

Ficha Estadística

Sociedades Financieras Populares

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:

kubo.financiero

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE KU-BO FINANCIERO

| PROCESO | 2022 | 2023 | Var. (%) |
|--|------------|------------|---------------|
| ASESORÍAS | 71 | 203 | 185.9% |
| RECLAMACIONES (Quejas del usuario) | 161 | 302 | 87.6% |
| CONTROVERSIAS | 156 | 289 | 85.3% |
| Gestión Ordinaria | 0 | 0 | - |
| Gestión Electrónica | 17 | 33 | 94.1% |
| Gestión Redeco (Cobranza) | 124 | 231 | 86.3% |
| Conciliación | 15 | 25 | 66.7% |
| SOLICITUD DE DICTAMEN | 5 | 13 | 160.0% |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA | 0 | 0 | - |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA | 0 | 0 | - |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES | 0 | 0 | - |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS | 0 | 0 | - |
| TOTAL | 232 | 505 | 117.7% |

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

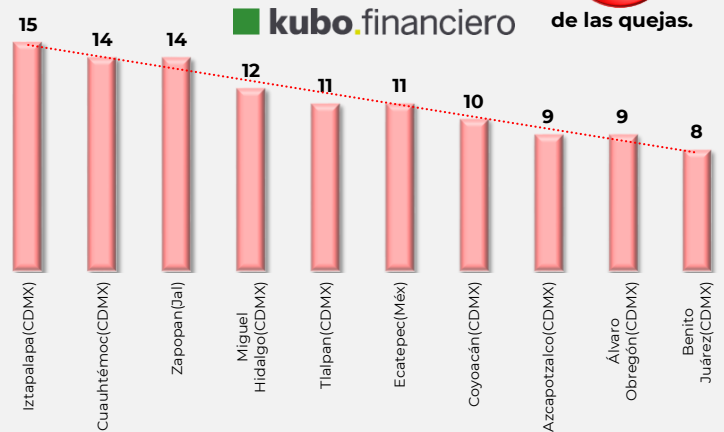
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

| | |
|------------------------|--------------|
| CONDUSEF | 4,652 |
| kubo.financiero | 505 |
| Participación | 10.9% |

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

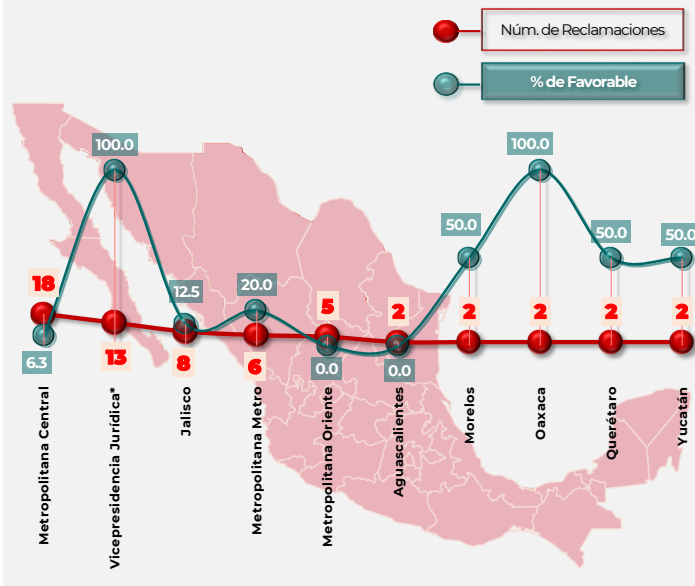
En 106 municipios del país se registran al menos una reclamación de Ku-Bo Financiero, de éstos, **60%** 25 concentran el **60%** de las quejas.



