

# Ficha Estadística

# Banca Múltiple

Presidencia Condusef  
Enero - Junio 2023



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	<b>391</b>	<b>1,092</b>	<b>179.3%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>386</b>	<b>558</b>	<b>44.6%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>359</b>	<b>509</b>	<b>41.8%</b>
Gestión Ordinaria	0	2	-
Gestión Electrónica	186	262	40.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	140	178	27.1%
Conciliación	33	67	103.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>89.5%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>20.0%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>100.0%</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>777</b>	<b>1,650</b>	<b>112.4%</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

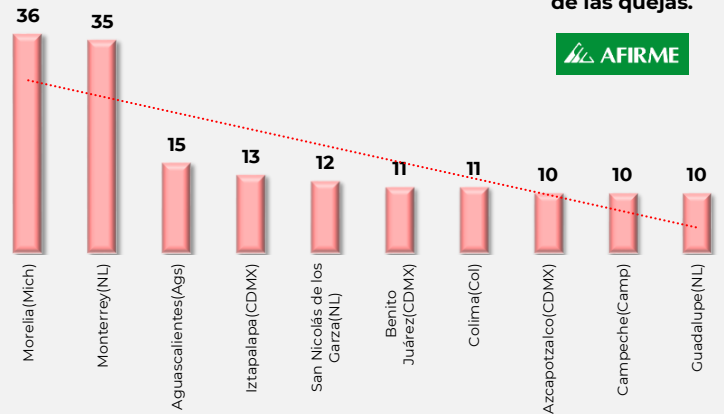
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	<b>307,308</b>
AFIRME	<b>1,650</b>
<b>Participación</b>	<b>0.5%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 121 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banca Afirme, de éstos, **40** 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	27	4.8%
Entre 30 a 39 años	85	15.2%
Entre 40 a 49 años	119	21.3%
Entre 50 a 59 años	115	20.6%
Entre 60 a 69 años	129	23.1%
Entre 70 a 79 años	73	13.1%
Más de 80 años	10	1.8%
<b>TOTAL</b>	<b>558</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

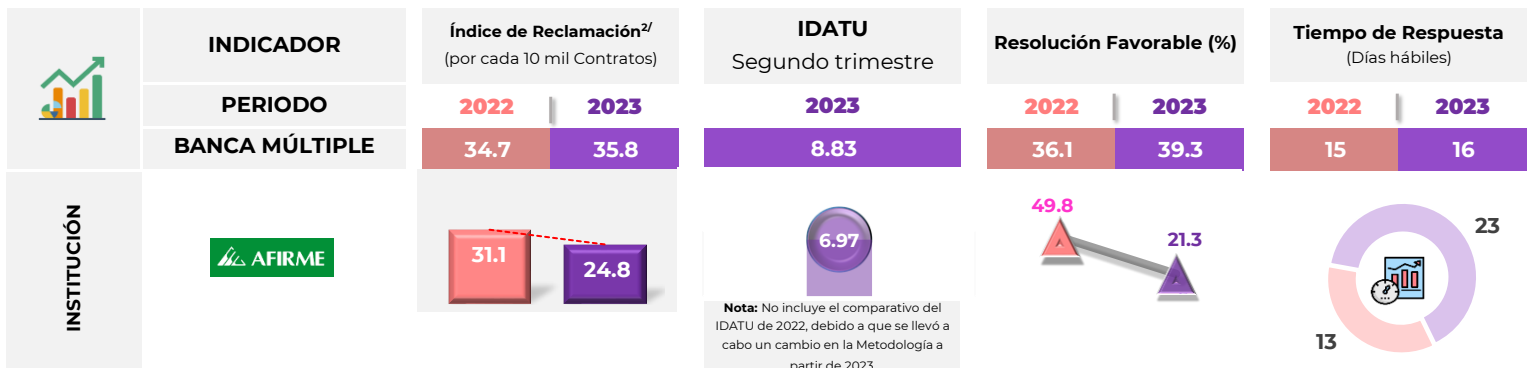
PRODUCTO	2022		2023		Var. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>	<b>100.0</b>	<b>558</b>	<b>100.0</b>	<b>44.6</b>
Tarjeta de débito	51	13.2	122	21.9	139.2
Tarjeta de crédito	66	17.1	107	19.2	62.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	83	21.5	95	17.0	14.5
Cuenta de nómina	32	8.3	48	8.6	50.0
Crédito personal	35	9.1	38	6.8	8.6
Cuenta de cheques	24	6.2	37	6.6	54.2
Cuenta de ahorro	25	6.5	29	5.2	16.0
Crédito al auto	21	5.4	21	3.8	0.0
Banca móvil	2	0.5	9	1.6	350.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	47	12.2	52	9.3	-

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

<sup>1/</sup>Incluye: Cajero automático, Tarjeta de crédito básica, Créditos solidarios y/o grupal, Crédito de nómina, 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 (abril-junio) 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 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

49% 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	165	49.0	0.1
\$5,001 - \$10,000	27	57.0	0.2
Más de \$10,000	145	100.0	27.3
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>-</b>	<b>27.6</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 el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>62,851</b>	<b>54,865</b>	<b>-12.7%</b>
Consultas	13,402	10,862	-19.0%
<b>Controversias:</b>	<b>49,449</b>	<b>44,003</b>	<b>-11.0%</b>
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	49,449	44,003	-11.0%

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

\*Información al primer semestre de 2023, dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Sucursales	0	43,647	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	177	139	-21.5%
UNE	31	92	196.8%
Teléfono	49,241	0	-100.0%
No disponible	0	125	-
Otros	0	125	-
<b>TOTAL</b>	<b>49,449</b>	<b>44,128</b>	<b>-10.8%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	49,449	29,761	67.6%
En trámite	0	14,242	32.4%

## 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 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)		
1	Banco Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	<b>Banca Afirme</b>	<b>7.93</b>	<b>5.63</b>	<b>7.01</b>	<b>0.04</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>6.97</b>
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>



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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	136	9	6.62	32.68
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	136	2,744 <sup>**</sup>	20.18	1.84
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	136	4	2.94	26.47
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	136	8	5.88	18.82
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>79.82</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>	136	1	0.74	0.50
	<b>(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución</b>				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>79.32</b>

El puntaje 79.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.32 / 10 = 7.93 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	37	1	2.70	4.05
	Informes no Razonados	25.00	37	5	0.14	21.62
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	29	28	96.55	0.52
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	37	15	40.54	0.07
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	37	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>56.27</b>

El puntaje 56.27 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

56.27 / 10 = 5.63 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	7.93	<b>X</b>	0.6	<b>4.76</b>
	<b>Conciliación</b>	5.63	<b>X</b>	0.4	<b>2.25</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>7.01</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	725	3,434	373.7%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	498	764	53.4%
<b>CONTROVERSIAS</b>	484	731	51.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	375	566	50.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	50	75	50.0%
Conciliación	59	90	52.5%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	12	26	116.7%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	2	4	100.0%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	0	2	-
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	1	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>1,223</b>	<b>4,198</b>	<b>243.3%</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

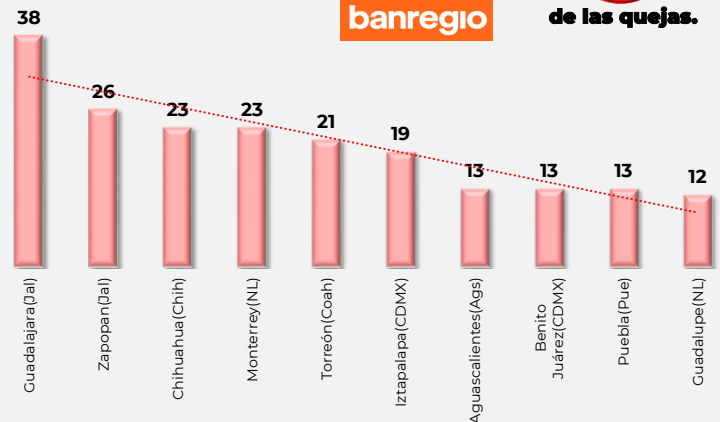
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	307,308
<b>banregio</b>	4,198
<b>Participación</b>	<b>1.4%</b>

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

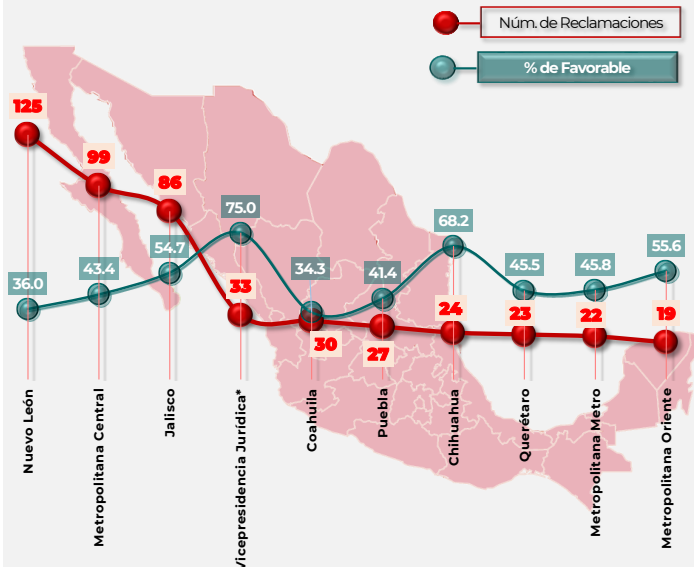
En 147 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Regional, de éstos, 51 concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

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



(\* ) 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	167	21.9%
Entre 30 a 39 años	276	36.1%
Entre 40 a 49 años	135	17.7%
Entre 50 a 59 años	93	12.2%
Entre 60 a 69 años	57	7.5%
Entre 70 a 79 años	32	4.2%
Más de 80 años	4	0.5%
<b>TOTAL</b>	<b>764</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>498</b>	<b>100.0</b>	<b>764</b>	<b>100.0</b>	<b>53.4</b>
Tarjeta de crédito	134	26.9	263	34.4	96.3
Tarjeta de débito	113	22.7	188	24.6	66.4
Cuenta de cheques	41	8.2	64	8.4	56.1
Crédito al auto	40	8.0	50	6.5	25.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	32	6.4	50	6.5	56.3
Cuenta de ahorro	57	11.4	45	5.9	-21.1
Banca móvil	6	1.2	28	3.7	366.7
Cajero automático	11	2.2	15	2.0	36.4
Crédito personal	8	1.6	13	1.7	62.5
Resto de Productos <sup>1/</sup>	56	11.2	48	6.3	-

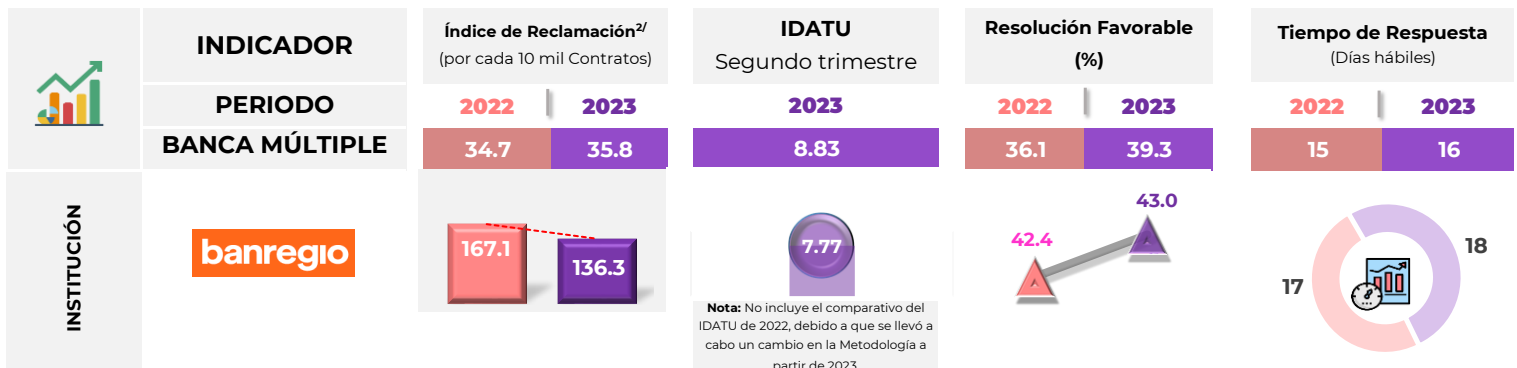
Cuenta de ahorro fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

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

<sup>1/</sup>Incluye: Cuenta de nómina, Crédito hipotecario, 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 (abril-junio) 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 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

47.3% 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	311	47.3	0.4
\$5,001 - \$10,000	78	59.1	0.6
Más de \$10,000	269	100.0	40.1
<b>Total</b>	<b>658</b>	<b>-</b>	<b>41.1</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 el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>91,750</b>	<b>123,501</b>	<b>34.6%</b>
Consultas	1,411	1,440	2.1%
<b>Controversias:</b>	<b>90,339</b>	<b>122,061</b>	<b>35.1%</b>
Aclaraciones	89,744	2,953	-96.7%
Reclamaciones	595	119,108	19918.2%

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 al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	87,874	119,255	35.7%
Sucursales	1,886	1,511	-19.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	377	564	49.6%
Centro de atención telefónica	0	445	-
UNE	202	286	41.6%
Otros	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>90,339</b>	<b>122,061</b>	<b>35.1%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	90,337	122,061	100.0%
En trámite	2	0	0.0%

## 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

- 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)
- 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>
- 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 Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	<b>Banco Regional</b>	<b>8.61</b>	<b>6.61</b>	<b>7.81</b>	<b>0.03</b>	<b>0.01</b>	<b>0.00</b>	<b>7.77</b>
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	265	5	1.89	34.34	
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	265	4,207	15.88	4.65	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	265	1	0.38	29.55	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	265	29	10.94	17.81	
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>86.34</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>	265	1	0.38	0.26	
	<b>(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución</b>					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>86.09</b>

El puntaje 86.09 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**banregio** 86.09 / 10 = 8.61 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	27	1	3.70	0.00
	Informes no Razonados	25.00	27	2	0.07	23.15
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	36	5	13.89	12.92
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	27	11	40.74	0.00
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	27	0	0.00	30.00
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>66.06</b>

El puntaje 66.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**banregio** 66.06 / 10 = 6.61 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	<b>8.61</b>	<b>X</b>	<b>0.6</b>	<b>5.17</b>
<b>Conciliación</b>	<b>6.61</b>	<b>X</b>	<b>0.4</b>	<b>2.64</b>	
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>					<b>7.81</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	172	558	224.4%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	116	192	65.5%
<b>CONTROVERSIAS</b>	112	187	67.0%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	77	143	85.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	19	14	-26.3%
Conciliación	15	30	100.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	4	5	25.0%
<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>288</b>	<b>750</b>	<b>160.4%</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

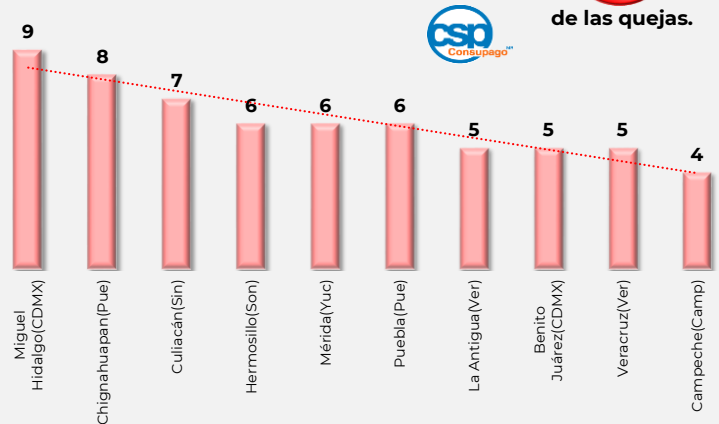
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

	<b>307,308</b>
	<b>750</b>
<b>Participación</b> 	<b>0.2%</b>

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 85 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consubanco, de éstos, 30 concentran el **60%** de las quejas.



