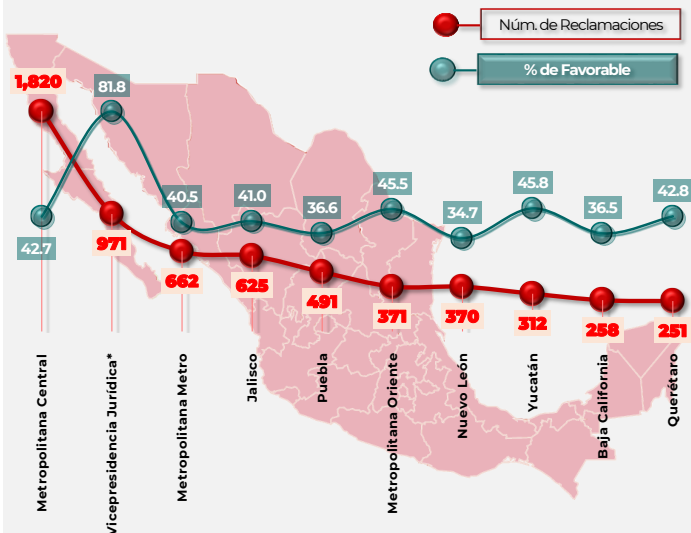
En 604 municipios del país se registran al menos una reclamación de HSBC México, de éstos, **55** concentran el **60%** de las quejas.



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

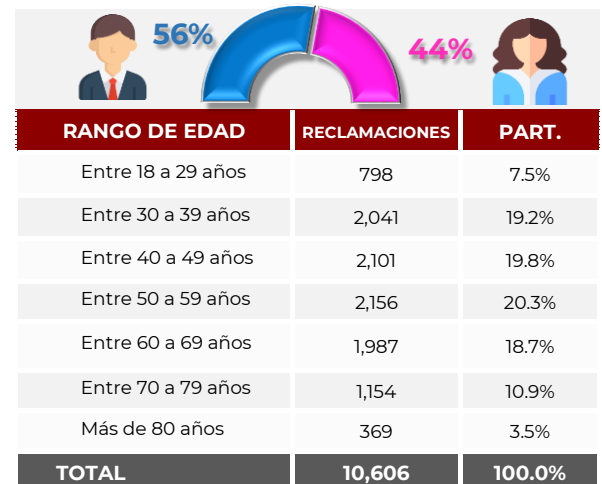
**TOP 10**

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



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

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>11,976</b>	<b>100.0</b>	<b>10,606</b>	<b>100.0</b>	<b>-11.4</b>
Tarjeta de crédito	2,529	21.1	2,577	24.3	1.9
Tarjeta de débito	2,677	22.4	2,576	24.3	-3.8
Cuenta de cheques	916	7.6	930	8.8	1.5
Cuenta de nómina	1,402	11.7	885	8.3	-36.9
Cuenta de ahorro	1,087	9.1	874	8.2	-19.6
Banca móvil	775	6.5	500	4.7	-35.5
Crédito personal	571	4.8	457	4.3	-20.0
Cajero automático	226	1.9	349	3.3	54.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	348	2.9	233	2.2	-33.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	1,445	12.1	1,225	11.6	-

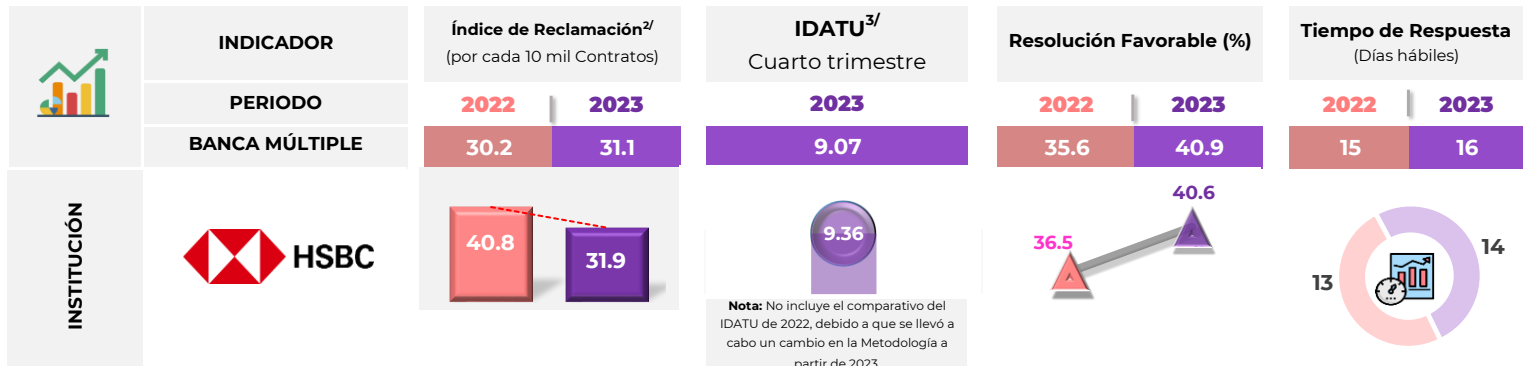
Cuenta de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito hipotecario, Crédito de nómina, Cuenta básica de nómina, Crédito al auto, entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## 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).

### Montos Reclamados

36.2% 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 - = \$5,000	3,291	36.2	3.5
\$5,001 - \$10,000	1,136	48.7	8.8
Más de \$10,000	4,662	100.0	901.0
<b>Total</b>	<b>9,089</b>	-	<b>913.4</b>

### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	3
------------------	---

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

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,180,811</b>	<b>1,004,543</b>	<b>-14.9%</b>
Consultas	715,236	516,441	-27.8%
<b>Controversias:</b>	<b>465,575</b>	<b>488,102</b>	<b>4.8%</b>
Aclaraciones	397,274	89,976	-77.4%
Reclamaciones	68,301	398,126	482.9%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	443,435	464,365	4.7%
UNE	9,073	9,009	-0.7%
Sucursales	9,632	8,148	-15.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	3,435	6,035	75.7%
Centro de atención telefónica	0	456	-
Otros	0	89	-
<b>TOTAL</b>	<b>465,575</b>	<b>488,102</b>	<b>4.8%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	465,575	477,754	97.9%
En trámite	0	10,348	2.1%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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



RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	<b>HSBC México</b>	<b>9.16</b>	<b>9.63</b>	<b>9.35</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.05</b>	<b>9.36</b>
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1,692	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,692	13,267	7.84	9.40	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,692	14	0.83	29.01	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,692	19	1.12	18.22	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>91.62</b>	
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	1,692	2	0.12	0.02	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>91.61</b>	

El puntaje 91.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.61 / 10 = 9.16 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	454	1	0.22	14.44	
Informes no Razonados	25.00	454	1	0.002	24.94	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	454	9	1.98	12.16	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	299	7	2.34	14.77	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	299	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>96.31</b>	

El puntaje 96.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.31 / 10 = 9.63 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.16	<b>X</b>	0.6	<b>5.53</b>
	<b>Conciliación</b>	9.63	<b>X</b>	0.4	<b>3.85</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>					<b>9.38</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO MERCANTIL DEL NORTE**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>22,520</b>	<b>38,410</b>	<b>70.6%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>19,461</b>	<b>17,839</b>	<b>-8.3%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>17,622</b>	<b>16,376</b>	<b>-7.1%</b>
Gestión Ordinaria	14	12	-14.3%
Gestión Electrónica	11,460	11,749	2.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	2,925	2,054	-29.8%
Conciliación	3,223	2,561	-20.5%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>1,126</b>	<b>946</b>	<b>-16.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>418</b>	<b>303</b>	<b>-27.5%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>288</b>	<b>211</b>	<b>-26.7%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>-57.1%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>41,981</b>	<b>56,249</b>	<b>34.0%</b>

**Nota 1:** 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

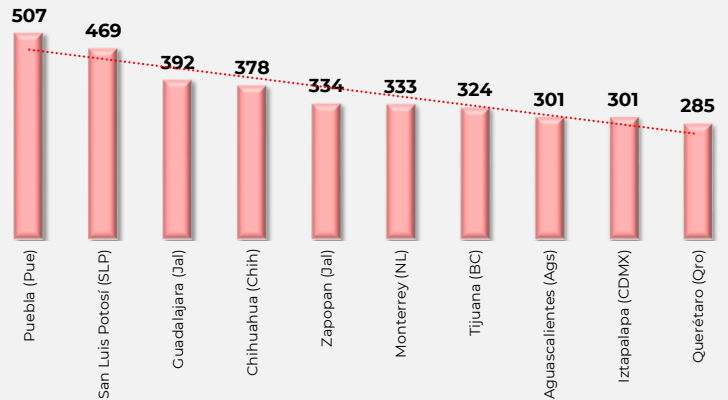
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

<b>CONDUSEF</b>	<b>553,026</b>
<b>BANORTE</b>	<b>56,249</b>
<b>Participación BANORTE</b>	<b>10.2%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

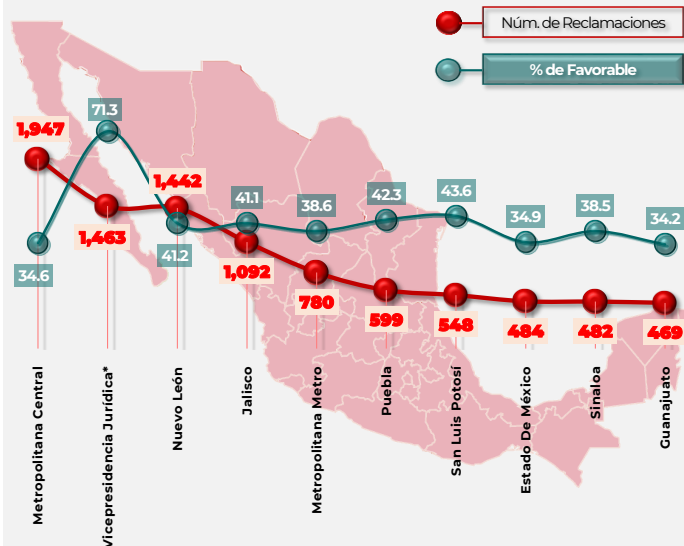
En 820 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Mercantil del Norte, de éstos, **60%** de las quejas.



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

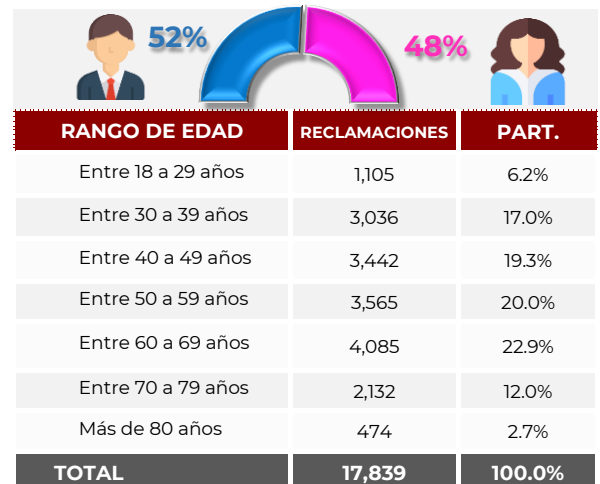
**TOP 10**

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



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

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>19,461</b>	<b>100.0</b>	<b>17,839</b>	<b>100.0</b>	<b>-8.3</b>
Tarjeta de débito	5,701	29.3	5,560	31.2	-2.5
Tarjeta de crédito	4,464	22.9	4,459	25.0	-0.1
Cuenta de nómina	2,506	12.9	2,057	11.5	-17.9
Cuenta de ahorro	1,045	5.4	936	5.2	-10.4
Crédito de nómina	1,001	5.1	736	4.1	-26.5
Cuenta de cheques	828	4.3	703	3.9	-15.1
Cajero automático	404	2.1	512	2.9	26.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	589	3.0	494	2.8	-16.1
Crédito al auto	603	3.1	482	2.7	-20.1
Resto de Productos 1/	2,320	11.9	1,900	10.7	-