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

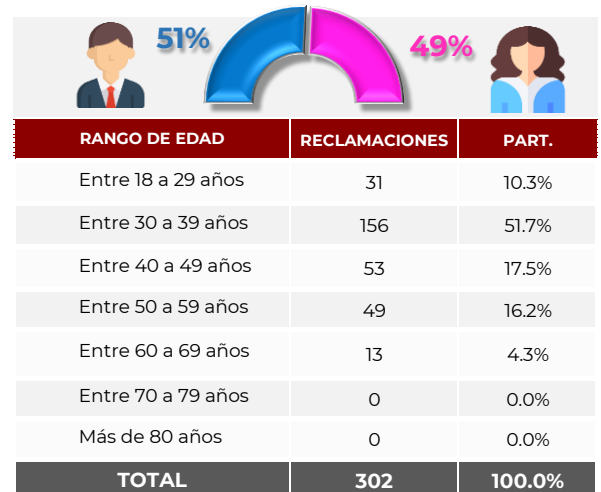
TOP 10

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

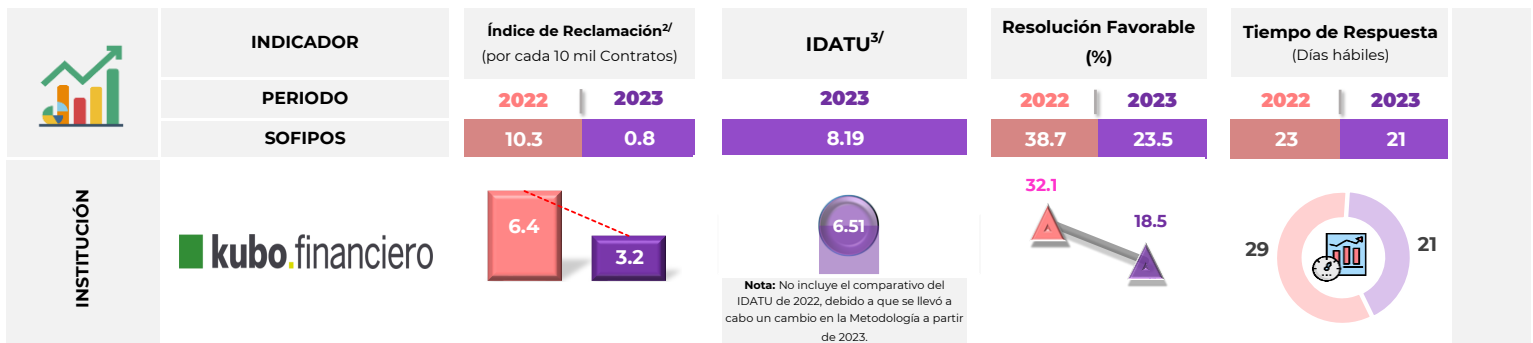
| PRODUCTO | 2022 | | 2023 | | Var.(%) |
|----------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| | Reclamaciones | Part. (%) | Reclamaciones | Part. (%) | |
| TOTAL | 161 | 100.0 | 302 | 100.0 | 87.6 |
| Crédito personal | 133 | 82.6 | 231 | 76.5 | 73.7 |
| Gestión de Cobranza (REDECO) | 22 | 13.7 | 58 | 19.2 | 163.6 |
| Tarjeta de crédito | 0 | 0.0 | 4 | 1.3 | - |
| Resto de Productos ^{1/} | 6 | 3.7 | 9 | 3.0 | - |

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

^{1/} Incluye: Crédito ABCD, Cuenta de ahorro, Microcréditos, 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).

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. |
|-----------------------|------------|------------|---------------|
| TOTAL | 178 | 109 | -38.8% |
| Consultas | 95 | 43 | -54.7% |
| Controversias: | 83 | 66 | -20.5% |
| Aclaraciones | 7 | 4 | -42.9% |
| Reclamaciones | 76 | 62 | -18.4% |

| CONTROVERSIAS | Medio de Recepción | 2022 | 2023 | Var. |
|-----------------------------------|--------------------|-----------|---------------|-------|
| | Correo electrónico | 26 | 28 | 7.7% |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 13 | 26 | 100.0% | |
| UNE | 38 | 12 | -68.4% | |
| CONDUSEF-Gestión ordinaria | 6 | 0 | -100.0% | |
| TOTAL | 83 | 66 | -20.5% | |
| ESTATUS DEL ASUNTO | | 2022 | 2023 | Part. |
| Concluidos | 83 | 66 | 100.0% | |
| En trámite | 0 | 0 | 0.0% | |

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

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.