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

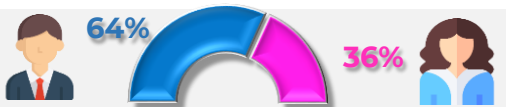
### TOP 10

#### 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	2	1.0%
Entre 30 a 39 años	16	8.3%
Entre 40 a 49 años	24	12.5%
Entre 50 a 59 años	12	6.3%
Entre 60 a 69 años	98	51.0%
Entre 70 a 79 años	39	20.3%
Más de 80 años	1	0.5%
<b>TOTAL</b>	<b>192</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>116</b>	<b>100.0</b>	<b>192</b>	<b>100.0</b>	<b>65.5</b>
Crédito personal	54	46.6	87	45.3	61.1
Crédito de nómina	30	25.9	45	23.4	50.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	6	5.2	25	13.0	316.7
Tarjeta de crédito	3	2.6	9	4.7	200.0
Tarjeta de débito	11	9.5	7	3.6	-36.4
Cuenta de ahorro	4	3.4	6	3.1	50.0
Resto de Productos 1/	8	6.9	13	6.8	-

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

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

1/Incluye: Banca móvil, Cuenta de nómina, Gestión de Cobranza (REDECO), 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)

INDICADOR	PERIODO	Índice de Reclamación <sup>2/</sup> (por cada 10 mil Contratos)		IDATU Segundo trimestre	Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
		2022	2023	2023	2022	2023	2022	2023
		BANCA MÚLTIPLE		8.83	36.1	39.3	15	16
INSTITUCIÓN								

2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

64.2% 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	111	64.2	0.0
\$5,001 - \$10,000	12	71.1	0.1
Más de \$10,000	50	100.0	5.1
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>-</b>	<b>5.3</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 el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>59,800</b>	<b>60,025</b>	<b>0.4%</b>
Consultas	49,021	48,075	-1.9%
<b>Controversias:</b>	<b>10,779</b>	<b>11,950</b>	<b>10.9%</b>
Aclaraciones	10,112	9,101	-10.0%
Reclamaciones	667	2,849	327.1%

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 al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	8,561	8,204	-4.2%
Página de internet	2	2,807	140250.0%
Correo electrónico	388	773	99.2%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	78	146	87.2%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	11	20	81.8%
Otros	1,739	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>10,779</b>	<b>11,950</b>	<b>10.9%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	10,779	11,950	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## 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 Azteca	9.27	9.87	<b>9.51</b>	0.03	0.01	0.05	<b>9.52</b>
2	BBVA México	9.23	9.85	<b>9.47</b>	0.03	0.01	0.05	<b>9.48</b>
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	<b>9.47</b>	0.03	0.01	0.00	<b>9.42</b>
4	HSBC México	9.21	9.65	<b>9.39</b>	0.04	0.00	0.05	<b>9.39</b>
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	<b>9.36</b>	0.02	0.00	0.00	<b>9.34</b>
6	Banca Mifel	8.96	10.00	<b>9.38</b>	0.05	0.00	0.00	<b>9.33</b>
7	Cibanco	9.09	9.75	<b>9.35</b>	0.02	0.02	0.00	<b>9.32</b>
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	<b>9.32</b>	0.03	0.02	0.00	<b>9.27</b>
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	<b>9.19</b>	0.03	0.00	0.00	<b>9.16</b>
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	<b>9.18</b>	0.03	0.01	0.00	<b>9.15</b>
11	BanCoppel	9.03	9.20	<b>9.10</b>	0.04	0.00	0.00	<b>9.05</b>
12	Banco Invex	8.92	9.41	<b>9.11</b>	0.02	0.04	0.00	<b>9.05</b>
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	<b>8.95</b>	0.00	0.00	0.00	<b>8.95</b>
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	<b>8.79</b>	0.00	0.00	0.00	<b>8.79</b>
15	Banco Santander México	8.83	8.64	<b>8.75</b>	0.02	0.01	0.00	<b>8.72</b>
16	<b>Consurbanco</b>	<b>8.44</b>	<b>8.71</b>	<b>8.55</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>8.53</b>
17	Banco Regional	8.61	6.61	<b>7.81</b>	0.03	0.01	0.00	<b>7.77</b>
18	Banca Afirme	7.93	5.63	<b>7.01</b>	0.04	0.00	0.00	<b>6.97</b>
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	59	0	0.00	35.00	✓	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	59	**	856	14.51	5.54	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	59	2	3.39	25.93		
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	59	6	10.17	17.97		
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>84.44</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>	59	0	0.00	0.00		
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>84.44</b>		

El puntaje 84.44 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.44 / 10 = 8.44 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 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	7	6	85.71	2.14	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	4	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	4	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>87.14</b>	

El puntaje 87.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.14 / 10 = 8.71 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.44	X	0.6	<b>5.07</b>
	<b>Conciliación</b>	8.71	X	0.4	<b>3.48</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.55</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>9,522</b>	<b>17,200</b>	<b>80.6%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>8,145</b>	<b>7,132</b>	<b>-12.4%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>7,308</b>	<b>6,615</b>	<b>-9.5%</b>
Gestión Ordinaria	12	5	-58.3%
Gestión Electrónica	5,487	5,234	-4.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	496	483	-2.6%
Conciliación	1,313	893	-32.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>541</b>	<b>343</b>	<b>-36.6%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>189</b>	<b>95</b>	<b>-49.7%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>101</b>	<b>78</b>	<b>-22.8%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>-83.3%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17,667</b>	<b>24,332</b>	<b>37.7%</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

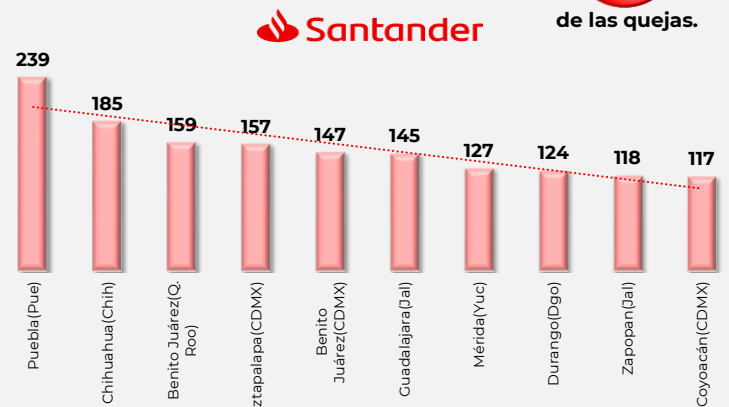
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	<b>307,308</b>
<b>Santander</b>	<b>24,332</b>
<b>Participación Santander</b>	<b>7.9%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 530 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.

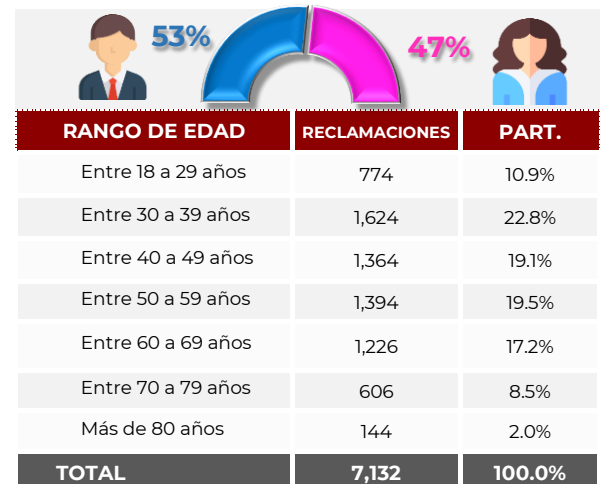
**TOP 10**

**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**



**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>8,145</b>	<b>100.0</b>	<b>7,132</b>	<b>100.0</b>	<b>-12.4</b>
Tarjeta de crédito	2,345	28.8	1,884	26.4	-19.7
Tarjeta de débito	1,436	17.6	1,459	20.5	1.6
Cuenta de nómina	832	10.2	802	11.2	-3.6
Cajero automático	789	9.7	712	10.0	-9.8
Cuenta de cheques	745	9.1	524	7.3	-29.7
Cuenta de ahorro	387	4.8	344	4.8	-11.1
Crédito personal	275	3.4	243	3.4	-11.6
Crédito de nómina	204	2.5	207	2.9	1.5
Crédito hipotecario	257	3.2	200	2.8	-22.2
Resto de Productos 1/	875	10.7	757	10.6	-

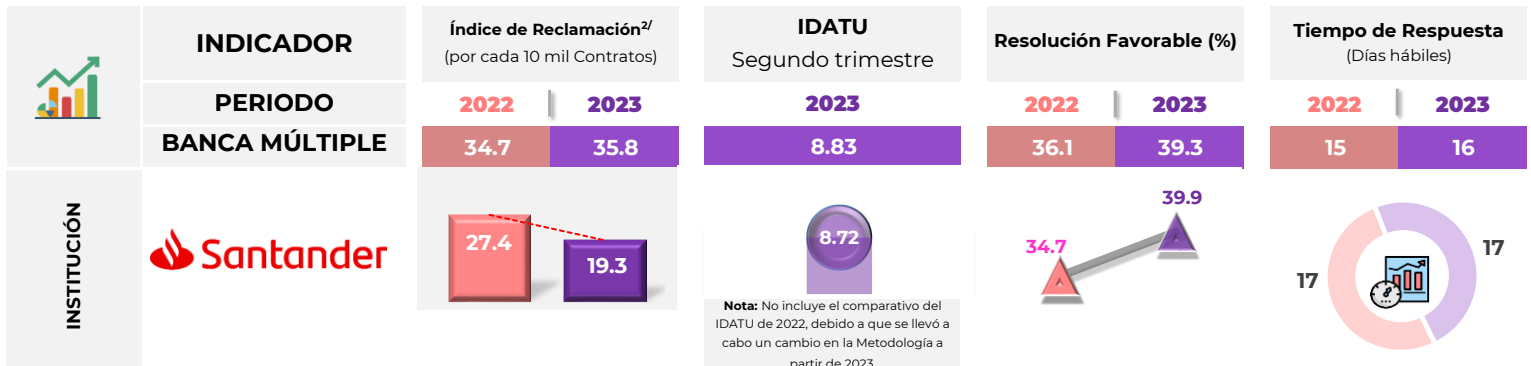
Tarjeta de débito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Cuenta de cheques fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor

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 (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

42.4% 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	2,630	42.4	3.8
\$5,001 - \$10,000	1,017	58.7	7.6
Más de \$10,000	2,563	100.0	361.9
<b>Total</b>	<b>6,210</b>	<b>-</b>	<b>373.3</b>

### Sancciones Firmes

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

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

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>227,375</b>	<b>205,075</b>	<b>-9.8%</b>
Consultas	1,383	1,455	5.2%
Controversias:	225,992	203,620	-9.9%
Aclaraciones	159,373	33,491	-79.0%
Reclamaciones	66,619	170,129	155.4%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	95,359	-
Teléfono	156,679	43,963	-71.9%
UNE	21,096	21,435	1.6%
Aplicación móvil	0	14,576	-
Página de internet	20,915	11,572	-44.7%
Otros	27,302	16,715	-
<b>TOTAL</b>	<b>225,992</b>	<b>203,620</b>	<b>-9.9%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	225,992	203,620	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## 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)	c)	
1	Banco Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	<b>Banco Santander México</b>	<b>8.83</b>	<b>8.64</b>	<b>8.75</b>	<b>0.02</b>	<b>0.01</b>	<b>0.00</b>	<b>8.72</b>
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	2,325	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,325	33,015	**	14.20	5.74
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,325	24	1.03	28.76	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,325	133	5.72	18.86	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>88.36</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>	2,325	3	0.13	0.09	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>88.27</b>

El puntaje 88.27 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Santander** 88.27 / 10 = 8.83 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	329	7	2.13	6.38	
Informes no Razonados	25.00	329	14	0.04	23.94	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	319	41	12.85	13.07	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	329	18	5.47	12.99	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	329	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>86.38</b>	

El puntaje 86.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Santander** 86.38 / 10 = 8.64 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.83	X	0.6	<b>5.30</b>
	<b>Conciliación</b>	8.64	X	0.4	<b>3.45</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.75</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	146	617	322.6%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	97	193	99.0%
<b>CONTROVERSIAS</b>	95	193	103.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	40	55	37.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	54	135	150.0%
Conciliación	1	3	200.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	0	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>243</b>	<b>810</b>	<b>233.3%</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

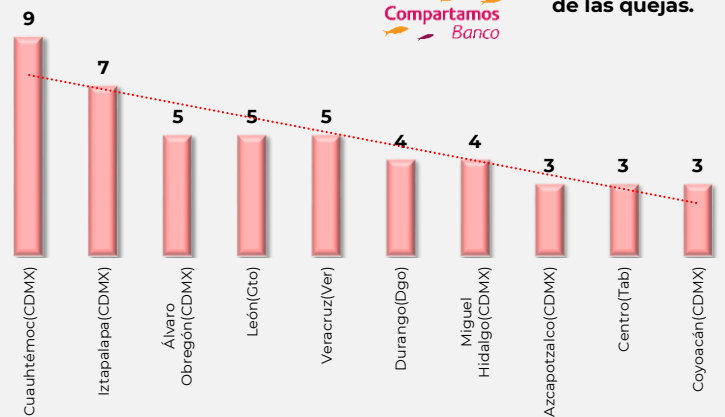
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	307,308
Compartamos Banco	810
Participación	0.3%

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

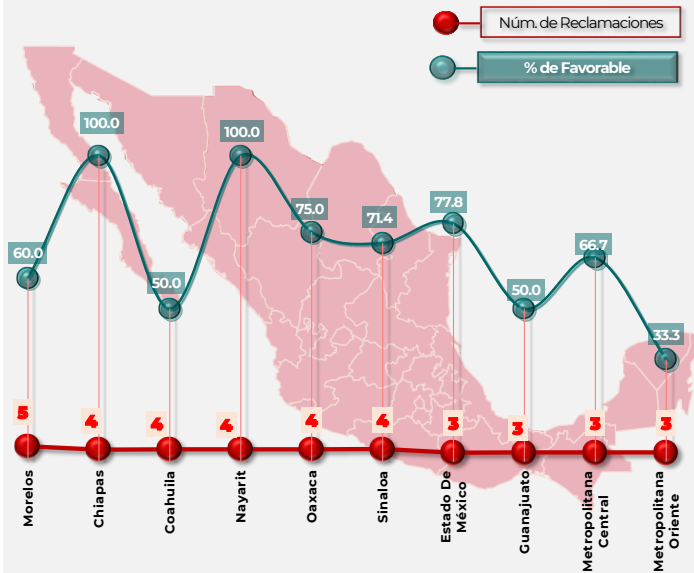
En 110 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Compartamos, de éstos, 40 concentran el **60%** de las quejas.



**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	13	6.7%
Entre 30 a 39 años	60	31.1%
Entre 40 a 49 años	47	24.4%
Entre 50 a 59 años	40	20.7%
Entre 60 a 69 años	20	10.4%
Entre 70 a 79 años	10	5.2%
Más de 80 años	3	1.6%
<b>TOTAL</b>	<b>193</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

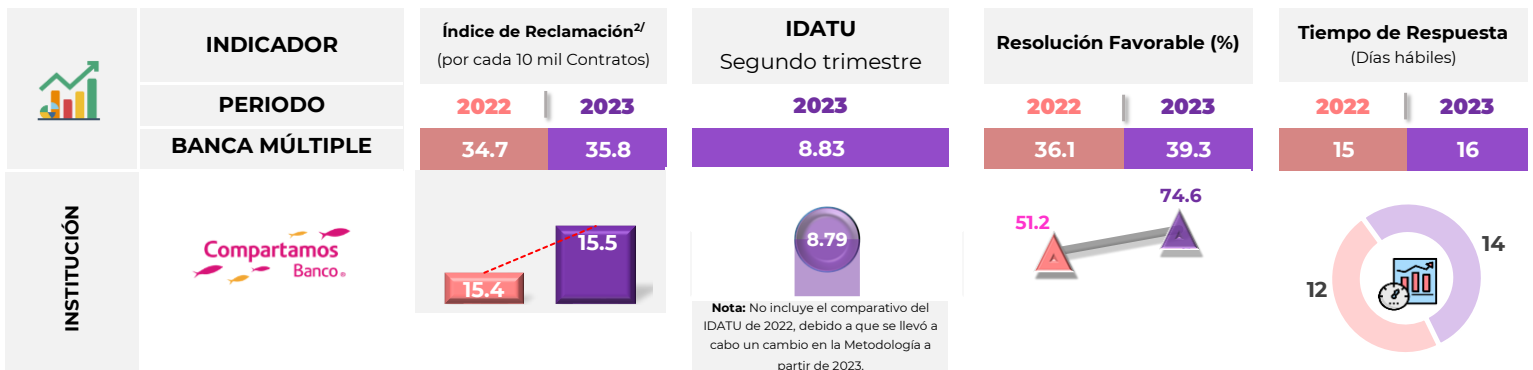
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	<b>193</b>	<b>100.0</b>	<b>99.0</b>
Crédito personal	41	42.3	72	37.3	75.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	13	13.4	69	35.8	430.8
Créditos solidarios y/o grupal	28	28.9	29	15.0	3.6
Tarjeta de crédito	0	0.0	6	3.1	-
Cuenta básica de nómina	0	0.0	4	2.1	-
Crédito de nómina	1	1.0	3	1.6	200.0
Resto de Productos <sup>1/</sup>	14	14.4	10	5.2	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor

<sup>1/</sup>Incluye: Cajero automático, 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 (abril-junio) 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 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

81% 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	47	81.0	0.0
\$5,001 - \$10,000	5	89.7	0.0
Más de \$10,000	6	100.0	0.2
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>-</b>	<b>0.2</b>