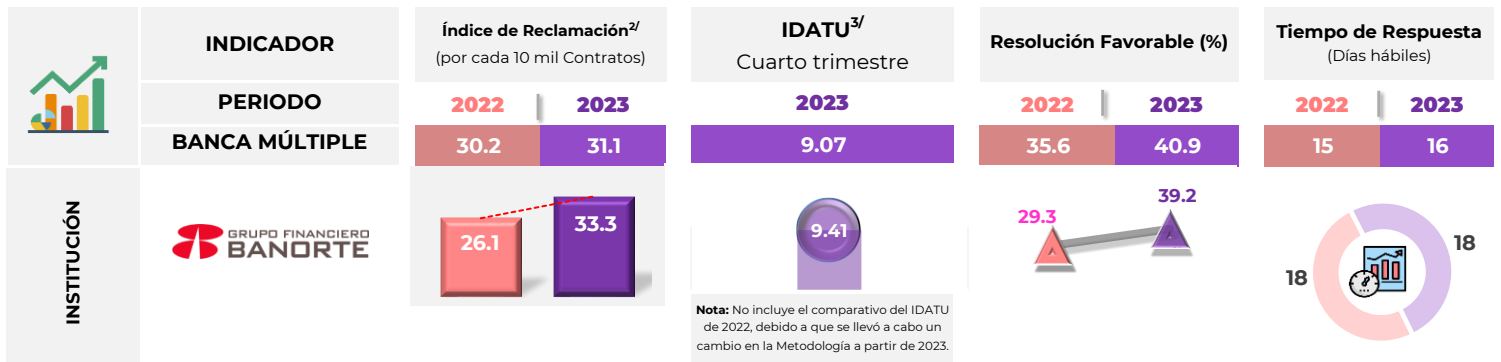
Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

### Montos Reclamados

30.6% 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 - = \$5,000	4,453	30.6	5.6
\$5,001 - \$10,000	2,212	45.9	17.5
Más de \$10,000	7,868	100.0	814.0
<b>Total</b>	<b>14,533</b>	<b>-</b>	<b>837.1</b>

### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	14
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	6 (43%)

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>428,572</b>	<b>595,157</b>	<b>38.9%</b>
Consultas	19,550	19,520	-0.2%
<b>Controversias:</b>	<b>409,022</b>	<b>575,637</b>	<b>40.7%</b>
Aclaraciones	103,878	520,429	401.0%
Reclamaciones	305,144	55,208	-81.9%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	381,782	-
Aplicación móvil	0	165,364	-
Sucursales	418	12,523	N/A
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	11,506	11,753	2.1%
Oficinas de atención	0	2,697	-
Otros	397,098	1,518	-
<b>TOTAL</b>	<b>409,022</b>	<b>575,637</b>	<b>40.7%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	400,858	557,653	96.9%
En trámite	8,164	17,984	3.1%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico
  - a) jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
  - b) **Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
  - c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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



RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	<b>Banco Mercantil del Norte</b>	<b>9.13</b>	<b>9.91</b>	<b>9.44</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.41</b>
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	2,046	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,046	22,371	10.93	7.19
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,046	4	0.20	29.77
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,046	9	0.44	19.30
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>91.26</b>
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	2,046	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>91.26</b>

El puntaje 91.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**BANORTE** 91.26 / 10 = 9.13 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	521	0	0.00	15.00
	Informes no Razonados	25.00	521	4	0.01	24.81
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	521	2	0.38	14.45
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	342	7	2.05	14.80
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	342	0	0.00	30.00
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>99.05</b>

El puntaje 99.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**BANORTE** 99.05 / 10 = 9.91 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.13	X 0.6	<b>5.48</b>
	<b>Conciliación</b>	9.91	X 0.4	<b>3.96</b>
	<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>			<b>9.44</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE  
BANCO NACIONAL DE MÉXICO**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>40,797</b>	<b>79,465</b>	<b>94.8%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>29,202</b>	<b>33,566</b>	<b>14.9%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>27,338</b>	<b>29,689</b>	<b>8.6%</b>
Gestión Ordinaria	14	18	28.6%
Gestión Electrónica	21,828	23,371	7.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,375	908	-34.0%
Conciliación	4,121	5,392	30.8%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>1,429</b>	<b>2,815</b>	<b>97.0%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>288</b>	<b>685</b>	<b>137.8%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>131</b>	<b>321</b>	<b>145.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>16</b>	<b>56</b>	<b>250.0%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>69,999</b>	<b>113,031</b>	<b>61.5%</b>

**Nota 1:** 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**

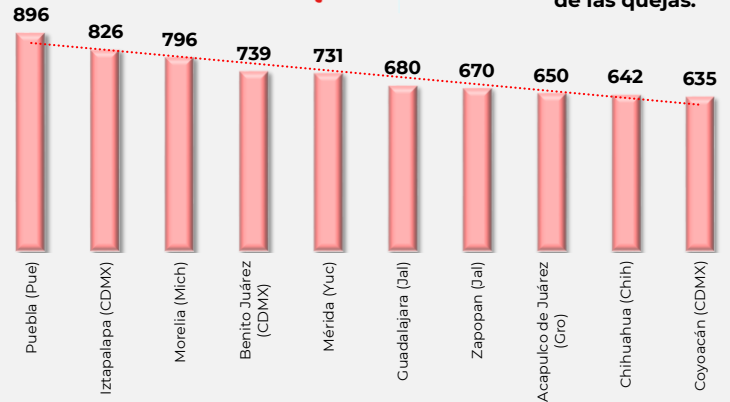
**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	553,026
Banamex   Citibanamex	113,031
<b>Participación</b> Banamex   Citibanamex	<b>20.4%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 969 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Nacional de México, de éstos,

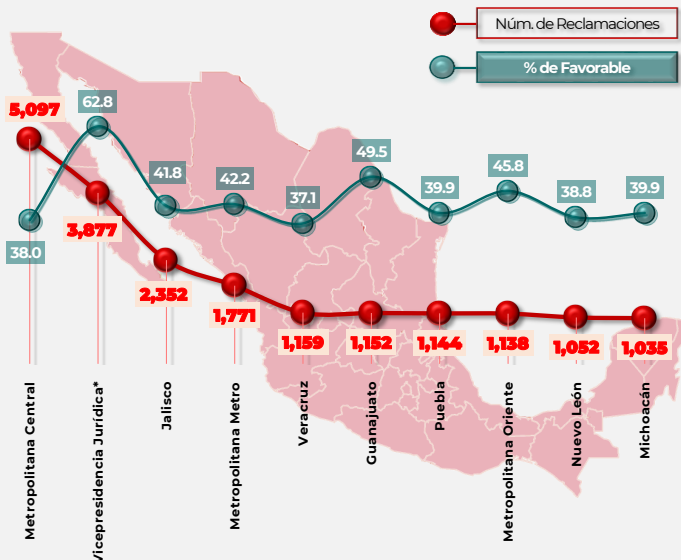
**60%**  
54 concentran el  
de las quejas.