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^{1/} 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 técnica 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^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} 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.

^{2/} 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

| RANKING | INSTITUCIÓN | PROCESO DE ATENCIÓN | | | INDICADORES ADICIONALES | | | IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL) |
|---------|---|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------------------|
| | | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-) | | Beneficio (+) | |
| | | | | | a) | b) | | |
| 1 | Fincomún Servicios Financieros Comunitarios | 8.79 | 8.75 | 8.77 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.77 |
| 2 | Financiera Monte de Piedad | 8.30 | 8.00 | 8.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.18 |
| 3 | Consejo de Asistencia al Microemprendedor | 6.57 | 9.25 | 7.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 7.64 |
| 4 | Libertad Servicios Financieros | 6.84 | 7.67 | 7.17 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.12 |
| 5 | NU México Financiera | 7.20 | 7.00 | 7.12 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.07 |
| 6 | Ku-Bo Financiero | 6.25 | 7.01 | 6.56 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 6.51 |
| | Promedio del Sector | 8.92 | 9.48 | 8.20 | | | | 8.19 |

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 81.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofipos 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 | 14 | 0 | 0.00 | 35.00 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos | 15.00 | 14 | ** 280 | 20.00 | 1.09 |
| | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00 | 14 | 1 | 7.14 | 15.00 |
| | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer") | 20.00 | 14 | 3 | 21.43 | 11.43 |
| | Calificación del proceso | 100.00 | | | | 62.52 |
| | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE: | | | | | |
| | Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación | MAXIMO 0.50 | 14 | 0 | 0.00 | 0.00 |
| | (**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución | | CALIFICACIÓN FINAL | | | 62.52 |

El puntaje 62.52 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.52 / 10 = 6.25 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 | 13 | 0 | 0.00 | 15.00 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Informes no Razonados | 25.00 | 13 | 11 | 0.85 | 14.42 |
| | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer") | 15.00 | 4 | 4 | 100.00 | 0.00 |
| | Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción | 15.00 | 13 | 3 | 23.08 | 10.67 |
| | Asuntos solo con incumplimiento de convenio | 30.00 | 13 | 0 | 0.00 | 30.00 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Calificación del proceso | 100.00 | | | | 70.10 |

El puntaje 70.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

70.10 / 10 = 7.01 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 | 6.25 | X | 0.6 | 3.75 |
| | Conciliación | 7.01 | X | 0.4 | 2.81 |
| | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = | | | | 6.56 |

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 NU MÉXICO FINANCIERA

| PROCESO | 2022 | 2023 | Var. (%) |
|--|-----------|------------|----------------|
| ASESORÍAS | 20 | 612 | 2960.0% |
| RECLAMACIONES (Quejas del usuario) | 10 | 182 | 1720.0% |
| CONTROVERSIAS | 10 | 179 | 1690.0% |
| Gestión Ordinaria | 0 | 0 | - |
| Gestión Electrónica | 7 | 119 | 1600.0% |
| Gestión Redeco (Cobranza) | 2 | 45 | 2150.0% |
| Conciliación | 1 | 15 | 1400.0% |
| SOLICITUD DE DICTAMEN | 0 | 3 | - |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA | 0 | 0 | - |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA | 0 | 0 | - |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES | 0 | 0 | - |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS | 0 | 0 | - |
| TOTAL | 30 | 794 | 2546.7% |

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

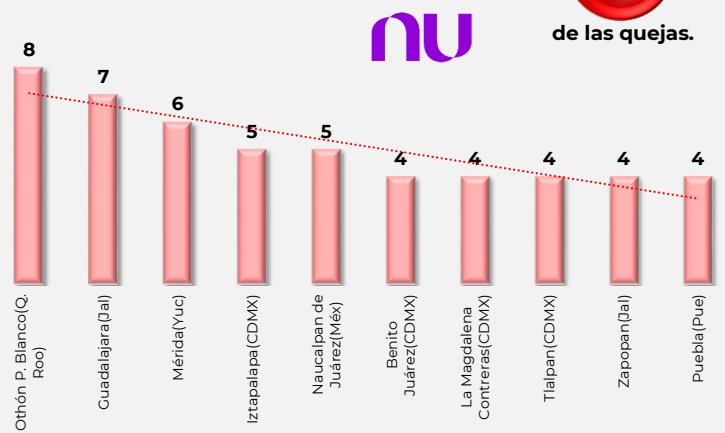
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

| | |
|----------------------|--------------|
| | 4,652 |
| | 794 |
| Participación | 17.1% |

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 78 municipios del país se registran al menos una reclamación de NU México Financiera, de éstos, 41 concentran el **60%** de las quejas.