### Sancciones Firmes

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

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

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>11,860</b>	<b>13,550</b>	<b>14.2%</b>
Consultas	0	44	-
<b>Controversias:</b>	<b>11,860</b>	<b>13,506</b>	<b>13.9%</b>
Aclaraciones	11,821	13,451	13.8%
Reclamaciones	39	55	41.0%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Sucursales	11,821	13,451	13.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	39	55	41.0%
<b>TOTAL</b>	<b>11,860</b>	<b>13,506</b>	<b>13.9%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	11,860	13,506	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## 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)	c)	
1	Banco Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	<b>Banco Compartamos</b>	<b>7.98</b>	<b>10.00</b>	<b>8.79</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>8.79</b>
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>



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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	25	2	8.00	32.20	
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	25	** 236	9.44	8.84	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	25	0	0.00	30.00	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	25	14	56.00	8.80	
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>79.84</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>	25	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>79.84</b>

El puntaje 79.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

79.84 / 10 = 7.98 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	1	0	0.00	15.00
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1	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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	7.98	<b>X</b>	0.6	<b>4.79</b>
	<b>Conciliación</b>	10.00	<b>X</b>	0.4	<b>4.00</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.79</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	54	83	<b>53.7%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	214	169	<b>-21.0%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	213	169	<b>-20.7%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	25	14	-44.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	182	151	-17.0%
Conciliación	6	4	-33.3%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	1	0	<b>-100.0%</b>
<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>268</b>	<b>252</b>	<b>-6.0%</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

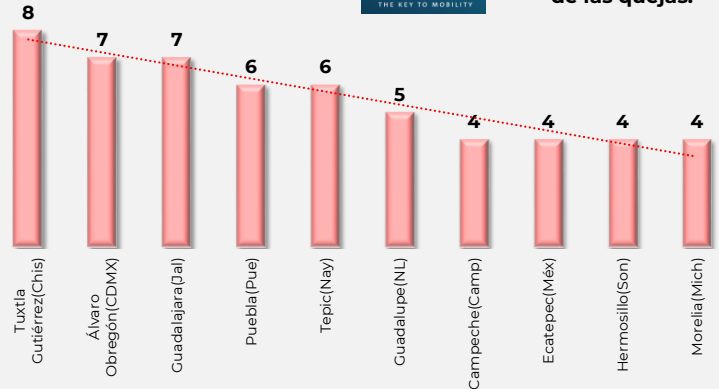
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

	<b>307,308</b>
	<b>252</b>
<b>Participación</b>	<b>0.1%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

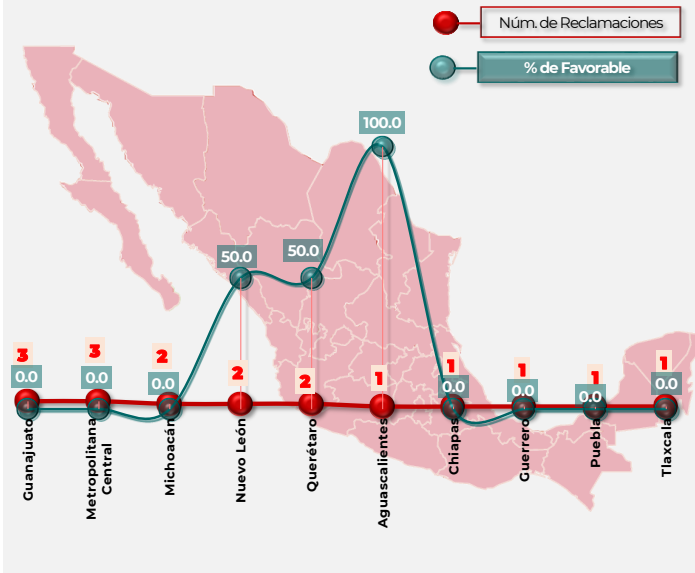
En 81 municipios del país se registran al menos una reclamación de Volkswagen Bank, de éstos, **29** concentran el **60%** de las quejas.



**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	9	5.3%
Entre 30 a 39 años	56	33.1%
Entre 40 a 49 años	47	27.8%
Entre 50 a 59 años	38	22.5%
Entre 60 a 69 años	19	11.2%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>169</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

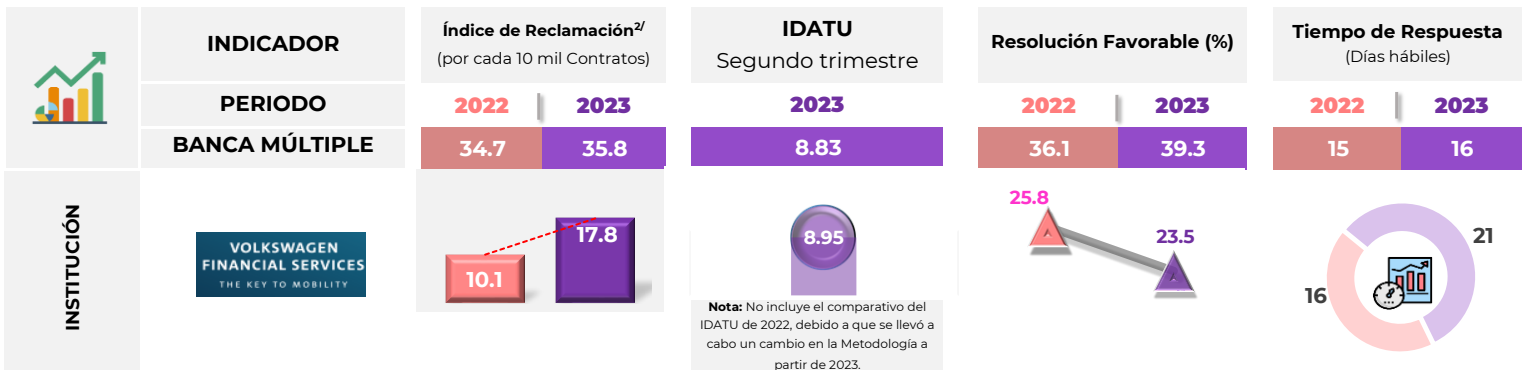
PRODUCTO	2022		2023		Var. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100.0</b>	<b>169</b>	<b>100.0</b>	<b>-21.0</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	109	50.9	118	69.8	8.3
Crédito al auto	97	45.3	49	29.0	-49.5
Resto de Productos <sup>1/</sup>	8	3.7	2	1.2	-

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

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito con garantía prendaria, Créditos y préstamos refaccionarios, 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 (abril-junio) 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 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

77.8% 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	14	77.8	0.0
\$5,001 - \$10,000	0	77.8	0.0
Más de \$10,000	4	100.0	0.3
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>0.3</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 el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,127</b>	<b>14,479</b>	<b>1184.7%</b>
<b>Consultas</b>	<b>167</b>	<b>14,353</b>	<b>8494.6%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>960</b>	<b>126</b>	<b>-86.9%</b>
Aclaraciones	0	75	-
Reclamaciones	960	51	-94.7%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	49	-
Correo electrónico	19	39	105.3%
Teléfono	15	23	53.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	25	14	-44.0%
UNE	1	1	0.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	900	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>960</b>	<b>126</b>	<b>-86.9%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	960	126	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## 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)	c)	
1	Banco Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	<b>Volkswagen Bank</b>	<b>8.74</b>	<b>9.25</b>	<b>8.95</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>8.95</b>
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	8	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	8	** 154	19.25	2.45	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	8	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	8	0	0.00	20.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>87.45</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>	8	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>87.45</b>	

El puntaje 87.45 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.45 / 10 = 8.74 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 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	2	0	0.00	15.00	✓
	Informes no Razonados	25.00	2	0	0.00	25.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	2	1	50.00	7.50	
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	2	0	0.00	15.00	✓
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	2	0	0.00	30.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>92.50</b>	

El puntaje 92.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.50 / 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.74	X	0.6	<b>5.25</b>
	<b>Conciliación</b>	9.25	X	0.4	<b>3.70</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>8.95</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	1,700	4,809	182.9%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	1,522	2,090	37.3%
<b>CONTROVERSIAS</b>	1,460	2,043	39.9%
Gestión Ordinaria	4	23	475.0%
Gestión Electrónica	891	1,341	50.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	441	566	28.3%
Conciliación	124	113	-8.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	42	34	-19.0%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	13	8	-38.5%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	7	5	-28.6%
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	0	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>3,222</b>	<b>6,899</b>	<b>114.1%</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

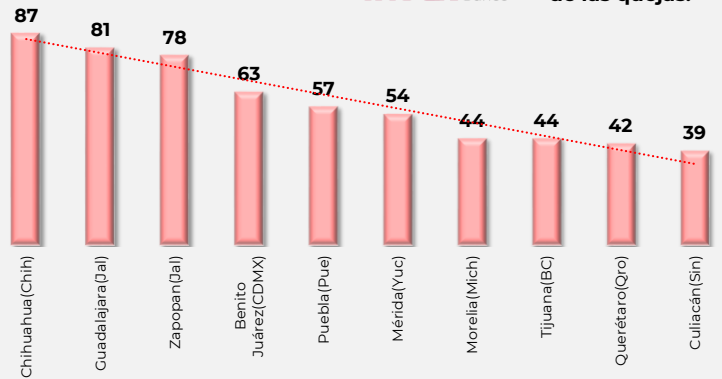
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	307,308
<b>invex</b> Banco	6,899
<b>Participación invex</b> Banco	2.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 228 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Invex, de éstos, 41 concentran el

60% de las quejas.



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	167	8.0%
Entre 30 a 39 años	574	27.5%
Entre 40 a 49 años	474	22.7%
Entre 50 a 59 años	395	18.9%
Entre 60 a 69 años	384	18.4%
Entre 70 a 79 años	93	4.4%
Más de 80 años	3	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>2,090</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>1,522</b>	<b>100.0</b>	<b>2,090</b>	<b>100.0</b>	<b>37.3</b>
Tarjeta de crédito	1,335	87.7	1,782	85.3	33.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	106	7.0	172	8.2	62.3
Crédito personal	42	2.8	61	2.9	45.2
Tarjeta de crédito básica	9	0.6	34	1.6	277.8
Resto de Productos <sup>1/</sup>	30	2.0	41	2.0	-

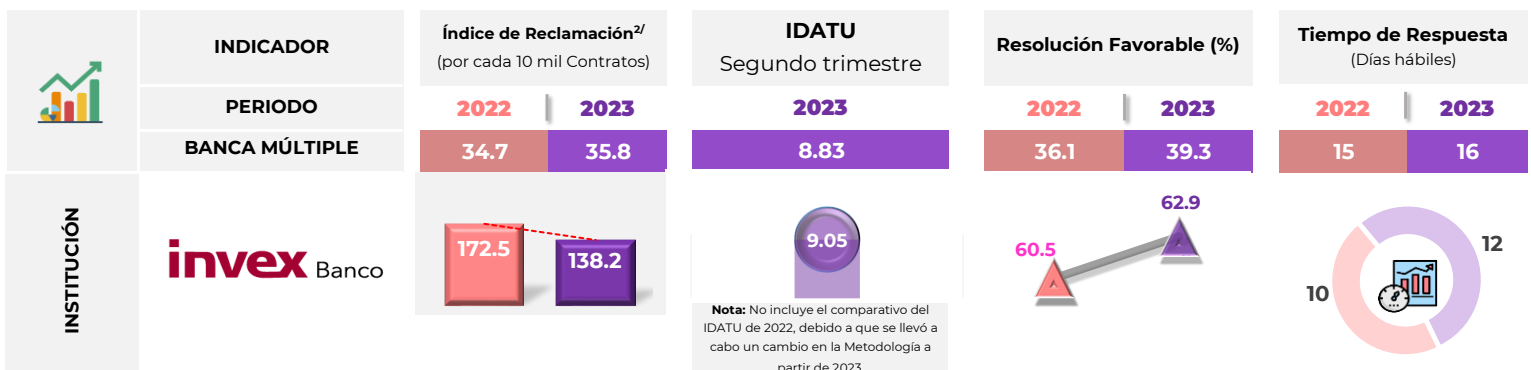
Tarjeta de crédito básica fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito ABCD, Tarjeta de débito, Crédito de nómina, 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 (abril-junio) 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 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

64.2% 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	952	64.2	1.4
\$5,001 - \$10,000	220	79.1	1.5
Más de \$10,000	310	100.0	16.4
<b>Total</b>	<b>1,482</b>	<b>-</b>	<b>19.3</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 el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>42,200</b>	<b>41,943</b>	<b>-0.6%</b>
Consultas	24,622	24,267	-1.4%
Controversias:	17,578	17,676	0.6%
Aclaraciones	16,166	0	-100.0%
Reclamaciones	1,412	17,676	1151.8%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	16,166	15,718	-2.8%
UNE	841	991	17.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	564	946	67.7%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	7	21	200.0%
<b>TOTAL</b>	<b>17,578</b>	<b>17,676</b>	<b>0.6%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	17,578	17,676	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## 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

- 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 Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	<b>Banco InveX</b>	<b>8.92</b>	<b>9.41</b>	<b>9.11</b>	<b>0.02</b>	<b>0.04</b>	<b>0.00</b>	<b>9.05</b>
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	683	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	683	7,144	10.46	8.18
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	683	3	0.44	29.47
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	683	109	15.96	16.81
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>89.46</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>	683	3	0.44	0.30
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>89.16</b>
El puntaje 89.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
89.16 / 10 = 8.92 de calificación						

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	46	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Informes no Razonados	25.00	46	1	0.02	24.46
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	49	15	30.61	10.41
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	46	1	2.17	14.20
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	46	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>94.06</b>
El puntaje 94.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
94.06 / 10 = 9.41 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: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.92	X	0.6
<b>Conciliación</b>	9.41	X	0.4	<b>3.76</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.11</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>4,375</b>	<b>13,003</b>	<b>197.2%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>3,089</b>	<b>5,377</b>	<b>74.1%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>2,867</b>	<b>5,001</b>	<b>74.4%</b>
Gestión Ordinaria	6	10	66.7%
Gestión Electrónica	2,225	3,787	70.2%
Gestión de cobranza (REDECO)	249	315	26.5%
Conciliación	387	889	129.7%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>132</b>	<b>295</b>	<b>123.5%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>52</b>	<b>59</b>	<b>13.5%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>-41.7%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50.0%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7,464</b>	<b>18,380</b>	<b>146.2%</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

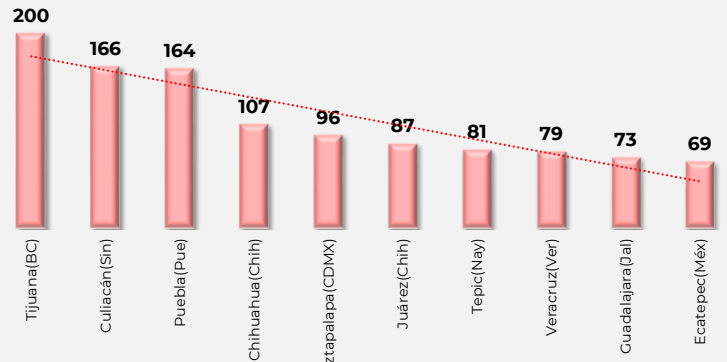
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	<b>307,308</b>
BanCoppel	<b>18,380</b>
Participación BanCoppel	<b>6.0%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

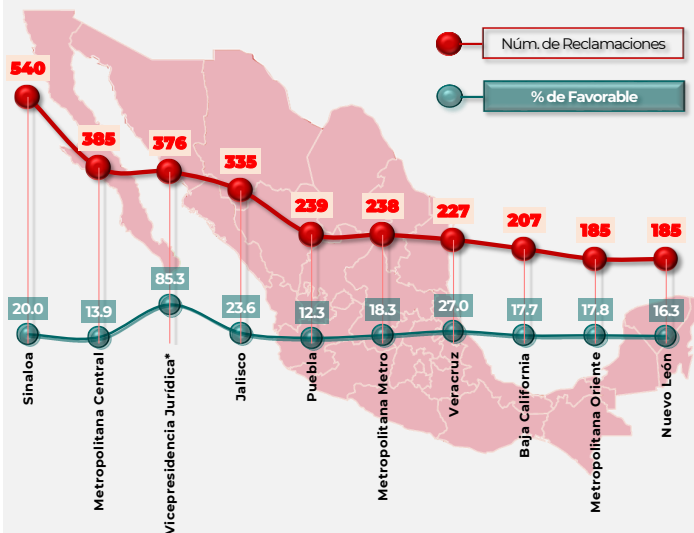
En 614 municipios del país se registran al menos una reclamación de BanCoppel, de éstos, 99 concentran el **60%** de las quejas.