**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:**



(\*) 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	1,765	5.3%
Entre 30 a 39 años	4,541	13.5%
Entre 40 a 49 años	5,425	16.2%
Entre 50 a 59 años	6,765	20.2%
Entre 60 a 69 años	8,359	24.9%
Entre 70 a 79 años	5,447	16.2%
Más de 80 años	1,264	3.8%
<b>TOTAL</b>	<b>33,566</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>29,202</b>	<b>100.0</b>	<b>33,566</b>	<b>100.0</b>	<b>14.9</b>
Tarjeta de débito	7,001	24.0	9,700	28.9	38.6
Tarjeta de crédito	9,266	31.7	9,262	27.6	0.0
Cuenta de cheques	2,347	8.0	3,016	9.0	28.5
Banca móvil	2,084	7.1	2,850	8.5	36.8
Cuenta de ahorro	2,140	7.3	2,643	7.9	23.5
Cajero automático	1,862	6.4	1,688	5.0	-9.3
Cuenta de nómina	1,378	4.7	1,402	4.2	1.7
Producto no especificado REDECO	548	1.9	470	1.4	-14.2
Crédito personal	542	1.9	440	1.3	-18.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	2,034	7.0	2,095	6.2	-

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

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación <sup>2/</sup> (por cada 10 mil Contratos)		IDATU <sup>3/</sup> Cuarto trimestre	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)
	2022	2023	2023	2022	2023
<b>BANCA MÚLTIPLE</b>	30.2	31.1	9.07	35.6	40.9
<b>INSTITUCIÓN</b>	34.3	26.1	9.48	34.6	40.7

<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).

### Montos Reclamados

27.7% 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 - = \$5,000	8,065	27.7	9.9
\$5,001 - \$10,000	3,240	38.8	25.6
Más de \$10,000	17,797	100.0	2777.2
<b>Total</b>	<b>29,102</b>	<b>-</b>	<b>2812.7</b>

### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	54
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)</b>	<b>46</b>
	<b>85%</b>

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>2,559,001</b>	<b>11,888,520</b>	<b>364.6%</b>
<b>Consultas</b>	<b>1,574,059</b>	<b>10,369,529</b>	<b>558.8%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>984,942</b>	<b>1,518,991</b>	<b>54.2%</b>
Aclaraciones	601,451	122,817	-79.6%
Reclamaciones	383,491	1,396,174	264.1%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	586,564	1,018,425	73.6%
Correo electrónico	295,886	323,779	9.4%
Sucursales	65,401	76,034	16.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	21,196	54,403	156.7%
UNE	15,258	24,322	59.4%
Otros	637	22,028	-
<b>TOTAL</b>	<b>984,942</b>	<b>1,518,991</b>	<b>54.2%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	984,938	1,462,216	96.3%
En trámite	4	56,775	3.7%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
- c) Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	<b>Banco Nacional de México</b>	<b>9.26</b>	<b>9.91</b>	<b>9.52</b>	<b>0.04</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.48</b>
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	2,867	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,867	26,844	9.36	8.31	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,867	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,867	13	0.45	19.28	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>92.59</b>	
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	2,867	2	0.07	0.01	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>		<b>92.58</b>

El puntaje 92.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.58 / 10 = 9.26 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	556	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	556	1	0.00	24.96	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	556	1	0.18	14.74	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	419	11	2.63	14.74	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	419	0	0.48	29.64	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>99.08</b>	

El puntaje 99.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.08 / 10 = 9.91 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.26	X	0.6	<b>5.56</b>
	<b>Conciliación</b>	9.91	X	0.4	<b>3.96</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.52</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

# BBVA

## DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA MÉXICO

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>34,868</b>	<b>75,483</b>	<b>116.5%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>25,008</b>	<b>28,620</b>	<b>14.4%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>23,328</b>	<b>26,950</b>	<b>15.5%</b>
Gestión Ordinaria	25	38	52.0%
Gestión Electrónica	17,808	22,061	23.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	2,816	1,777	-36.9%
Conciliación	2,679	3,074	14.7%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>1,174</b>	<b>1,235</b>	<b>5.2%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>299</b>	<b>263</b>	<b>-12.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>189</b>	<b>160</b>	<b>-15.3%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>-33.3%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>59,876</b>	<b>104,103</b>	<b>73.9%</b>

**Nota 1:** 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

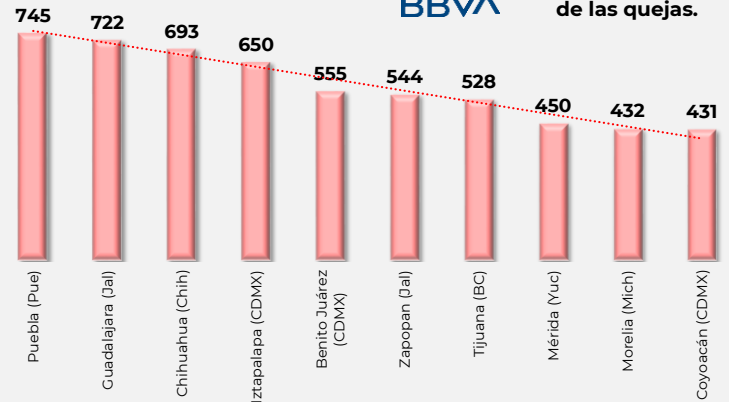
## PANORAMA GENERAL

### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

	<b>553,026</b>
	<b>104,103</b>
<b>Participación BBVA</b>	<b>18.8%</b>

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 1,034 municipios del país se registran al menos una reclamación de BBVA México, 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:



(\*) 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	4,277	14.9%
Entre 30 a 39 años	6,626	23.2%
Entre 40 a 49 años	5,167	18.1%
Entre 50 a 59 años	4,759	16.6%
Entre 60 a 69 años	4,650	16.2%
Entre 70 a 79 años	2,548	8.9%
Más de 80 años	593	2.1%
<b>TOTAL</b>	<b>28,620</b>	<b>100.0%</b>