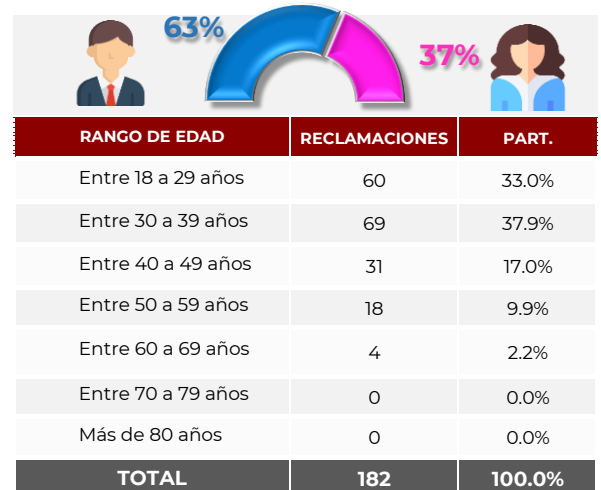
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

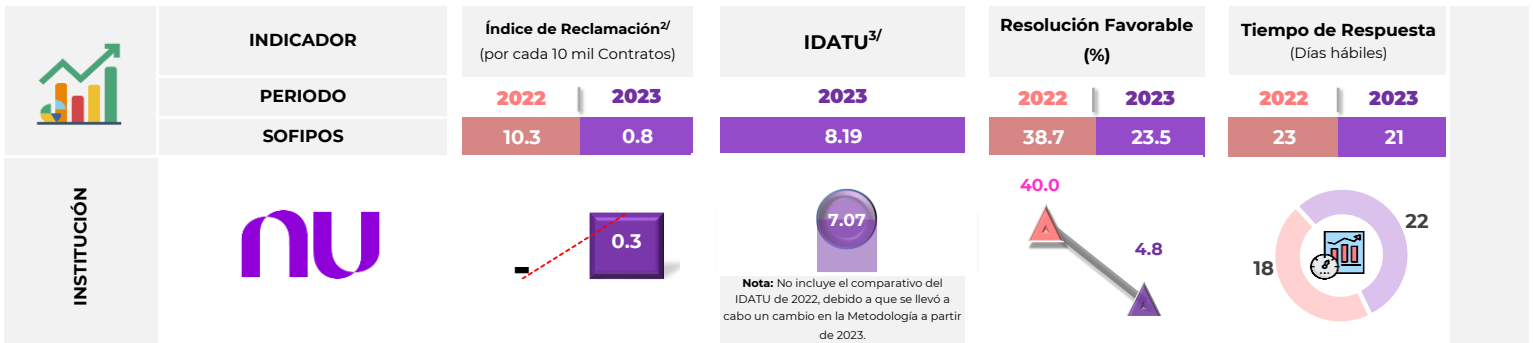
| PRODUCTO | 2022 | | 2023 | | Var.(%) |
|----------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | Reclamaciones | Part. (%) | Reclamaciones | Part. (%) | |
| TOTAL | 10 | 100.0 | 182 | 100.0 | 1720.0 |
| Tarjeta de crédito | 9 | 90.0 | 129 | 70.9 | 1333.3 |
| Gestión de Cobranza (REDECO) | 0 | 0.0 | 31 | 17.0 | - |
| Crédito personal | 0 | 0.0 | 16 | 8.8 | - |
| Resto de Productos ^{1/} | 1 | 10.0 | 6 | 3.3 | - |

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

^{1/} Incluye: Cuenta de ahorro, Tarjeta de débito, 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).