**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	659	12.3%
Entre 30 a 39 años	1,331	24.8%
Entre 40 a 49 años	1,290	24.0%
Entre 50 a 59 años	1,094	20.3%
Entre 60 a 69 años	713	13.3%
Entre 70 a 79 años	258	4.8%
Más de 80 años	32	0.6%
<b>TOTAL</b>	<b>5,377</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

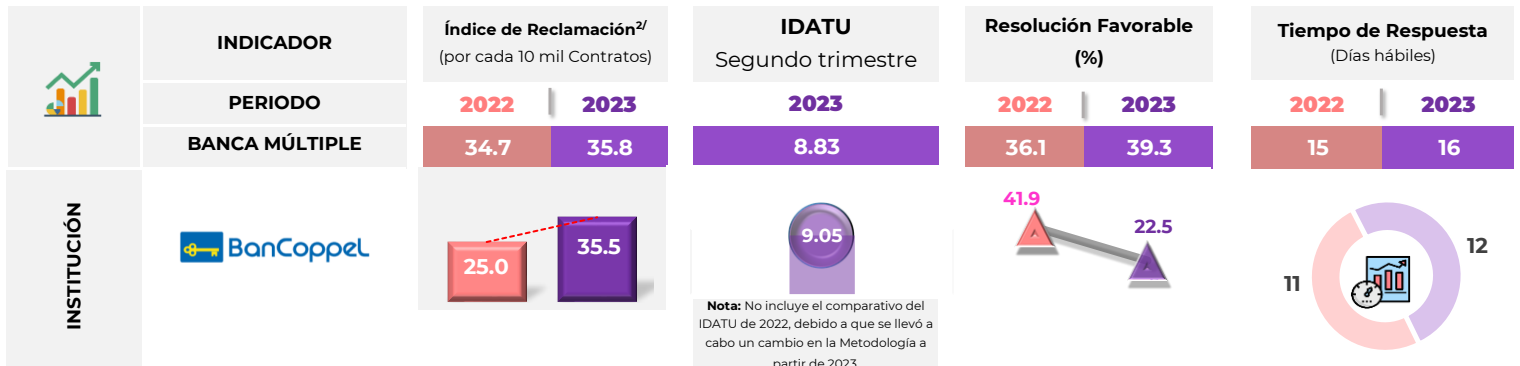
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
<b>TOTAL</b>	<b>3,089</b>	<b>100.0</b>	<b>5,377</b>	<b>100.0</b>	<b>74.1</b>
Tarjeta de débito	628	20.3	1,702	31.7	171.0
Tarjeta de crédito	1,253	40.6	1,407	26.2	12.3
Cuenta de ahorro	340	11.0	623	11.6	83.2
Banca móvil	96	3.1	425	7.9	342.7
Crédito personal	264	8.5	357	6.6	35.2
Cuenta básica de nómina	171	5.5	354	6.6	107.0
Cuenta de cheques	52	1.7	99	1.8	90.4
Cajero automático	59	1.9	78	1.5	32.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	32	1.0	69	1.3	115.6
Resto de Productos <sup>1/</sup>	194	6.3	263	4.9	-

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

<sup>1/</sup>Incluye: Cuenta básica para el público en general, Cuenta de nómina, 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 (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

35.9% 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	1,689	35.9	2.2
\$5,001 - \$10,000	611	48.9	4.7
Más de \$10,000	2,407	100.0	149.3
<b>Total</b>	<b>4,707</b>	<b>-</b>	<b>156.1</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)	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>257,213</b>	<b>359,295</b>	<b>39.7%</b>
Consultas	223	55	-75.3%
<b>Controversias:</b>	<b>256,990</b>	<b>359,240</b>	<b>39.8%</b>
Aclaraciones	2,963	30	-99.0%
Reclamaciones	254,027	359,210	41.4%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	273,940	-
Sucursales	47,267	71,823	52.0%
UNE	5,431	9,905	82.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	2,221	3,572	60.8%
Teléfono	202,071	0	-100.0%
Otros	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>256,990</b>	<b>359,240</b>	<b>39.8%</b>

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	256,989	354,365	98.6%
En trámite	1	4,875	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

- 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 Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	<b>BanCoppel</b>	<b>9.03</b>	<b>9.20</b>	<b>9.10</b>	<b>0.04</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.05</b>
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

Nota 1: Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	1,648	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,648	14,592	**	8.85	9.23
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,648	39		2.37	27.16
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,648	90		5.46	18.91
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>					<b>90.29</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>	1,648	1	0.06	0.04	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>90.25</b>

El puntaje 90.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.25 / 10 = 9.03 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	451	4	0.89	11.41	
Informes no Razonados	25.00	451	25	0.06	23.61	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	387	20	5.17	14.22	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	451	27	5.99	12.80	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	451	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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.03	<b>X</b>	0.6	<b>5.42</b>
<b>Conciliación</b>	9.20	<b>X</b>	0.4	<b>3.68</b>	
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>					<b>9.10</b>

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	<b>2,826</b>	<b>5,202</b>	<b>84.1%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>2,880</b>	<b>2,377</b>	<b>-17.5%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>2,549</b>	<b>2,208</b>	<b>-13.4%</b>
Gestión Ordinaria	1	2	100.0%
Gestión Electrónica	1,672	1,595	-4.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	399	261	-34.6%
Conciliación	477	350	-26.6%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>235</b>	<b>116</b>	<b>-50.6%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>59</b>	<b>33</b>	<b>-44.1%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>-39.4%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>-100.0%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,706</b>	<b>7,579</b>	<b>32.8%</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

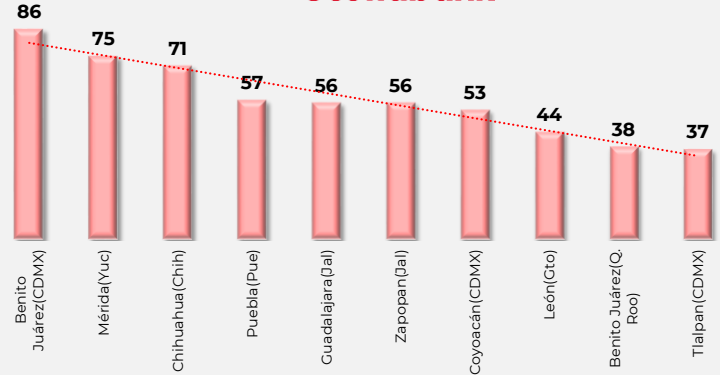
### PANORAMA GENERAL

#### ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	307,308
<b>Scotiabank</b>	<b>7,579</b>
<b>Participación Scotiabank</b>	<b>2.5%</b>

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 260 municipios del país se registran al menos una reclamación de Scotiabank Inverlat, de éstos, 45 concentran el **60%** de las quejas.



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

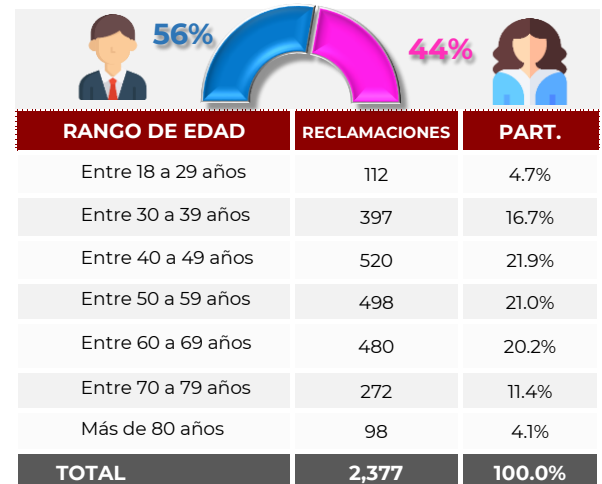
### TOP 10

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



(\* ) 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>2,880</b>	<b>100.0</b>	<b>2,377</b>	<b>100.0</b>	<b>-17.5</b>
Tarjeta de crédito	632	21.9	582	24.5	-7.9
Tarjeta de débito	632	21.9	557	23.4	-11.9
Cuenta de cheques	333	11.6	210	8.8	-36.9
Crédito hipotecario	210	7.3	189	8.0	-10.0
Cuenta de ahorro	199	6.9	172	7.2	-13.6
Crédito personal	143	5.0	166	7.0	16.1
Crédito al auto	229	8.0	155	6.5	-32.3
Cuenta de nómina	73	2.5	58	2.4	-20.5
Cajero automático	58	2.0	51	2.1	-12.1
Resto de Productos <sup>1/</sup>	371	12.9	237	10.0	-

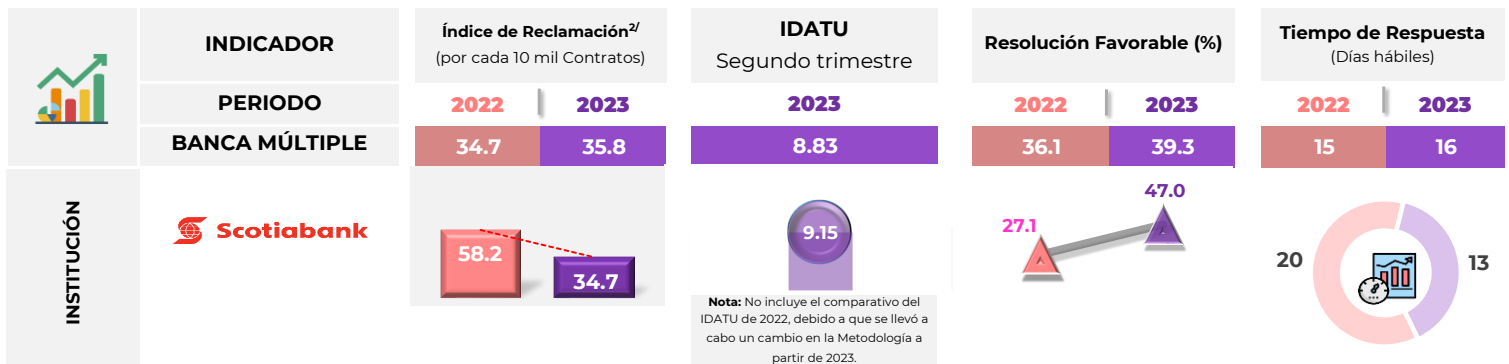
Cuenta de cheques fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

<sup>1/</sup>Incluye: Banca móvil, Cuenta básica para el público en general, 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)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) 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 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

45.2% 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	889	45.2	0.9
\$5,001 - \$10,000	199	55.3	1.5
Más de \$10,000	879	100.0	132.9
<b>Total</b>	<b>1,967</b>	<b>-</b>	<b>135.4</b>

### Sancciones Firmes

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

Sancciones Firmes	1	100%
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)</b>	1	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

ASUNTOS REGISTRADOS				
Tipo de Asunto	2022	2023	Var.	
<b>TOTAL</b>	<b>75,429</b>	<b>52,308</b>	<b>-30.7%</b>	
Consultas	2,666	2,346	-12.0%	
<b>Controversias:</b>	<b>72,763</b>	<b>49,962</b>	<b>-31.3%</b>	
Aclaraciones	68,650	46,988	-31.6%	
Reclamaciones	4,113	2,974	-27.7%	

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:				
Medio de Recepción	2022	2023	Var.	
Teléfono	62,744	45,408	-27.6%	
Sucursales	6,905	1,580	-77.1%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,673	1,541	-7.9%	
UNE	1,441	1,430	-0.8%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	1	-	
Otros	0	2	-	
<b>TOTAL</b>	<b>72,763</b>	<b>49,962</b>	<b>-31.3%</b>	
ESTATUS DEL ASUNTO				
	2022	2023	Part.	
Concluidos	71,907	46,926	93.9%	
En trámite	856	3,036	6.1%	

## 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 jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- 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>
- 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 Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	<b>Scotiabank Inverlat</b>	<b>9.06</b>	<b>9.36</b>	<b>9.18</b>	<b>0.03</b>	<b>0.01</b>	<b>0.00</b>	<b>9.15</b>
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	732	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	732	3,890	5.31	11.53	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	732	22	3.01	26.39	
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	732	74	10.11	17.98	
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>90.91</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>	732	3	0.41	0.28	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>90.63</b>	

El puntaje 90.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Scotiabank** 90.63 / 10 = 9.06 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	120	1	0.83	11.63	
	Informes no Razonados	25.00	120	0	0.00	25.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	144	23	15.97	12.60	
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	120	2	1.67	14.39	
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	120	0	0.00	30.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>93.62</b>	

El puntaje 93.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**Scotiabank** 93.62 / 10 = 9.36 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	9.06	X	0.6	5.44
	Conciliación	9.36	X	0.4	3.74
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.18</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>16,490</b>	<b>45,305</b>	<b>174.7%</b>
<b>RECLAMACIONES (Quejas del usuario)</b>	<b>13,204</b>	<b>20,243</b>	<b>53.3%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>12,515</b>	<b>18,140</b>	<b>44.9%</b>
Gestión Ordinaria	11	9	-18.2%
Gestión Electrónica	10,307	14,119	37.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	657	513	-21.9%
Conciliación	1,540	3,499	127.2%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>539</b>	<b>1,676</b>	<b>210.9%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>104</b>	<b>298</b>	<b>186.5%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>41</b>	<b>107</b>	<b>161.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>340.0%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29,694</b>	<b>65,548</b>	<b>120.7%</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

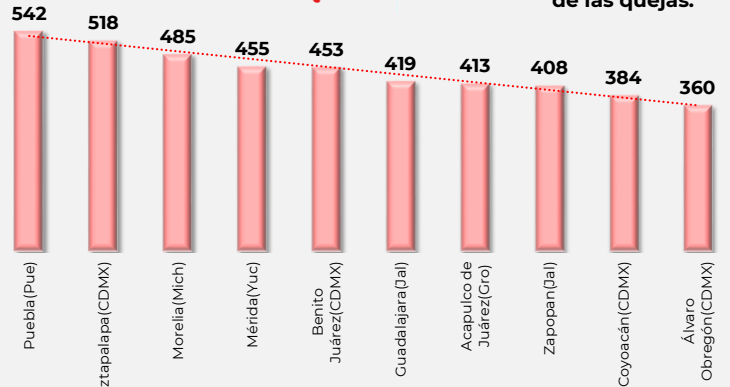
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	<b>307,308</b>
Banamex   Citibanamex	<b>65,548</b>
<b>Participación</b> Banamex   Citibanamex	<b>21.3%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

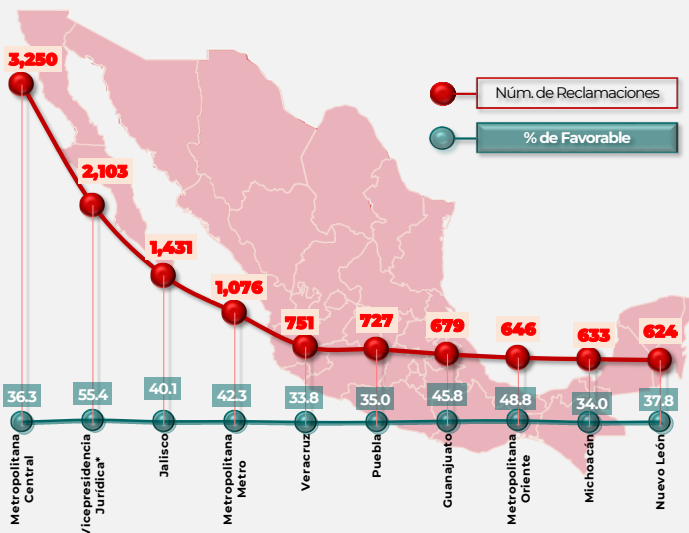
En 817 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Nacional de México, de éstos, **60%** de las quejas. **56** concentran el



**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	954	4.7%
Entre 30 a 39 años	2,698	13.3%
Entre 40 a 49 años	3,306	16.3%
Entre 50 a 59 años	4,235	20.9%
Entre 60 a 69 años	5,003	24.7%
Entre 70 a 79 años	3,297	16.3%
Más de 80 años	750	3.7%
<b>TOTAL</b>	<b>20,243</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>13,204</b>	<b>100.0</b>	<b>20,243</b>	<b>100.0</b>	<b>53.3</b>
Tarjeta de crédito	4,329	32.8	5,772	28.5	33.3
Tarjeta de débito	3,001	22.7	5,544	27.4	84.7
Banca móvil	655	5.0	1,953	9.6	198.2
Cuenta de cheques	969	7.3	1,886	9.3	94.6
Cuenta de ahorro	907	6.9	1,633	8.1	80.0
Cajero automático	1,133	8.6	893	4.4	-21.2
Cuenta de nómina	661	5.0	819	4.0	23.9
Crédito personal	261	2.0	272	1.3	4.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	258	2.0	248	1.2	-3.9
Resto de Productos <sup>1/</sup>	1,030	7.8	1,223	6.0	-