**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>25,008</b>	<b>100.0</b>	<b>28,620</b>	<b>100.0</b>	<b>14.4</b>
Tarjeta de débito	5,487	21.9	7,452	26.0	35.8
Tarjeta de crédito	6,480	25.9	6,486	22.7	0.1
Cuenta de cheques	2,247	9.0	2,681	9.4	19.3
Cuenta de ahorro	2,000	8.0	2,636	9.2	31.8
Cajero automático	1,316	5.3	1,902	6.6	44.5
Banca móvil	1,666	6.7	1,786	6.2	7.2
Cuenta de nómina	1,421	5.7	1,491	5.2	4.9
Crédito personal	1,091	4.4	953	3.3	-12.6
Crédito al auto	453	1.8	437	1.5	-3.5
Resto de Productos 1/	2,847	11.4	2,796	9.8	-

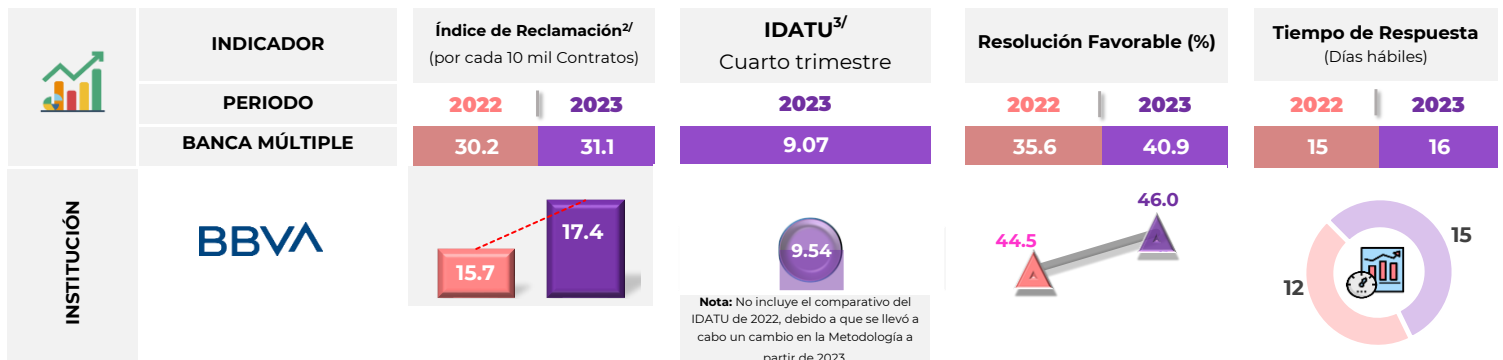
Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

1/Incluye: Crédito de nómina, Crédito hipotecario, Cuenta básica de nómina, Gestión de Cobranza (REDECO), entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

### Montos Reclamados

35.4% 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 - = \$5,000	8,961	35.4	12.4
\$5,001 - \$10,000	3,851	50.6	30.4
Más de \$10,000	12,521	100.0	1708.9
<b>Total</b>	<b>25,333</b>	<b>-</b>	<b>1751.7</b>

### Sancciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

Sanciones Firmes	11
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	4
	36%

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>713,570</b>	<b>837,126</b>	<b>17.3%</b>
Consultas	2,874	2,954	2.8%
<b>Controversias:</b>	<b>710,696</b>	<b>834,172</b>	<b>17.4%</b>
Aclaraciones	598,079	409,924	-31.5%
Reclamaciones	112,617	424,248	276.7%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	599,993	559,769	-6.7%
Sucursales	86,640	163,937	89.2%
Aplicación móvil	0	81,862	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	17,753	22,026	24.1%
UNE	6,286	5,778	-8.1%
Otros	24	800	-
<b>TOTAL</b>	<b>710,696</b>	<b>834,172</b>	<b>17.4%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	695,109	796,758	95.5%
En trámite	15,587	37,414	4.5%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- a) **Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnica jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) **Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
- c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	<b>BBVA México</b>	<b>9.20</b>	<b>10.00</b>	<b>9.52</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.05</b>	<b>9.54</b>
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
GESTIÓN ELECTRÓNICA	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	5,026	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	5,026	56,587	11.26	6.96
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	5,026	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	5,026	0	0.00	20.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>91.96</b>
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	5,026	0	0.00	0.00
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>91.96</b>

El puntaje 91.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.96 / 10 = 9.20 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
CONCILIACIÓN	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	739	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	739	0	0.00	25.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	739	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	601	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	601	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</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 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: octubre-diciembre de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.20	X	0.6
<b>Conciliación</b>	10.00	X	0.4	<b>4.00</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.52</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AZTECA**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>22,779</b>	<b>45,922</b>	<b>101.6%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>23,136</b>	<b>23,794</b>	<b>2.8%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>21,349</b>	<b>22,096</b>	<b>3.5%</b>
Gestión Ordinaria	13	13	0.0%
Gestión Electrónica	9,929	11,373	14.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	8,735	8,233	-5.7%
Conciliación	2,672	2,477	-7.3%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>1,081</b>	<b>1,094</b>	<b>1.2%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>396</b>	<b>339</b>	<b>-14.4%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>258</b>	<b>224</b>	<b>-13.2%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>-21.2%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45,915</b>	<b>69,716</b>	<b>51.8%</b>

**Nota 1:** 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

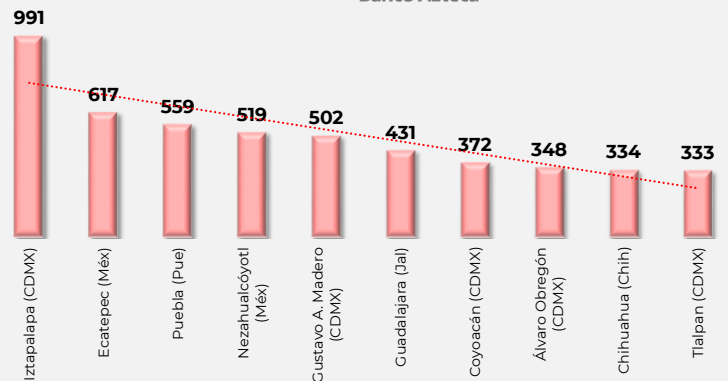
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	553,026
Banco Azteca	69,716
Participación Banco Azteca	12.6%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