Sanciones Firmes

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

| | |
|---|--------|
| Sanciones Firmes | 2 |
| Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF) | 100.0% |

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. |
| TOTAL | 0 | 0 | - |
| Consultas | 0 | 0 | - |
| Controversias: | 0 | 0 | - |
| Aclaraciones | 0 | 0 | - |
| Reclamaciones | 0 | 0 | - |

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

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.

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^{1/} 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 técnica 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^{2/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} 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.

^{2/} 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

| RANKING | INSTITUCIÓN | PROCESO DE ATENCIÓN | | | INDICADORES ADICIONALES | | | IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL) |
|---------|---|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------------------|
| | | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-) | | Beneficio (+) | |
| | | | | | a) | b) | c) | |
| 1 | Fincomún Servicios Financieros Comunitarios | 8.79 | 8.75 | 8.77 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.77 |
| 2 | Financiera Monte de Piedad | 8.30 | 8.00 | 8.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.18 |
| 3 | Consejo de Asistencia al Microemprendedor | 6.57 | 9.25 | 7.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 7.64 |
| 4 | Libertad Servicios Financieros | 6.84 | 7.67 | 7.17 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.12 |
| 5 | NU México Financiera | 7.20 | 7.00 | 7.12 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.07 |
| 6 | Ku-Bo Financiero | 6.25 | 7.01 | 6.56 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 6.51 |
| | Promedio del Sector | 8.92 | 9.48 | 8.20 | | | | 8.19 |

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 81.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofipos 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 | 58 | 3 | 5.17 | 31.98 | |
| Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos | 15.00 | 58 | ** 1,178 | 20.31 | 0.88 | |
| Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00 | 58 | 3 | 5.17 | 19.14 | |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer") | 20.00 | 58 | 0 | 0.00 | 20.00 | |
| Calificación del proceso | 100.00 | | | | 72.00 | |
| SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE: | | | | | | |
| Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación | MAXIMO 0.50 | 58 | 0 | 0.00 | 0.00 | |
| (**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución | | | | CALIFICACIÓN FINAL | 72.00 | |

El puntaje 72.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

72.00 / 10 = 7.20 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 | 5 | 0 | 0.00 | 15.00 | |
| Informes no Razonados | 25.00 | 5 | 3 | 0.60 | 17.50 | |
| Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer") | 15.00 | 4 | 2 | 50.00 | 7.50 | |
| Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción | 15.00 | 5 | 4 | 80.00 | 0.00 | |
| Asuntos solo con incumplimiento de convenio | 30.00 | 5 | 0 | 0.00 | 30.00 | |
| Calificación del proceso | 100.00 | | | | 70.00 | |

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

70.00 / 10 = 7.00 de calificación

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

| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | Periodo: Abril-junio de 2023 | | | |
|---|------------------------------|--------|-------------|--------------|
| | PROCESO | CALIF. | Ponderación | Calificación |
| Gestión Electrónica | 7.20 | X | 0.6 | 4.32 |
| Conciliación | 7.00 | X | 0.4 | 2.80 |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = | | | | 7.12 |

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
LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS**

| PROCESO | 2022 | 2023 | Var. (%) |
|--|------------|------------|---------------|
| ASESORÍAS | 158 | 304 | 92.4% |
| RECLAMACIONES (Quejas del usuario) | 600 | 347 | -42.2% |
| CONTROVERSIAS | 593 | 340 | -42.7% |
| Gestión Ordinaria | 0 | 0 | - |
| Gestión Electrónica | 73 | 65 | -11.0% |
| Gestión Redeco (Cobranza) | 501 | 262 | -47.7% |
| Conciliación | 19 | 13 | -31.6% |
| SOLICITUD DE DICTAMEN | 6 | 5 | -16.7% |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA | 1 | 1 | 0.0% |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA | 0 | 1 | - |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES | 0 | 0 | - |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS | 0 | 0 | - |
| TOTAL | 758 | 651 | -14.1% |