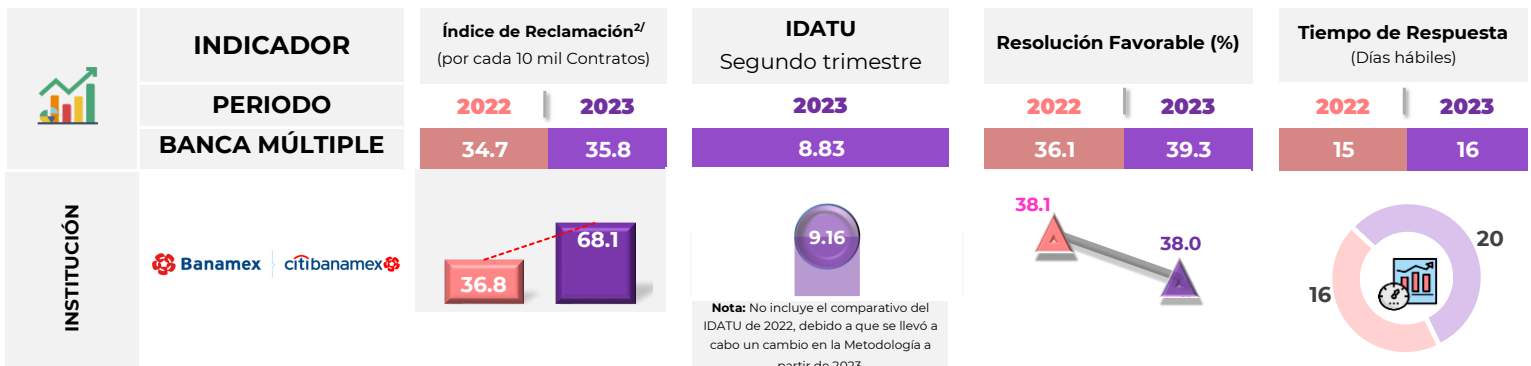
Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Cajero automático 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)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) 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 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

26.5% 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	4,692	26.5	5.6
\$5,001 - \$10,000	1,795	36.6	14.1
Más de \$10,000	11,247	100.0	1936.7
<b>Total</b>	<b>17,734</b>	<b>-</b>	<b>1956.5</b>

### Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	28
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)</b>	<b>26</b>
	<b>93%</b>

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>1,431,639</b>	<b>6,034,703</b>	<b>321.5%</b>
<b>Consultas</b>	<b>961,850</b>	<b>4,902,070</b>	<b>409.7%</b>
<b>Controversias:</b>	<b>469,789</b>	<b>1,132,633</b>	<b>141.1%</b>
Aclaraciones	278,021	70,712	-74.6%
Reclamaciones	191,768	1,061,921	453.8%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	278,421	758,811	172.5%
Correo electrónico	140,891	247,720	75.8%
Sucursales	32,240	52,272	62.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	10,128	44,784	342.2%
UNE	7,847	16,659	112.3%
Otros	262	12,387	-
<b>TOTAL</b>	<b>469,789</b>	<b>1,132,633</b>	<b>141.1%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	469,788	1,132,629	100.0%
En trámite	1	4	0.0%

## 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 Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	<b>Banco Nacional de México</b>	<b>8.86</b>	<b>9.69</b>	<b>9.19</b>	<b>0.03</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.16</b>
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	4,001	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	4,001	**	16.85	4.01
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	4,001	9	0.22	29.73
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	4,001	19	0.47	19.91
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>88.65</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>	4,001	2	0.05	0.03
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>88.61</b>

El puntaje 88.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.61 / 10 = 8.86 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	1,426	6	0.42	13.30
	Informes no Razonados	25.00	1,426	13	0.01	24.77
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	953	31	3.25	14.51
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	1,426	26	1.82	14.33
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	1,426	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>96.91</b>

El puntaje 96.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.91 / 10 = 9.69 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.86	<b>X</b>	0.6	<b>5.32</b>
	<b>Conciliación</b>	9.69	<b>X</b>	0.4	<b>3.87</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.19</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>10,427</b>	<b>22,577</b>	<b>116.5%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>9,953</b>	<b>9,941</b>	<b>-0.1%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>8,986</b>	<b>9,114</b>	<b>1.4%</b>
Gestión Ordinaria	6	4	-33.3%
Gestión Electrónica	5,832	6,591	13.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,414	1,062	-24.9%
Conciliación	1,734	1,457	-16.0%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>572</b>	<b>546</b>	<b>-4.5%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>234</b>	<b>176</b>	<b>-24.8%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>156</b>	<b>103</b>	<b>-34.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>-60.0%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20,380</b>	<b>32,518</b>	<b>59.6%</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

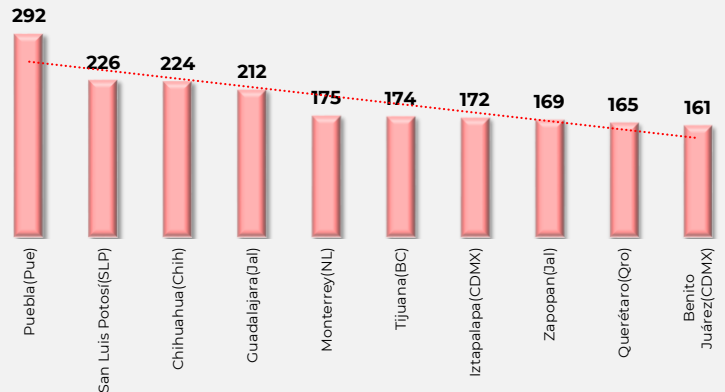
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	<b>307,308</b>
<b>BANORTE</b>	<b>32,518</b>
<b>Participación BANORTE</b>	<b>10.6%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

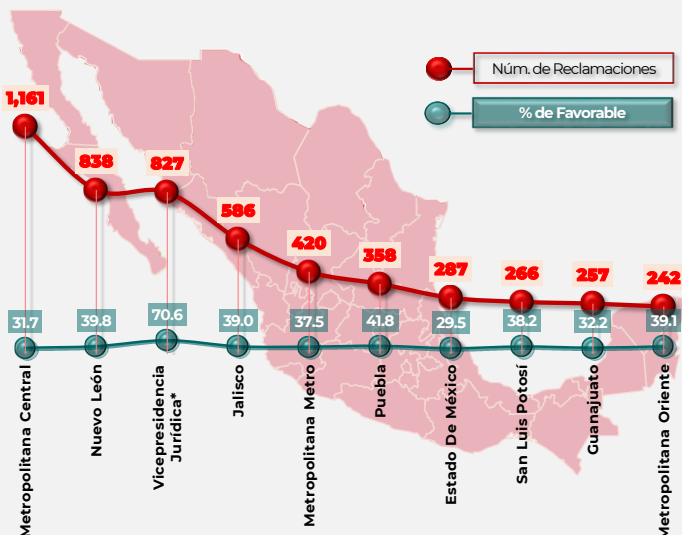
En 636 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Mercantil del Norte, de éstos, **63** concentran el



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

**TOP 10**

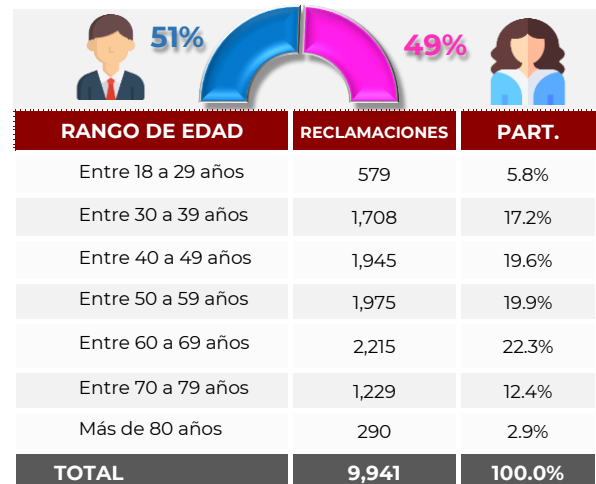
**DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:**



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

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

**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>9,953</b>	<b>100.0</b>	<b>9,941</b>	<b>100.0</b>	<b>-0.1</b>
Tarjeta de débito	2,867	28.8	3,277	33.0	14.3
Tarjeta de crédito	2,358	23.7	2,338	23.5	-0.8
Cuenta de nómina	1,249	12.5	1,203	12.1	-3.7
Cuenta de ahorro	549	5.5	502	5.0	-8.6
Crédito de nómina	510	5.1	408	4.1	-20.0
Cuenta de cheques	408	4.1	385	3.9	-5.6
Crédito al auto	332	3.3	278	2.8	-16.3
Cajero automático	179	1.8	262	2.6	46.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	278	2.8	252	2.5	-9.4
Resto de Productos 1/	1,223	12.3	1,036	10.4	-

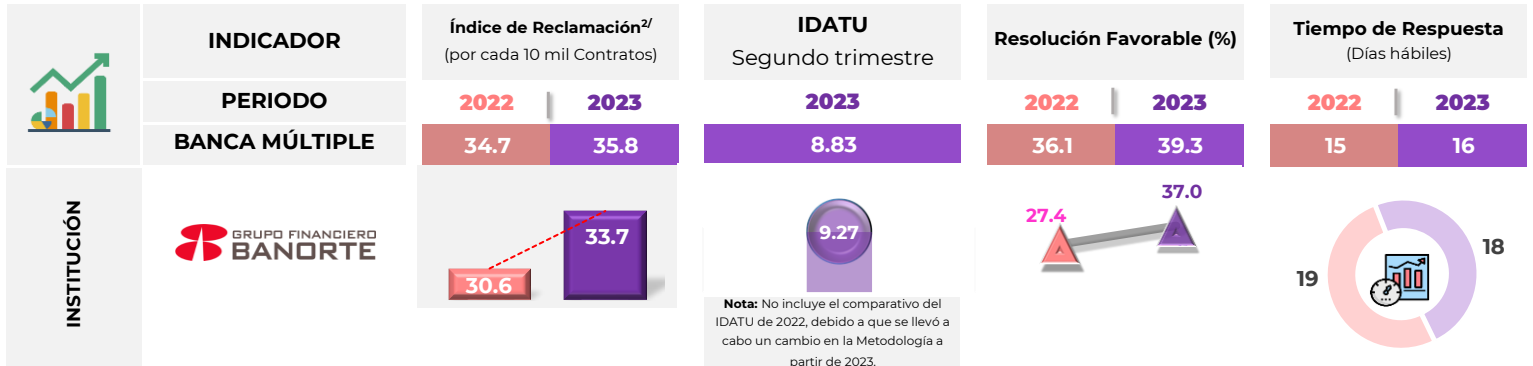
Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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 (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

30.2% 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	2,463	30.2	3.2
\$5,001 - \$10,000	1,253	45.6	9.9
Más de \$10,000	4,439	100.0	485.4
<b>Total</b>	<b>8,155</b>	-	<b>498.5</b>

### Sancciones Firmes

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

Sancciones Firmes	9
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	5
	56%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>207,953</b>	<b>291,501</b>	<b>40.2%</b>
Consultas	10,270	10,007	-2.6%
<b>Controversias:</b>	<b>197,683</b>	<b>281,494</b>	<b>42.4%</b>
Aclaraciones	48,847	255,909	423.9%
Reclamaciones	148,836	25,585	-82.8%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	196,136	-
Aplicación móvil	0	69,756	-
Sucursales	238	6,948	2819.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	5,847	6,622	13.3%
Oficinas de atención	0	1,290	-
Otros	191,598	742	-
<b>TOTAL</b>	<b>197,683</b>	<b>281,494</b>	<b>42.4%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	191,273	281,494	100.0%
En trámite	6,410	0	0.0%

## 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

- 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 Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	<b>Banco Mercantil del Norte</b>	<b>9.05</b>	<b>9.73</b>	<b>9.32</b>	<b>0.03</b>	<b>0.02</b>	<b>0.00</b>	<b>9.27</b>
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	2,568	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,568	33,726	13.13	6.43
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,568	18	0.70	29.16
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,568	1	0.04	19.99
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>90.59</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>	2,568	2	0.08	0.05
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>			<b>90.53</b>

El puntaje 90.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**BANORTE** 90.53 / 10 = 9.05 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	503	0	0.00	15.00
	Informes no Razonados	25.00	503	13	0.03	24.35
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	627	46	7.34	13.90
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	503	13	2.58	14.05
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	503	0	0.00	30.00
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>97.30</b>

El puntaje 97.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

**BANORTE** 97.30 / 10 = 9.73 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.05	X	0.6	<b>5.43</b>
	<b>Conciliación</b>	9.73	X	0.4	<b>3.89</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.32</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	181	268	48.1%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	242	146	-39.7%
<b>CONTROVERSIAS</b>	238	144	-39.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	84	75	-10.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	136	45	-66.9%
Conciliación	18	24	33.3%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	4	2	-50.0%
<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>423</b>	<b>414</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**

CONDUSEF	307,308
CIBanco	414
<b>Participación</b>	<b>0.1%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 68 municipios del país se registran al menos una reclamación de Cibanco, de éstos, 30 concentran el

**60%**  
de las quejas.



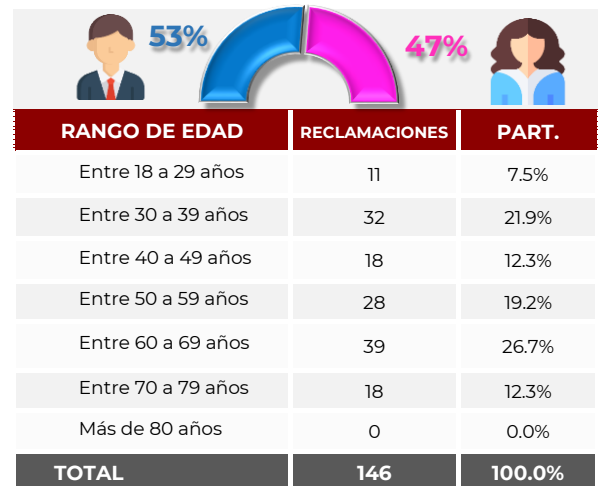
**Nota:** Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**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>242</b>	<b>100.0</b>	<b>146</b>	<b>100.0</b>	<b>-39.7</b>
Crédito al auto	48	19.8	35	24.0	-27.1
Crédito personal	24	9.9	25	17.1	4.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	109	45.0	25	17.1	-77.1
Tarjeta de crédito	23	9.5	20	13.7	-13.0
Crédito de nómina	2	0.8	7	4.8	250.0
Cuenta de cheques	3	1.2	7	4.8	133.3
Crédito hipotecario	11	4.5	4	2.7	-63.6
Tarjeta de débito	8	3.3	4	2.7	-50.0
Fideicomisos	3	1.2	4	2.7	33.3
Resto de Productos <sup>1/</sup>	11	4.5	15	10.3	-

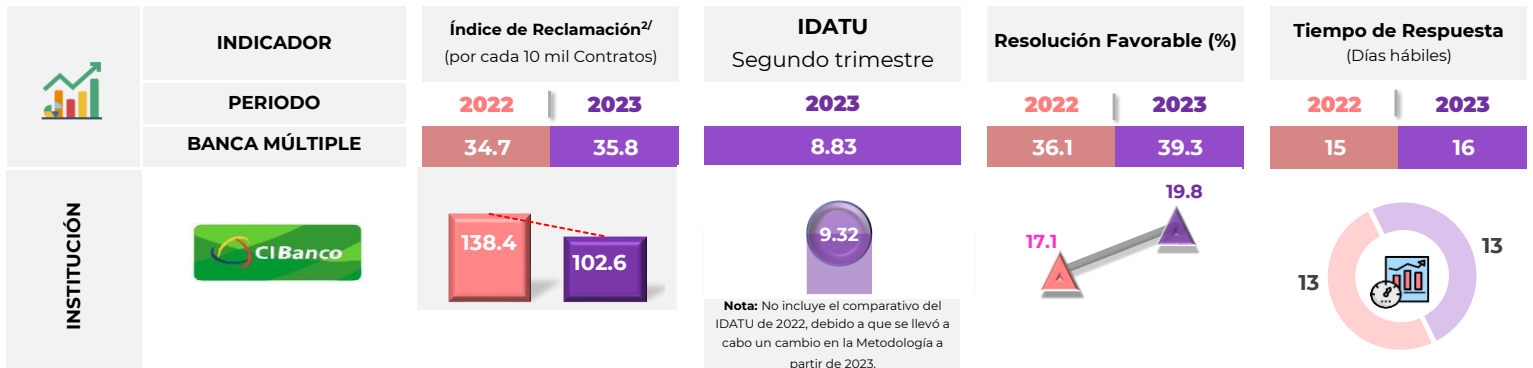
Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Cuenta de ahorro, Cuenta de nómina, 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 (abril-junio) de las controversias iniciadas en Conducef y de REUNE

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

65.7% 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	65	65.7	0.0
\$5,001 - \$10,000	6	71.7	0.1
Más de \$10,000	28	100.0	5.8
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>-</b>	<b>5.9</b>

### Sancciones Firmes

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

Sancciones Firmes	6	100%
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUCEF (LPDUSF)	6	100%

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>2,564</b>	<b>3,141</b>	<b>22.5%</b>
Consultas	0	45	-
<b>Controversias:</b>	<b>2,564</b>	<b>3,096</b>	<b>20.7%</b>
Aclaraciones	44	23	-47.7%
Reclamaciones	2,520	3,073	21.9%

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 al primer semestre de 2023, dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	134	1,597	1091.8%
Sucursales	2,302	1,419	-38.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	86	72	-16.3%
UNE	31	5	-83.9%
Correo electrónico	11	3	-72.7%
Otros	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>2,564</b>	<b>3,096</b>	<b>20.7%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	2,563	3,096	100.0%
En trámite	1	0	0.0%