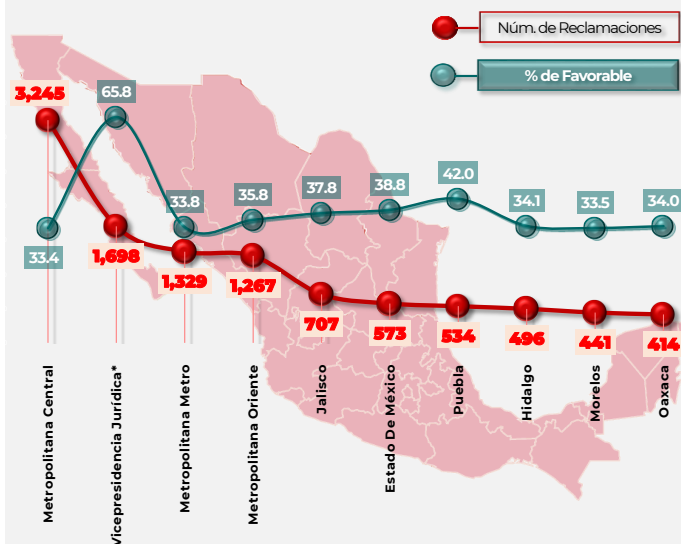
En 1,092 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Azteca, de éstos, **61** concentran el **60%** de las quejas.



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

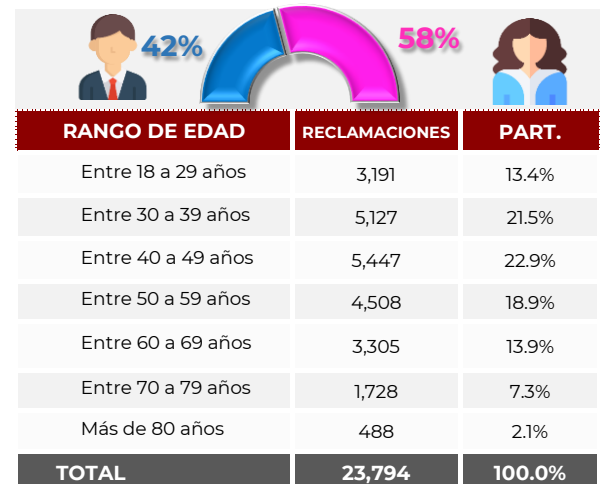
**TOP 10**

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



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

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>23,136</b>	<b>100.0</b>	<b>23,794</b>	<b>100.0</b>	<b>2.8</b>
Crédito personal	6,388	27.6	5,923	24.9	-7.3
Tarjeta de débito	2,993	12.9	4,556	19.1	52.2
Cuenta de ahorro	2,992	12.9	3,497	14.7	16.9
Tarjeta de crédito	3,896	16.8	3,202	13.5	-17.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,135	9.2	2,037	8.6	-4.6
Banca móvil	2,294	9.9	1,990	8.4	-13.3
Cajero automático	145	0.6	382	1.6	163.4
Cuenta de cheques	246	1.1	281	1.2	14.2
Cuenta de nómina	268	1.2	258	1.1	-3.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	1,779	7.7	1,668	7.0	-

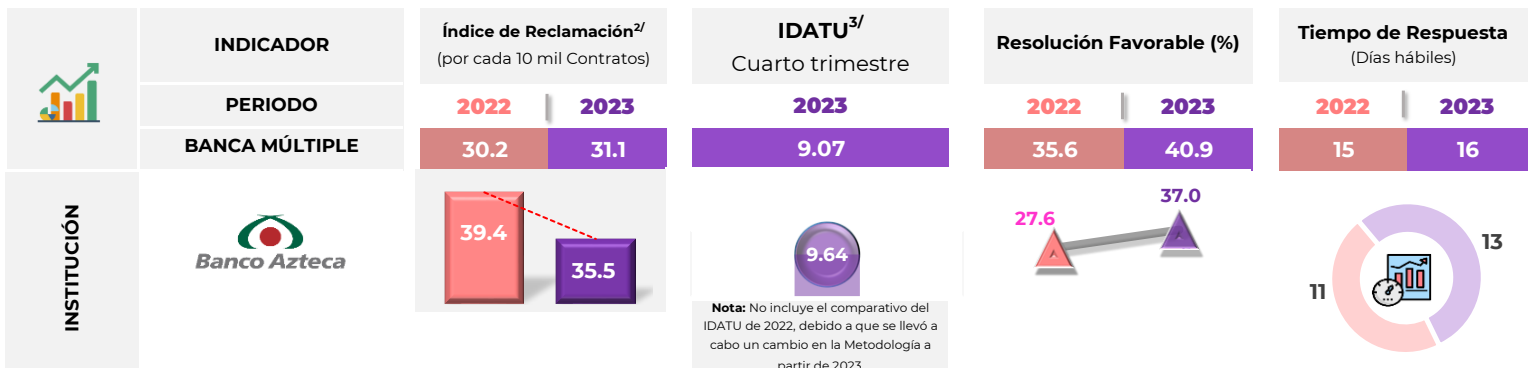
Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## 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).

### Montos Reclamados

32.9% 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 - = \$5,000	4,631	32.9	6.1
\$5,001 - \$10,000	1,805	45.7	13.6
Más de \$10,000	7,651	100.0	580.4
<b>Total</b>	<b>14,087</b>	<b>-</b>	<b>600.2</b>

### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

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

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,371,258</b>	<b>1,437,686</b>	<b>4.8%</b>
Consultas	161	318	97.5%
Controversias:	<b>1,371,097</b>	<b>1,437,368</b>	<b>4.8%</b>
Aclaraciones	1,360,142	960,904	-29.4%
Reclamaciones	10,955	476,464	N/A

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Aplicación móvil	0	891,345	-
Teléfono	473,821	488,418	3.1%
Sucursales	55,288	44,929	-18.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	9,925	11,362	14.5%
UNE	1,273	1,302	2.3%
Otros	830,790	12	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,371,097</b>	<b>1,437,368</b>	<b>4.8%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	1,348,394	1,417,221	98.6%
En trámite	22,703	20,147	1.4%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico
  - a) jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
  - b) **Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
  - c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)		
1	Banco del Bajío	9.44	10.00	9.66	0.03	0.00	0.00	9.64
2	<b>Banco Azteca</b>	<b>9.37</b>	<b>9.99</b>	<b>9.62</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.05</b>	<b>9.64</b>
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
<b>Promedio del Sector</b>		<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.



## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	2,254	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,254	19,218	8.53	8.91	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,254	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,254	3	0.13	19.79	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>93.70</b>	
<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	2,254	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>93.70</b>	

El puntaje 93.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.70 / 10 = 9.37 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2023)					
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	494	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	494	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	494	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	361	3	0.83	14.92	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	361	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>99.92</b>	

El puntaje 99.92 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

99.92 / 10 = 9.99 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.37	X	0.6	<b>5.62</b>
	<b>Conciliación</b>	9.99	X	0.4	<b>4.00</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.62</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 2023**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BAJO**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>687</b>	<b>1,602</b>	<b>133.2%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>711</b>	<b>842</b>	<b>18.4%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>681</b>	<b>784</b>	<b>15.1%</b>
Gestión Ordinaria	0	2	-
Gestión Electrónica	334	352	5.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	259	368	42.1%
Conciliación	88	62	-29.5%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>51.9%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>800.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>250.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,398</b>	<b>2,444</b>	<b>74.8%</b>

**Nota 1:** 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

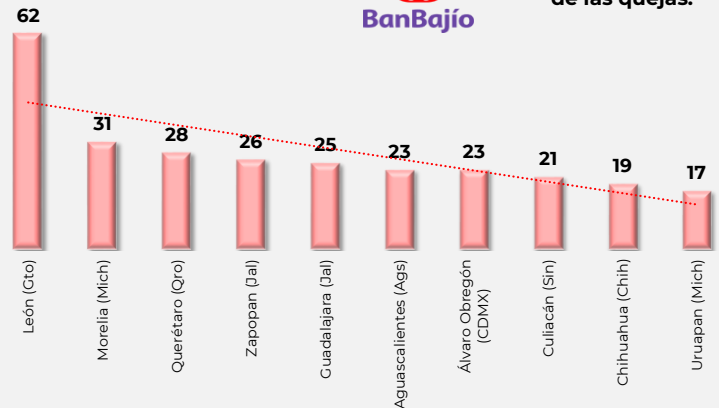
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	553,026
BanBajo	2,444
Participación BanBajo	0.4%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

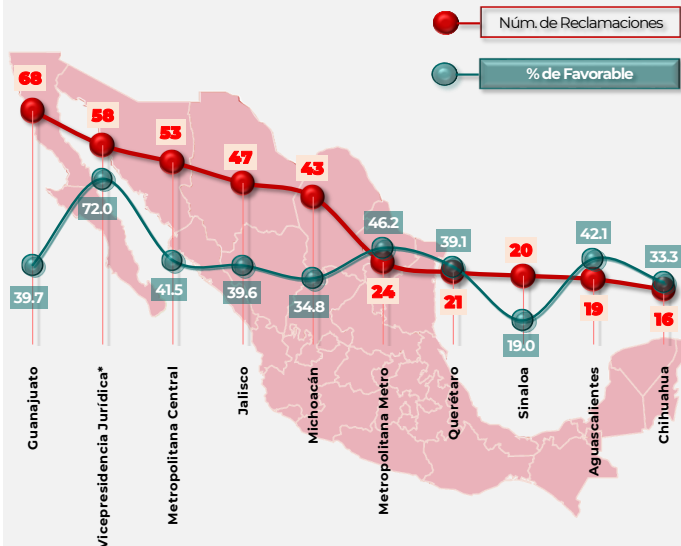
En 160 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco del Bajío, de éstos, **33** concentran el **60%** de las quejas.



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

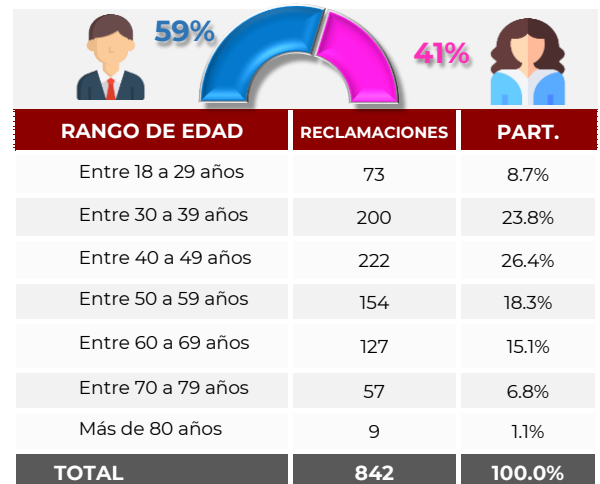
**TOP 10**

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



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

**DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**



**Nota 1.** Se ponderan las cifras que no definen la edad.

**Nota 2.** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>711</b>	<b>100.0</b>	<b>842</b>	<b>100.0</b>	<b>18.4</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	203	28.6	271	32.2	33.5
Tarjeta de débito	115	16.2	161	19.1	40.0
Cuenta de cheques	119	16.7	103	12.2	-13.4
Tarjeta de crédito	71	10.0	90	10.7	26.8
Crédito hipotecario	25	3.5	38	4.5	52.0
Crédito personal	11	1.5	36	4.3	227.3
Cuenta de nómina	31	4.4	32	3.8	3.2
Cuenta de ahorro	31	4.4	25	3.0	-19.4
Crédito de nómina	28	3.9	18	2.1	-35.7
Resto de Productos <sup>V</sup>	77	10.8	68	8.1	-