## 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 Azteca	9.27	9.87	<b>9.51</b>	0.03	0.01	0.05	<b>9.52</b>
2	BBVA México	9.23	9.85	<b>9.47</b>	0.03	0.01	0.05	<b>9.48</b>
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	<b>9.47</b>	0.03	0.01	0.00	<b>9.42</b>
4	HSBC México	9.21	9.65	<b>9.39</b>	0.04	0.00	0.05	<b>9.39</b>
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	<b>9.36</b>	0.02	0.00	0.00	<b>9.34</b>
6	Banca Mifel	8.96	10.00	<b>9.38</b>	0.05	0.00	0.00	<b>9.33</b>
7	<b>Cibanco</b>	<b>9.09</b>	<b>9.75</b>	<b>9.35</b>	<b>0.02</b>	<b>0.02</b>	<b>0.00</b>	<b>9.32</b>
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	<b>9.32</b>	0.03	0.02	0.00	<b>9.27</b>
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	<b>9.19</b>	0.03	0.00	0.00	<b>9.16</b>
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	<b>9.18</b>	0.03	0.01	0.00	<b>9.15</b>
11	BanCoppel	9.03	9.20	<b>9.10</b>	0.04	0.00	0.00	<b>9.05</b>
12	Banco Invex	8.92	9.41	<b>9.11</b>	0.02	0.04	0.00	<b>9.05</b>
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	<b>8.95</b>	0.00	0.00	0.00	<b>8.95</b>
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	<b>8.79</b>	0.00	0.00	0.00	<b>8.79</b>
15	Banco Santander México	8.83	8.64	<b>8.75</b>	0.02	0.01	0.00	<b>8.72</b>
16	Consubanco	8.44	8.71	<b>8.55</b>	0.03	0.00	0.00	<b>8.53</b>
17	Banco Regional	8.61	6.61	<b>7.81</b>	0.03	0.01	0.00	<b>7.77</b>
18	Banca Afirme	7.93	5.63	<b>7.01</b>	0.04	0.00	0.00	<b>6.97</b>
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	32	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	32	** 262	8.19	9.66	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	32	1	3.13	26.25	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	32	0	0.00	20.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>90.91</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>	32	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>90.91</b>	

El puntaje 90.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.91 / 10 = 9.09 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	10	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	10	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	6	1	16.67	12.50	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	10	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	10	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>97.50</b>	

El puntaje 97.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.50 / 10 = 9.75 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.09	X	0.6	<b>5.45</b>
	<b>Conciliación</b>	9.75	X	0.4	<b>3.90</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.35</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	95	200	<b>110.5%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	71	61	<b>-14.1%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	66	56	<b>-15.2%</b>
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	48	45	-6.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	1	0	-100.0%
Conciliación	17	11	-35.3%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	5	4	<b>-20.0%</b>
<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>166</b>	<b>261</b>	<b>57.2%</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>307,308</b>
	<b>261</b>
<b>Participación</b>	<b>0.1%</b>

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 21 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banca Mifel, de éstos, 14 concentran el **60%** de las quejas.



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

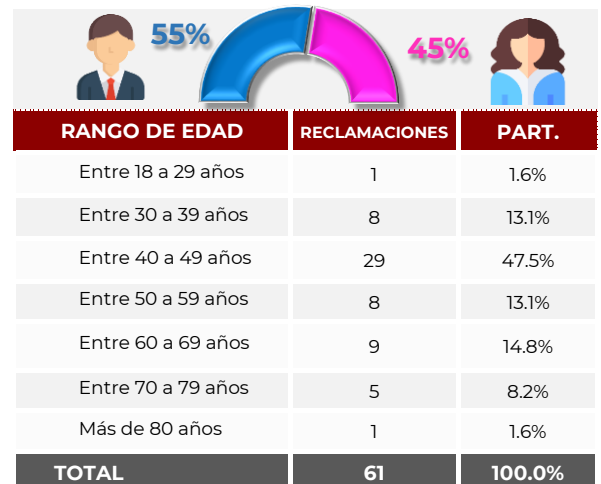
### TOP 10

#### 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>71</b>	<b>100.0</b>	<b>61</b>	<b>100.0</b>	<b>-14.1</b>
Cuenta de cheques	34	47.9	21	34.4	-38.2
Tarjeta de débito	8	11.3	8	13.1	0.0
Fideicomisos	0	0.0	7	11.5	-
Cuenta de ahorro	10	14.1	6	9.8	-40.0
Crédito hipotecario	1	1.4	4	6.6	300.0
Tarjeta de crédito	7	9.9	4	6.6	-42.9
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	0	0.0	3	4.9	-
Banca móvil	0	0.0	2	3.3	-
Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia)	0	0.0	2	3.3	-
Resto de Productos 1/	11	15.5	4	6.6	-

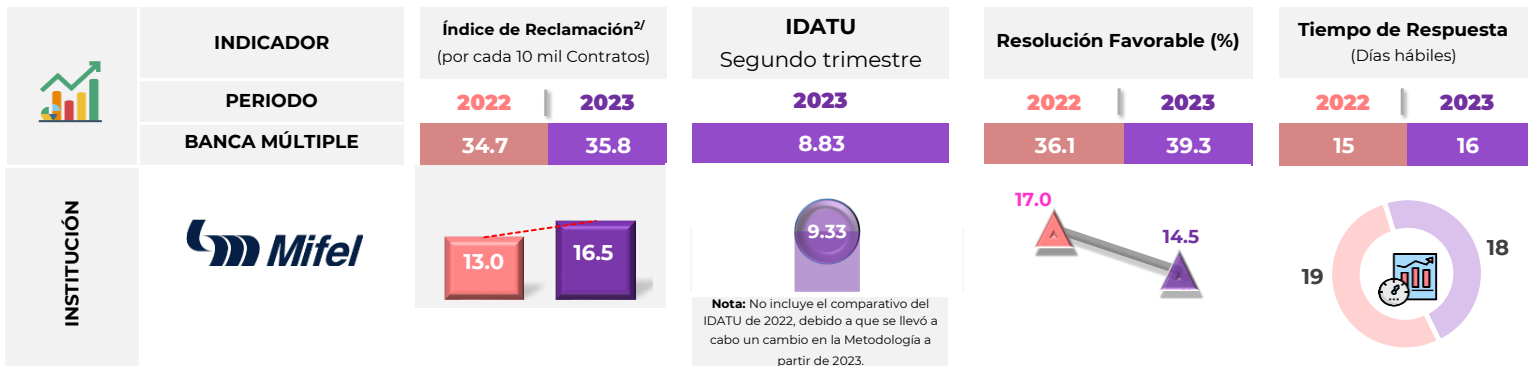
Crédito hipotecario fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

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

1/ Incluye: Banca por Internet, Crédito personal, Cajero automático, 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 (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

3/ El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

33.9% 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	19	33.9	0.0
\$5,001 - \$10,000	5	42.9	0.0
Más de \$10,000	32	100.0	17.7
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>-</b>	<b>17.8</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 CONDUSEF (LPDUSF)</b>	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>859</b>	<b>817</b>	<b>-4.9%</b>
Consultas	41	60	46.3%
<b>Controversias:</b>	<b>818</b>	<b>757</b>	<b>-7.5%</b>
Aclaraciones	668	571	-14.5%
Reclamaciones	150	186	24.0%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
UNE	139	354	154.7%
Centro de atención telefónica	0	270	-
Teléfono	585	58	-90.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	42	44	4.8%
Sucursales	0	31	-
Otros	52	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>818</b>	<b>757</b>	<b>-7.5%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	818	757	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## 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 Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	<b>Banca Mifel</b>	<b>8.96</b>	<b>10.00</b>	<b>9.38</b>	<b>0.05</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.33</b>
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	26	0	0.00	35.00	✓
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	26	** 415	15.96	4.59	
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	26	0	0.00	30.00	✓
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	26	0	0.00	20.00	✓
	<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>89.59</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>	26	0	0.00	0.00	
	(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>89.59</b>

El puntaje 89.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.59 / 10 = 8.96 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	7	0	0.00	15.00	✓
	Informes no Razonados	25.00	7	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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	8.96	<b>X</b>	0.6	<b>5.38</b>
	<b>Conciliación</b>	10.00	<b>X</b>	0.4	<b>4.00</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.38</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	<b>839</b>	<b>1,937</b>	<b>130.9%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>1,748</b>	<b>1,099</b>	<b>-37.1%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>1,705</b>	<b>1,065</b>	<b>-37.5%</b>
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	376	387	2.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,252	590	-52.9%
Conciliación	76	88	15.8%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>-20.7%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>-44.4%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>20.0%</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>2,587</b>	<b>3,036</b>	<b>17.4%</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

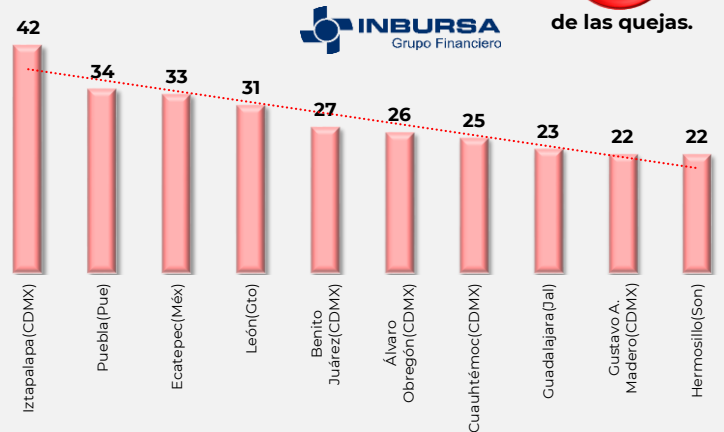
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

	<b>307,308</b>
	<b>3,036</b>
<b>Participación</b>	<b>1.0%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

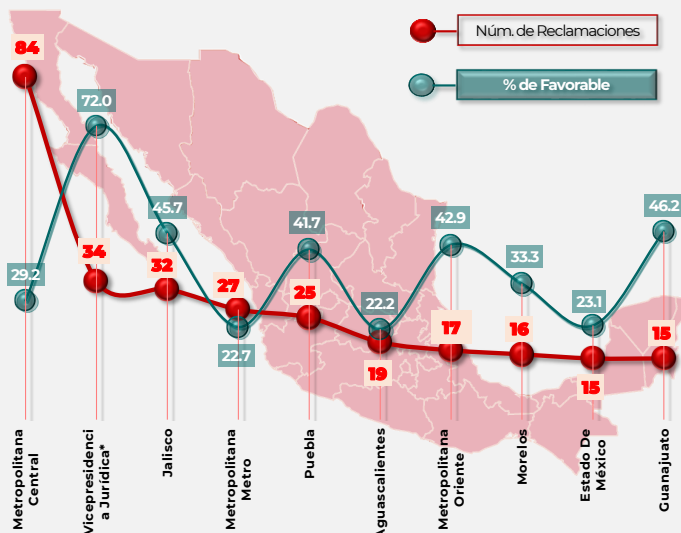
En 197 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Inbursa, de éstos, **38** concentran el **60%** de las quejas.



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

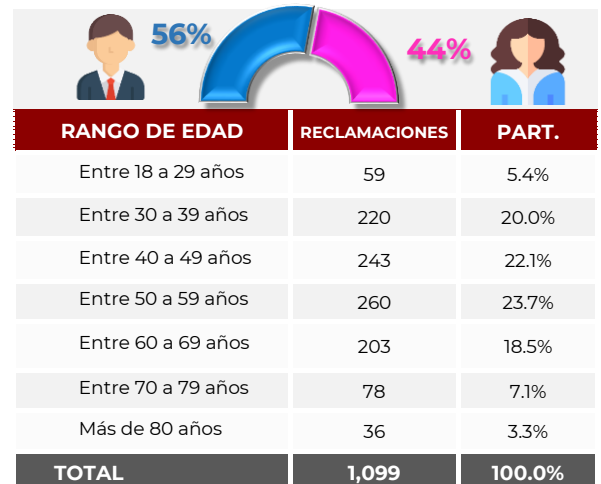
**TOP 10**

**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>1,748</b>	<b>100.0</b>	<b>1,099</b>	<b>100.0</b>	<b>-37.1</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	438	25.1	347	31.6	-20.8
Tarjeta de crédito	709	40.6	347	31.6	-51.1
Crédito personal	345	19.7	159	14.5	-53.9
Tarjeta de débito	63	3.6	79	7.2	25.4
Cuenta de cheques	27	1.5	34	3.1	25.9
Cuenta de ahorro	14	0.8	28	2.5	100.0
Cuenta de nómina	15	0.9	18	1.6	20.0
Crédito al auto	26	1.5	15	1.4	-42.3
Crédito de nómina	24	1.4	15	1.4	-37.5
Resto de Productos <sup>1/</sup>	87	5.0	57	5.2	-

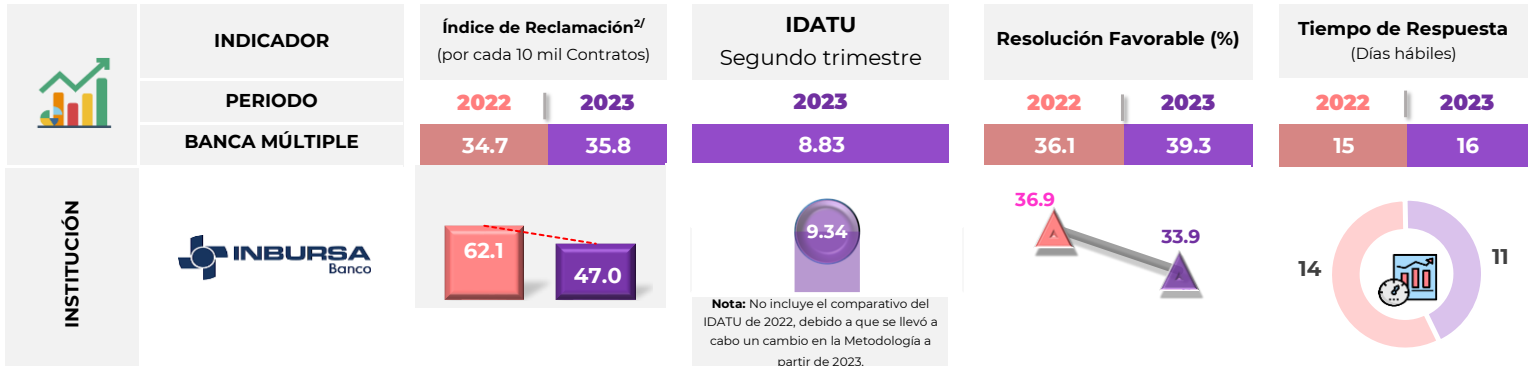
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor disminución.

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

<sup>1/</sup>Incluye: Cuenta básica para el público en general, Banca móvil, Tarjeta de crédito básica, 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)



<sup>2/</sup> Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Conducef y de REUNE

<sup>3/</sup> El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

54.1% 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	260	54.1	0.3
\$5,001 - \$10,000	43	63.0	0.3
Más de \$10,000	178	100.0	24.6
<b>Total</b>	<b>481</b>	<b>-</b>	<b>25.2</b>

### Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	3	100%
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>63,139</b>	<b>62,512</b>	<b>-1.0%</b>
Consultas	1,812	1,827	0.8%
<b>Controversias:</b>	<b>61,327</b>	<b>60,685</b>	<b>-1.0%</b>
Aclaraciones	57,332	23,396	-59.2%
Reclamaciones	3,995	37,289	833.4%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	40,612	40,804	0.5%
Página de internet	17,583	17,274	-1.8%
Sucursales	1,695	1,559	-8.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	376	394	4.8%
Correo electrónico	739	343	-53.6%
Otros	322	311	-
<b>TOTAL</b>	<b>61,327</b>	<b>60,685</b>	<b>-1.0%</b>
ESTATUS DEL ASUNTO			
	2022	2023	Part.
Concluidos	61,327	60,685	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## 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 Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	<b>Banco Inbursa</b>	<b>9.18</b>	<b>9.63</b>	<b>9.36</b>	<b>0.02</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>9.34</b>
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	82	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	82	**	596	7.27	10.26
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	82	1	1.22	28.54	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	82	8	9.76	18.05	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>					<b>91.85</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>	82	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>91.85</b>

El puntaje 91.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.85 / 10 = 9.18 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 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	36	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	36	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	12	3	25.00	11.25	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	36	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	36	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>					<b>96.25</b>

El puntaje 96.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.25 / 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	Período: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.18	X	0.6	<b>5.51</b>
	<b>Conciliación</b>	9.63	X	0.4	<b>3.85</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.36</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>6,736</b>	<b>13,410</b>	<b>99.1%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>6,609</b>	<b>5,411</b>	<b>-18.1%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>5,491</b>	<b>4,864</b>	<b>-11.4%</b>
Gestión Ordinaria	9	5	-44.4%
Gestión Electrónica	3,706	3,616	-2.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	518	371	-28.4%
Conciliación	1,258	872	-30.7%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>608</b>	<b>323</b>	<b>-46.9%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>286</b>	<b>125</b>	<b>-56.3%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>202</b>	<b>81</b>	<b>-59.9%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>-18.2%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13,345</b>	<b>18,821</b>	<b>41.0%</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

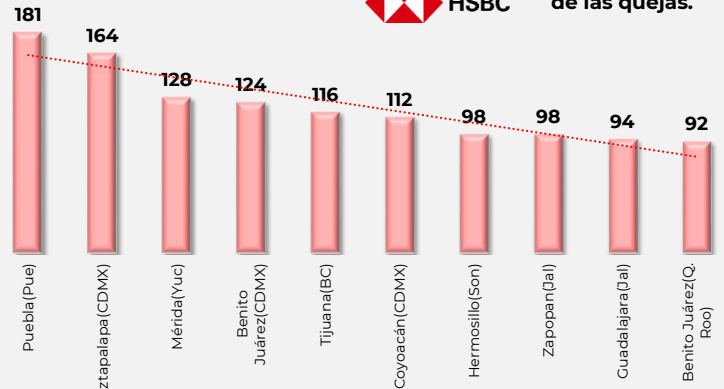
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	<b>307,308</b>
HSBC	<b>18,821</b>
<b>Participación</b> HSBC	<b>6.1%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 451 municipios del país se registran al menos una reclamación de HSBC México, de éstos, **56** concentran el **60%** de las quejas.