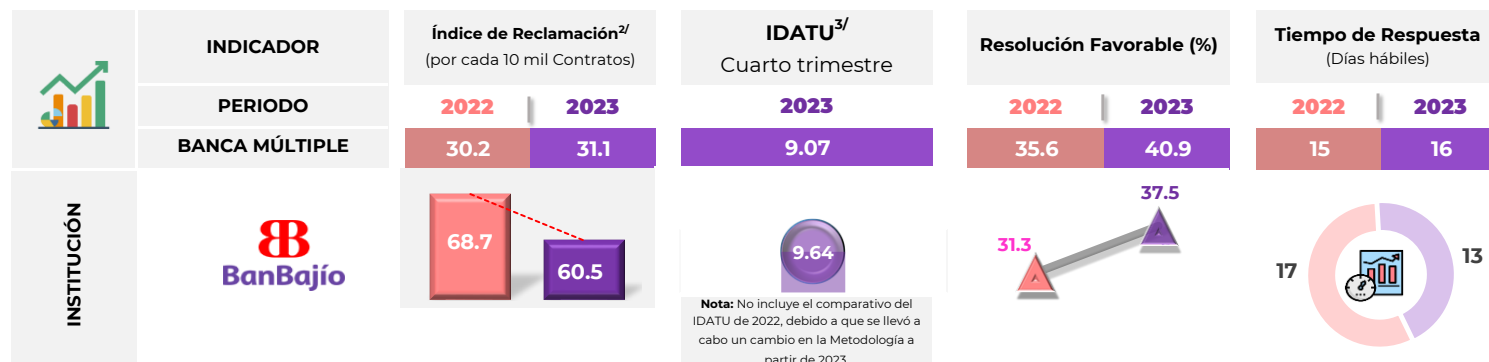
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

<sup>V</sup>Incluye: Cajero automático, Banca móvil, Crédito al auto, Tarjeta de crédito básica, entre otros.

**Nota:** La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

## DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

### Montos Reclamados

41.1% 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 - = \$5,000	174	41.1	0.2
\$5,001 - \$10,000	63	56.0	0.4
Más de \$10,000	186	100.0	54.6
<b>Total</b>	<b>423</b>	<b>-</b>	<b>55.3</b>

### Sanciones Firmes

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2023

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

Número de multas firmes durante 2023 (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 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>105,793</b>	<b>112,360</b>	<b>6.2%</b>
Consultas	11	2	-81.8%
<b>Controversias:</b>	<b>105,782</b>	<b>112,358</b>	<b>6.2%</b>
Aclaraciones	17	31	82.4%
Reclamaciones	105,765	112,327	6.2%

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 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Sucursales	98,387	85,205	-13.4%
Página de internet	0	24,223	-
Teléfono	7,001	2,364	-66.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	343	498	45.2%
UNE	51	57	11.8%
Otros	0	11	-
<b>TOTAL</b>	<b>105,782</b>	<b>112,358</b>	<b>6.2%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	104,845	111,319	99.1%
En trámite	937	1,039	0.9%

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

### OBJETIVO

El propósito del Índice de Desempeño de Atención al Usuario (IDATU) es **MEDIR LA CALIDAD** con la que las Instituciones **ATIENDEN AL USUARIO** en asuntos donde la CONDUSEF interviene.

### ¿Cómo se evalúa el índice?

Este indicador se compone de la evaluación de 2 procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Electrónica y Conciliación. Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

## 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 POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica<sup>1/</sup> 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

### CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 3 FACTORES:

#### De los cuales 2 son de Penalización y 1 de Beneficio

- Penalización por Dictámenes emitidos.** En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico
  - a) jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
  - b) **Penalización por la revisión de folios IDATU.** Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF<sup>\*/</sup>
  - c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

<sup>1/</sup> Con la publicación de las Disposiciones en materia de Registros ante la CONDUSEF, obliga a todas las entidades financieras operar bajo el esquema de Gestión Electrónica.

<sup>\*/</sup> Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

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



RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
<b>1</b>	<b>Banco del Bajío</b>	<b>9.44</b>	<b>10.00</b>	<b>9.66</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.64</b>
2	Banco Azteca	9.37	9.99	9.62	0.03	0.00	0.05	9.64
3	BBVA México	9.20	10.00	9.52	0.03	0.00	0.05	9.54
4	Banco Nacional de México	9.26	9.91	9.52	0.04	0.00	0.00	9.48
5	Banco Mercantil del Norte	9.13	9.91	9.44	0.03	0.00	0.00	9.41
6	HSBC México	9.16	9.63	9.35	0.03	0.00	0.05	9.36
7	Banca Mifel	8.97	10.00	9.38	0.03	0.00	0.00	9.35
8	Scotiabank Inverlat	9.01	9.91	9.37	0.03	0.00	0.00	9.34
9	Banco Regional	8.74	9.97	9.23	0.03	0.00	0.00	9.20
10	BanCoppel	9.26	9.21	9.24	0.04	0.00	0.00	9.20
11	Volkswagen Bank	8.62	10.00	9.17	0.00	0.00	0.00	9.17
12	Banco Inbursa	9.50	8.50	9.10	0.03	0.00	0.00	9.07
13	Consurbanco	8.90	9.20	9.02	0.00	0.00	0.00	9.02
14	Banco Santander México	8.64	9.25	8.88	0.03	0.00	0.05	8.90
15	Banco Compartamos	7.12	9.00	7.87	0.00	0.00	0.00	7.87
16	Banca Afirme	7.60	8.29	7.88	0.03	0.00	0.00	7.85
17	Cibanco	8.28	7.00	7.77	0.00	0.00	0.00	7.77
18	Banco Invex	7.18	8.08	7.54	0.03	0.00	0.00	7.51
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>9.23</b>	<b>9.68</b>	<b>9.08</b>				<b>9.07</b>

**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 2023; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(\*) El IDATU corresponde al cuarto 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.

## INDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

### DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
			Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	85	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	85	** 671	7.89	9.36	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	85	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	85	0	0.00	20.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>94.36</b>	
	<b>SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:</b>						
	Asuntos concluidos <b>Favorables</b> y que pasaron a <b>Conciliación</b>	<b>MAXIMO 0.50</b>	85	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>94.36</b>	

El puntaje 94.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

94.36 / 10 = 9.44 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: octubre-diciembre 2023)						
	BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
	Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	15.00	13	0	0.00	15.00	✓
	Informes no Razonados	25.00	13	0	0.00	25.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	13	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	11	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	11	0	0.00	30.00	✓
	<b>Calificación del proceso</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 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: octubre-diciembre de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.44	X	0.6	<b>5.66</b>
	<b>Conciliación</b>	10.00	X	0.4	<b>4.00</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.66</b>	