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

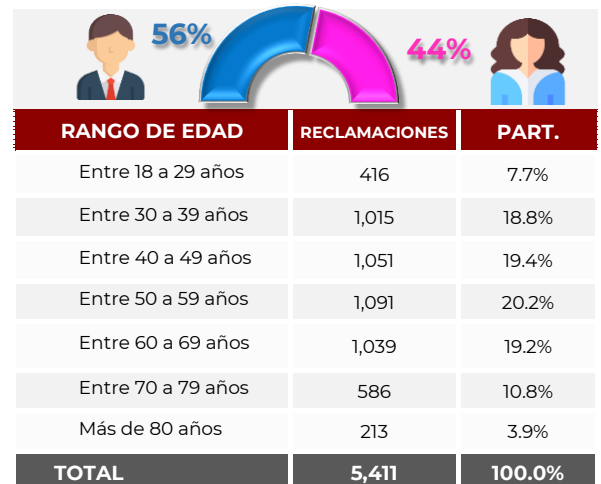
**TOP 10**

**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>6,609</b>	<b>100.0</b>	<b>5,411</b>	<b>100.0</b>	<b>-18.1</b>
Tarjeta de débito	1,492	22.6	1,303	24.1	-12.7
Tarjeta de crédito	1,434	21.7	1,226	22.7	-14.5
Cuenta de nómina	745	11.3	484	8.9	-35.0
Cuenta de cheques	472	7.1	480	8.9	1.7
Cuenta de ahorro	624	9.4	456	8.4	-26.9
Banca móvil	437	6.6	264	4.9	-39.6
Crédito personal	281	4.3	240	4.4	-14.6
Cajero automático	123	1.9	163	3.0	32.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	211	3.2	121	2.2	-42.7
Resto de Productos <sup>1/</sup>	790	12.0	674	12.5	-

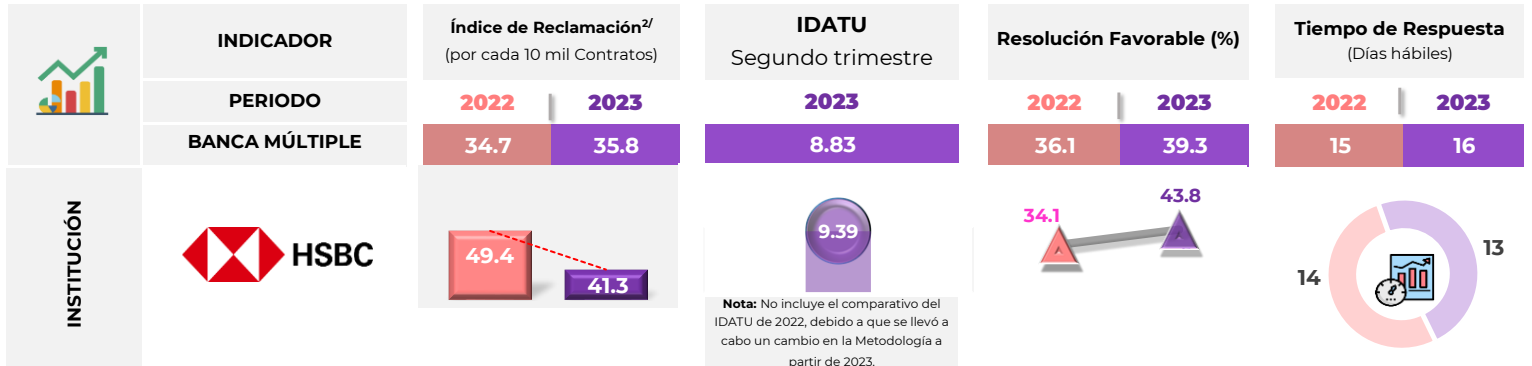
Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

<sup>1/</sup>Incluye: Crédito hipotecario, Crédito de nómina, Crédito al auto, 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 (abril-junio) 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 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

37.4% 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	1,711	37.4	1.8
\$5,001 - \$10,000	630	51.2	4.9
Más de \$10,000	2,233	100.0	404.8
<b>Total</b>	<b>4,574</b>	<b>-</b>	<b>411.6</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 el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>592,895</b>	<b>639,152</b>	<b>7.8%</b>
Consultas	357,816	374,895	4.8%
<b>Controversias:</b>	<b>235,079</b>	<b>264,257</b>	<b>12.4%</b>
Aclaraciones	199,430	41,499	-79.2%
Reclamaciones	35,649	222,758	524.9%

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 al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	221,730	252,354	13.8%
UNE	6,352	4,319	-32.0%
Sucursales	4,923	3,982	-19.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	2,074	3,057	47.4%
Centro de atención telefónica	0	456	-
Otros	0	89	-
<b>TOTAL</b>	<b>235,079</b>	<b>264,257</b>	<b>12.4%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	235,079	264,257	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## 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 Azteca	9.27	9.87	<b>9.51</b>	0.03	0.01	0.05	<b>9.52</b>
2	BBVA México	9.23	9.85	<b>9.47</b>	0.03	0.01	0.05	<b>9.48</b>
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	<b>9.47</b>	0.03	0.01	0.00	<b>9.42</b>
4	<b>HSBC México</b>	<b>9.21</b>	<b>9.65</b>	<b>9.39</b>	<b>0.04</b>	<b>0.00</b>	<b>0.05</b>	<b>9.39</b>
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	<b>9.36</b>	0.02	0.00	0.00	<b>9.34</b>
6	Banca Mifel	8.96	10.00	<b>9.38</b>	0.05	0.00	0.00	<b>9.33</b>
7	Cibanco	9.09	9.75	<b>9.35</b>	0.02	0.02	0.00	<b>9.32</b>
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	<b>9.32</b>	0.03	0.02	0.00	<b>9.27</b>
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	<b>9.19</b>	0.03	0.00	0.00	<b>9.16</b>
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	<b>9.18</b>	0.03	0.01	0.00	<b>9.15</b>
11	BanCoppel	9.03	9.20	<b>9.10</b>	0.04	0.00	0.00	<b>9.05</b>
12	Banco Invex	8.92	9.41	<b>9.11</b>	0.02	0.04	0.00	<b>9.05</b>
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	<b>8.95</b>	0.00	0.00	0.00	<b>8.95</b>
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	<b>8.79</b>	0.00	0.00	0.00	<b>8.79</b>
15	Banco Santander México	8.83	8.64	<b>8.75</b>	0.02	0.01	0.00	<b>8.72</b>
16	Consubanco	8.44	8.71	<b>8.55</b>	0.03	0.00	0.00	<b>8.53</b>
17	Banco Regional	8.61	6.61	<b>7.81</b>	0.03	0.01	0.00	<b>7.77</b>
18	Banca Afirme	7.93	5.63	<b>7.01</b>	0.04	0.00	0.00	<b>6.97</b>
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	1,648	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,648	13,330	8.09	9.72	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,648	17	1.03	28.76	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,648	116	7.04	18.59	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>92.08</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>	1,648	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>		<b>92.08</b>

El puntaje 92.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.08 / 10 = 9.21 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 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	245	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	245	2	0.01	24.80	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	332	39	11.75	13.24	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	245	10	4.08	13.50	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	245	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>96.53</b>	

El puntaje 96.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.53 / 10 = 9.65 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.21	X	0.6	<b>5.53</b>
	<b>Conciliación</b>	9.65	X	0.4	<b>3.86</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.39</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>	270	757	180.4%
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	274	474	73.0%
<b>CONTROVERSIAS</b>	258	436	69.0%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	145	185	27.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	79	215	172.2%
Conciliación	34	35	2.9%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	13	29	123.1%
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	1	5	400.0%
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	2	3	50.0%
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	0	1	-
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>544</b>	<b>1,231</b>	<b>126.3%</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

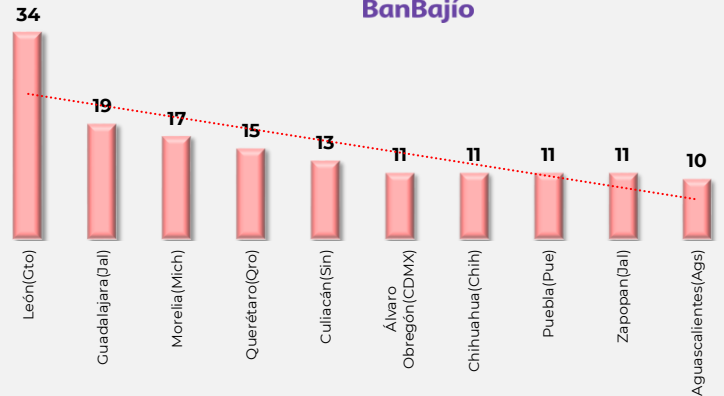
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	307,308
BanBajo	1,231
<b>Participación</b>	<b>0.4%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 124 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco del Bajío, de éstos, 32 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	33	7.0%
Entre 30 a 39 años	118	24.9%
Entre 40 a 49 años	120	25.3%
Entre 50 a 59 años	85	17.9%
Entre 60 a 69 años	80	16.9%
Entre 70 a 79 años	36	7.6%
Más de 80 años	2	0.4%
<b>TOTAL</b>	<b>474</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>274</b>	<b>100.0</b>	<b>474</b>	<b>100.0</b>	<b>73.0</b>
Gestión de Cobranza (REDECO)	53	19.3	143	30.2	169.8
Tarjeta de débito	43	15.7	89	18.8	107.0
Cuenta de cheques	45	16.4	67	14.1	48.9
Tarjeta de crédito	37	13.5	47	9.9	27.0
Crédito hipotecario	11	4.0	24	5.1	118.2
Crédito personal	5	1.8	22	4.6	340.0
Cuenta de nómina	12	4.4	20	4.2	66.7
Crédito de nómina	17	6.2	12	2.5	-29.4
Cajero automático	14	5.1	11	2.3	-21.4
Resto de Productos <sup>1/</sup>	37	13.5	39	8.2	-

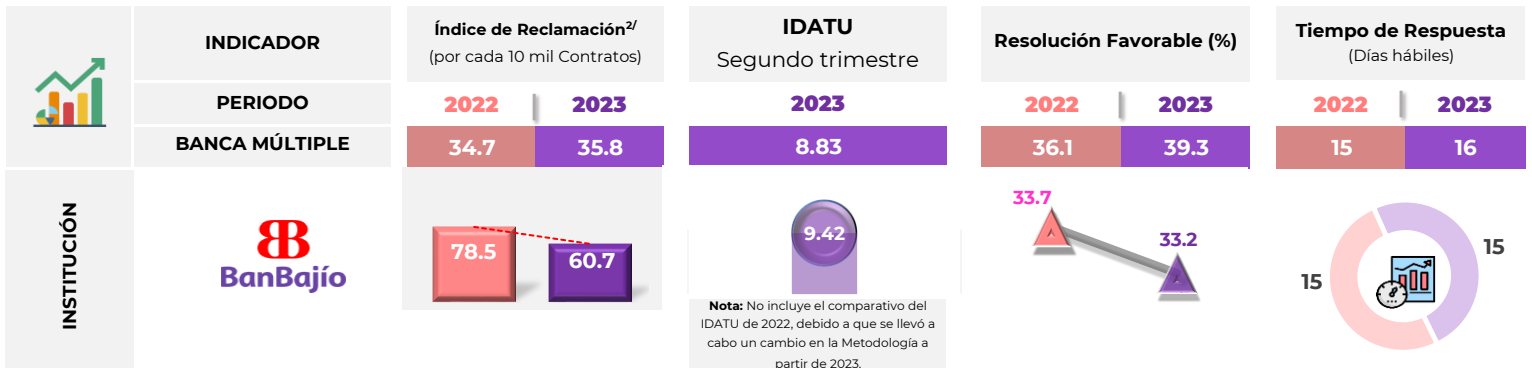
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor

<sup>1/</sup>Incluye: Banca móvil, Cuenta de ahorro, 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 (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE

<sup>3/</sup> El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

40.2% 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	90	40.2	0.1
\$5,001 - \$10,000	31	54.0	0.2
Más de \$10,000	103	100.0	37.2
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>-</b>	<b>37.5</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 CONDUSEF (LPDUSF)</b>	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>49,045</b>	<b>62,621</b>	<b>27.7%</b>
Consultas	10	0	-100.0%
<b>Controversias:</b>	<b>49,035</b>	<b>62,621</b>	<b>27.7%</b>
Aclaraciones	10	28	180.0%
Reclamaciones	49,025	62,593	27.7%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Sucursales	46,315	36,541	-21.1%
Página de internet	0	24,223	-
Teléfono	2,541	1,725	-32.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	146	105	-28.1%
UNE	33	16	-51.5%
Otros	0	11	-
<b>TOTAL</b>	<b>49,035</b>	<b>62,621</b>	<b>27.7%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	49,035	62,621	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

## 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 Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	BBVA México	9.23	9.85	9.47	0.03	0.01	0.05	9.48
3	<b>Banco del Bajío</b>	<b>9.21</b>	<b>9.85</b>	<b>9.47</b>	<b>0.03</b>	<b>0.01</b>	<b>0.00</b>	<b>9.42</b>
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	89	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	89	** 829	9.31	8.93	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	89	1	1.12	28.65	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	89	2	2.25	19.55	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>92.13</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>	89	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>		<b>92.13</b>

El puntaje 92.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.13 / 10 = 9.21 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	10	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	10	0	0.00	25.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	10	1	10.00	13.50	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	10	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	10	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>98.50</b>	

El puntaje 98.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.50 / 10 = 9.85 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.21	<b>X</b>	0.6	<b>5.53</b>
	<b>Conciliación</b>	9.85	<b>X</b>	0.4	<b>3.94</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.47</b>	

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



**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA MÉXICO**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
<b>ASESORÍAS</b>	<b>15,808</b>	<b>40,833</b>	<b>158.3%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>12,845</b>	<b>14,706</b>	<b>14.5%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>11,928</b>	<b>13,920</b>	<b>16.7%</b>
Gestión Ordinaria	11	10	-9.1%
Gestión Electrónica	9,062	11,502	26.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,439	877	-39.1%
Conciliación	1,416	1,531	8.1%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>665</b>	<b>589</b>	<b>-11.4%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>152</b>	<b>124</b>	<b>-18.4%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>91</b>	<b>71</b>	<b>-22.0%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>-77.8%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28,653</b>	<b>55,539</b>	<b>93.8%</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

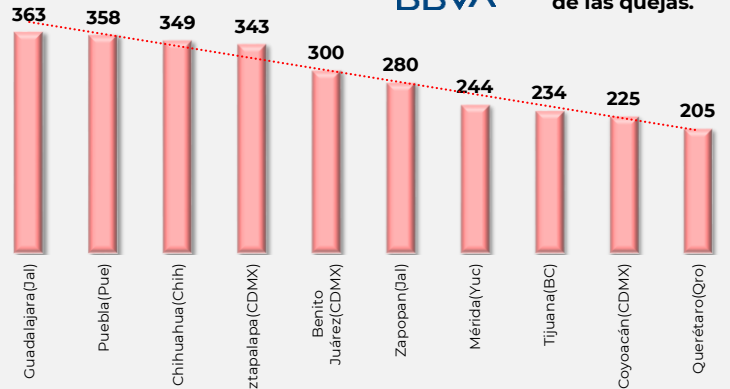
**PANORAMA GENERAL**

**ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS**

CONDUSEF	<b>307,308</b>
<b>BBVA</b>	<b>55,539</b>
<b>Participación BBVA</b>	<b>18.1%</b>

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES**

En 834 municipios del país se registran al menos una reclamación de BBVA México, de éstos, **72** 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	2,008	13.7%
Entre 30 a 39 años	3,445	23.4%
Entre 40 a 49 años	2,669	18.1%
Entre 50 a 59 años	2,482	16.9%
Entre 60 a 69 años	2,403	16.3%
Entre 70 a 79 años	1,369	9.3%
Más de 80 años	330	2.2%
<b>TOTAL</b>	<b>14,706</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>12,845</b>	<b>100.0</b>	<b>14,706</b>	<b>100.0</b>	<b>14.5</b>
Tarjeta de débito	2,822	22.0	3,733	25.4	32.3
Tarjeta de crédito	3,305	25.7	3,290	22.4	-0.5
Cuenta de cheques	1,068	8.3	1,395	9.5	30.6
Cuenta de ahorro	1,033	8.0	1,368	9.3	32.4
Cajero automático	671	5.2	982	6.7	46.3
Banca móvil	905	7.0	951	6.5	5.1
Cuenta de nómina	715	5.6	820	5.6	14.7
Crédito personal	548	4.3	487	3.3	-11.1
Crédito al auto	236	1.8	234	1.6	-0.8
Resto de Productos 1/	1,542	12.0	1,446	9.8	-

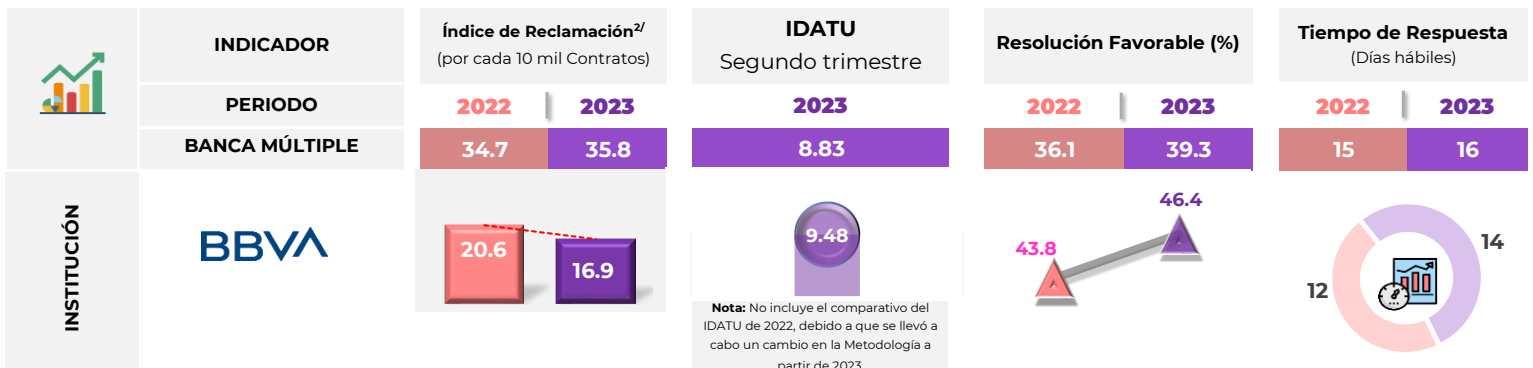
Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor

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

1/Incluye: Crédito de nómina, Crédito hipotecario, 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 (abril-junio) de las controversias iniciadas en Conducef y de REUNE

3/ El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

35.8% 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	4,697	35.8	6.7
\$5,001 - \$10,000	2,021	51.2	16.0
Más de \$10,000	6,396	100.0	837.1
<b>Total</b>	<b>13,114</b>	-	<b>859.7</b>

### Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	7
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUCEF (LPDUSF)</b>	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>352,318</b>	<b>407,462</b>	<b>15.7%</b>
Consultas	1,501	1,606	7.0%
<b>Controversias:</b>	<b>350,817</b>	<b>405,856</b>	<b>15.7%</b>
Aclaraciones	295,682	202,995	-31.3%
Reclamaciones	55,135	202,861	267.9%

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 al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	307,478	272,859	-11.3%
Sucursales	31,137	83,810	169.2%
Aplicación móvil	0	34,356	-
CONDUCEF-SIGE gestión electrónica	9,045	11,505	27.2%
UNE	3,146	2,894	-8.0%
Otros	11	432	-
<b>TOTAL</b>	<b>350,817</b>	<b>405,856</b>	<b>15.7%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	350,780	392,119	96.6%
En trámite	37	13,737	3.4%

## 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>\*/</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 Azteca	9.27	9.87	9.51	0.03	0.01	0.05	9.52
2	<b>BBVA México</b>	<b>9.23</b>	<b>9.85</b>	<b>9.47</b>	<b>0.03</b>	<b>0.01</b>	<b>0.05</b>	<b>9.48</b>
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	9.47	0.03	0.01	0.00	9.42
4	HSBC México	9.21	9.65	9.39	0.04	0.00	0.05	9.39
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	9.36	0.02	0.00	0.00	9.34
6	Banca Mifel	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	0.00	9.33
7	Cibanco	9.09	9.75	9.35	0.02	0.02	0.00	9.32
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	9.32	0.03	0.02	0.00	9.27
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	9.19	0.03	0.00	0.00	9.16
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	9.18	0.03	0.01	0.00	9.15
11	BanCoppel	9.03	9.20	9.10	0.04	0.00	0.00	9.05
12	Banco Invex	8.92	9.41	9.11	0.02	0.04	0.00	9.05
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	8.95	0.00	0.00	0.00	8.95
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	8.79	0.00	0.00	0.00	8.79
15	Banco Santander México	8.83	8.64	8.75	0.02	0.01	0.00	8.72
16	Consubanco	8.44	8.71	8.55	0.03	0.00	0.00	8.53
17	Banco Regional	8.61	6.61	7.81	0.03	0.01	0.00	7.77
18	Banca Afirme	7.93	5.63	7.01	0.04	0.00	0.00	6.97
	<b>Promedio del Sector</b>	<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	4,997	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	4,997	57,670	11.54	7.47	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	4,997	4	0.08	29.90	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	4,997	30	0.60	19.88	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>92.26</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>	4,997	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>92.26</b>	

El puntaje 92.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.26 / 10 = 9.23 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 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	620	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	620	9	0.01	24.64	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	648	46	7.10	13.94	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	620	2	0.32	14.88	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	620	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>98.45</b>	

El puntaje 98.45 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.45 / 10 = 9.85 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.23	X	0.6	<b>5.53</b>
	<b>Conciliación</b>	9.85	X	0.4	<b>3.94</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.47</b>	

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 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>10,152</b>	<b>26,391</b>	<b>160.0%</b>
<b>RECLAMACIONES</b> (Quejas del usuario)	<b>11,264</b>	<b>12,605</b>	<b>11.9%</b>
<b>CONTROVERSIAS</b>	<b>10,391</b>	<b>11,725</b>	<b>12.8%</b>
Gestión Ordinaria	7	4	-42.9%
Gestión Electrónica	4,962	6,278	26.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	4,115	4,141	0.6%
Conciliación	1,307	1,302	-0.4%
<b>SOLICITUD DE DICTAMEN</b>	<b>491</b>	<b>568</b>	<b>15.7%</b>
<b>SOLICITUD DE DEFENSORÍA</b>	<b>220</b>	<b>181</b>	<b>-17.7%</b>
<b>DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA</b>	<b>142</b>	<b>111</b>	<b>-21.8%</b>
<b>ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>0.0%</b>
<b>VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21,416</b>	<b>38,996</b>	<b>82.1%</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

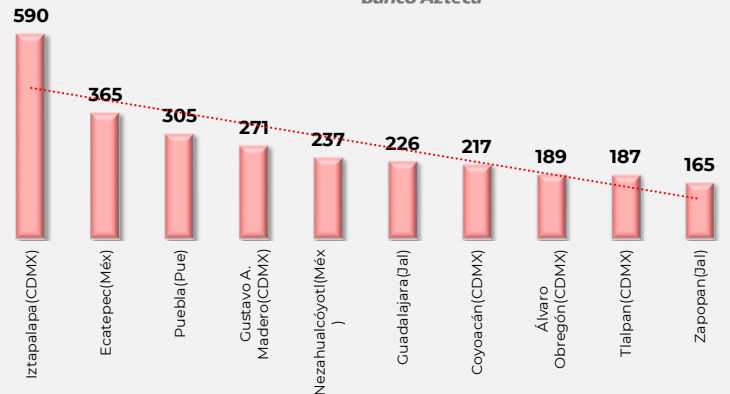
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	307,308
Banco Azteca	38,996
Participación Banco Azteca	12.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 864 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.

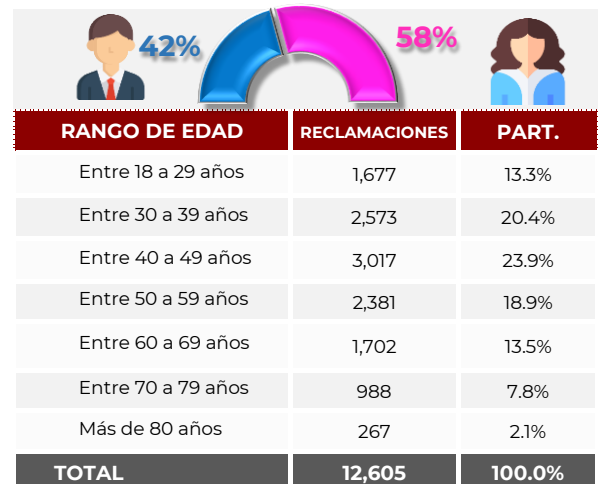
TOP 10

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



(\*) Área Jurídica de 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>11,264</b>	<b>100.0</b>	<b>12,605</b>	<b>100.0</b>	<b>11.9</b>
Crédito personal	3,259	28.9	2,963	23.5	-9.1
Tarjeta de débito	1,378	12.2	2,172	17.2	57.6
Cuenta de ahorro	1,390	12.3	1,911	15.2	37.5
Tarjeta de crédito	2,031	18.0	1,789	14.2	-11.9
Banca móvil	1,083	9.6	1,199	9.5	10.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	930	8.3	1,159	9.2	24.6
Cajero automático	67	0.6	213	1.7	217.9
Cuenta básica de nómina	86	0.8	160	1.3	86.0
Cuenta de cheques	96	0.9	155	1.2	61.5
Resto de Productos <sup>1/</sup>	944	8.4	884	7.0	-

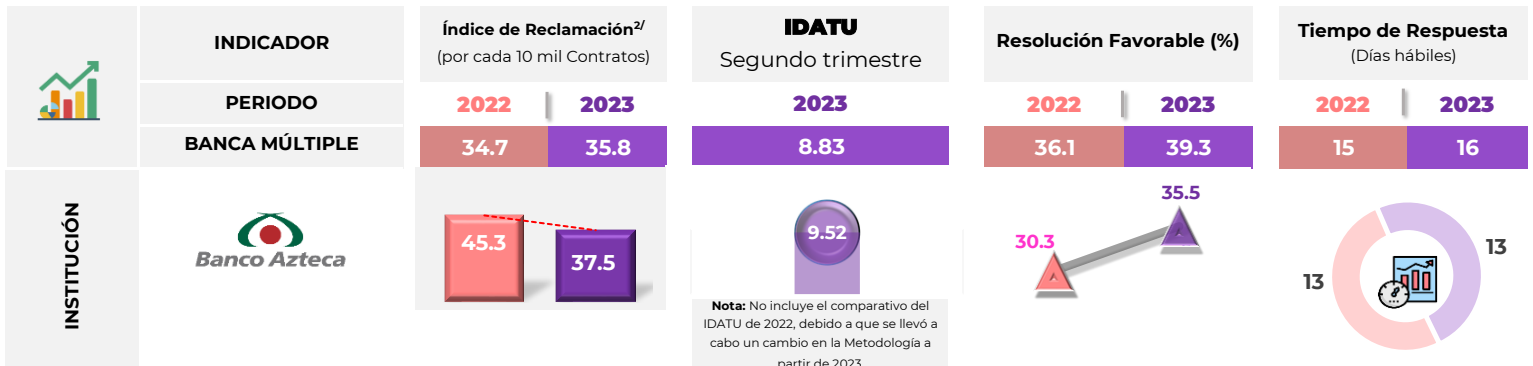
Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor

<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 (abril-junio) 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 2 (abril-junio).

### Montos Reclamados

34.1% 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	2,621	34.1	3.5
\$5,001 - \$10,000	1,070	48.0	8.0
Más de \$10,000	4,004	100.0	320.4
<b>Total</b>	<b>7,695</b>	<b>-</b>	<b>332.0</b>

### Sanciones Firmes

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

Sanciones Firmes	1
<b>Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)</b>	-

Número de multas firmes durante el primer semestre de 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) al primer semestre de 2023.

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

### ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
<b>TOTAL</b>	<b>690,897</b>	<b>733,753</b>	<b>6.2%</b>
Consultas	56	169	201.8%
<b>Controversias:</b>	<b>690,841</b>	<b>733,584</b>	<b>6.2%</b>
Aclaraciones	685,381	517,769	-24.5%
Reclamaciones	5,460	215,815	3852.7%

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

\*Información al primer semestre de 2023; dicha información podrá variar por actualizaciones.

### Controversias:

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Aplicación móvil	0	470,477	-
Teléfono	267,378	234,729	-12.2%
Sucursales	29,354	21,289	-27.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	4,958	6,295	27.0%
UNE	414	790	90.8%
Otros	388,737	4	-
<b>TOTAL</b>	<b>690,841</b>	<b>733,584</b>	<b>6.2%</b>
<b>ESTATUS DEL ASUNTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Part.</b>
Concluidos	676,103	721,097	98.3%
En trámite	14,738	12,487	1.7%

## 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

- 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)		
<b>1</b>	<b>Banco Azteca</b>	<b>9.27</b>	<b>9.87</b>	<b>9.51</b>	<b>0.03</b>	<b>0.01</b>	<b>0.05</b>	<b>9.52</b>
2	BBVA México	9.23	9.85	<b>9.47</b>	0.03	0.01	0.05	<b>9.48</b>
3	Banco del Bajío	9.21	9.85	<b>9.47</b>	0.03	0.01	0.00	<b>9.42</b>
4	HSBC México	9.21	9.65	<b>9.39</b>	0.04	0.00	0.05	<b>9.39</b>
5	Banco Inbursa	9.18	9.63	<b>9.36</b>	0.02	0.00	0.00	<b>9.34</b>
6	Banca Mifel	8.96	10.00	<b>9.38</b>	0.05	0.00	0.00	<b>9.33</b>
7	Cibanco	9.09	9.75	<b>9.35</b>	0.02	0.02	0.00	<b>9.32</b>
8	Banco Mercantil del Norte	9.05	9.73	<b>9.32</b>	0.03	0.02	0.00	<b>9.27</b>
9	Banco Nacional de México	8.86	9.69	<b>9.19</b>	0.03	0.00	0.00	<b>9.16</b>
10	Scotiabank Inverlat	9.06	9.36	<b>9.18</b>	0.03	0.01	0.00	<b>9.15</b>
11	BanCoppel	9.03	9.20	<b>9.10</b>	0.04	0.00	0.00	<b>9.05</b>
12	Banco Invex	8.92	9.41	<b>9.11</b>	0.02	0.04	0.00	<b>9.05</b>
13	Volkswagen Bank	8.74	9.25	<b>8.95</b>	0.00	0.00	0.00	<b>8.95</b>
14	Banco Compartamos	7.98	10.00	<b>8.79</b>	0.00	0.00	0.00	<b>8.79</b>
15	Banco Santander México	8.83	8.64	<b>8.75</b>	0.02	0.01	0.00	<b>8.72</b>
16	Consubanco	8.44	8.71	<b>8.55</b>	0.03	0.00	0.00	<b>8.53</b>
17	Banco Regional	8.61	6.61	<b>7.81</b>	0.03	0.01	0.00	<b>7.77</b>
18	Banca Afirme	7.93	5.63	<b>7.01</b>	0.04	0.00	0.00	<b>6.97</b>
<b>Promedio del Sector</b>		<b>8.93</b>	<b>9.53</b>	<b>8.84</b>				<b>8.83</b>

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

**Nota 1:** Se presentan solo las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 99.5% de las reclamaciones 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 segundo trimestre (abril-junio). 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: abril-junio 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	2,868	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,868	30,149	10.51	8.14	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% <b>"favorables"</b> (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,868	4	0.14	29.83	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,868	36	1.26	19.75	
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>92.73</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>	2,868	1	0.03	0.02	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución				<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>92.70</b>	

El puntaje 92.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.70 / 10 = 9.27 de calificación

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 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	471	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	471	10	0.02	24.47	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	593	26	4.38	14.34	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	471	1	0.21	14.92	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	471	0	0.00	30.00	✓
<b>Calificación del proceso</b>	<b>100.00</b>				<b>98.73</b>	

El puntaje 98.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.73 / 10 = 9.87 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: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	<b>Gestión Electrónica</b>	9.27	X	0.6	<b>5.56</b>
	<b>Conciliación</b>	9.87	X	0.4	<b>3.95</b>
<b>CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =</b>				<b>9.51</b>	