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

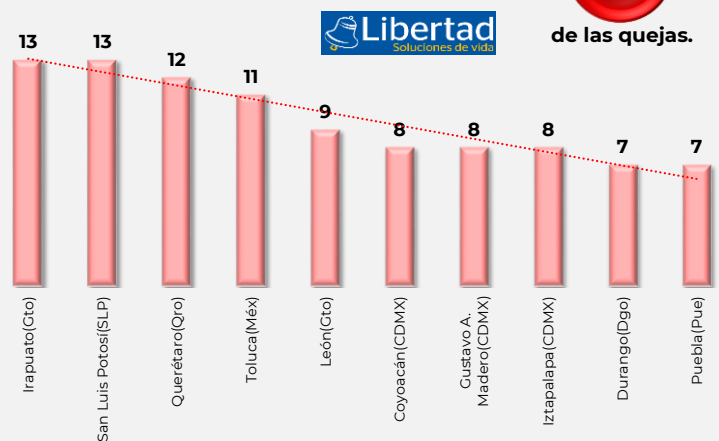
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

| | |
|-----------------------------|--------------|
| CONDUSEF | 4,652 |
| Libertad Soluciones de vida | 651 |
| Participación | 14.0% |

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 125 municipios del país se registran al menos una reclamación de Libertad Servicios Financieros, de éstos, 35 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



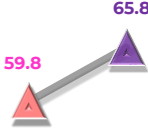

| PRODUCTO | 2022 | | 2023 | | Var.(%) |
|--|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| | Reclamaciones | Part. (%) | Reclamaciones | Part. (%) | |
| TOTAL | 600 | 100.0 | 347 | 100.0 | -42.2 |
| Gestión de Cobranza (REDECO) | 384 | 64.0 | 176 | 50.7 | -54.2 |
| Crédito personal | 173 | 28.8 | 139 | 40.1 | -19.7 |
| Crédito de nómina | 22 | 3.7 | 11 | 3.2 | -50.0 |
| Tarjeta de crédito | 6 | 1.0 | 5 | 1.4 | -16.7 |
| Valores e instrumentos de inversión (PRLV) | 0 | 0.0 | 4 | 1.2 | - |
| Resto de Productos ^{1/} | 15 | 2.5 | 12 | 3.5 | - |

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

^{1/} Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Créditos y préstamos de habitación y avío, Microcréditos, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

| INDICADOR | Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos) | | IDATU ^{3/} | Resolución Favorable (%) | Tiempo de Respuesta (Días hábiles) |
|-------------|---|------|---|---|---|
| | 2022 | 2023 | 2023 | 2022 | 2023 |
| | 2022 | 2023 | 2023 | 2022 | 2023 |
| SOFIPOS | 10.3 | 0.8 | 8.19 | 38.7 | 23 |
| INSTITUCIÓN |  | |  |  |  |

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

^{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).

Sanciones Firmes

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

| | |
|---|--------|
| Sanciones Firmes | 2 |
| Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF) | 100.0% |

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. |
| TOTAL | 1,341 | 1,172 | -12.6% |
| Consultas | 563 | 457 | -18.8% |
| Controversias: | 778 | 715 | -8.1% |
| Aclaraciones | 404 | 308 | -23.8% |
| Reclamaciones | 374 | 407 | 8.8% |

| CONTROVERSIAS | Medio de Recepción | 2022 | 2023 | Var. |
|-----------------------------------|--------------------|------------|--------------|-------|
| | Teléfono | 477 | 474 | -0.6% |
| Sucursales | 132 | 130 | -1.5% | |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 73 | 67 | -8.2% | |
| Correo electrónico | 82 | 28 | -65.9% | |
| CONDUSEF-Gestión ordinaria | 14 | 0 | -100.0% | |
| Resto | 0 | 16 | - | |
| TOTAL | 778 | 715 | -8.1% | |
| ESTATUS DEL ASUNTO | | 2022 | 2023 | Part. |
| Concluidos | 778 | 715 | 100.0% | |
| En trámite | 0 | 0 | 0.0% | |

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

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.

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 ^{1/} 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^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} 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.

^{*/} 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

| RANKING | INSTITUCIÓN | PROCESO DE ATENCIÓN | | | INDICADORES ADICIONALES | | | IDATU ^{**} (CALIFICACIÓN FINAL) |
|----------------------------|---|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|---|
| | | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-) | | Beneficio (+) | |
| | | | | | a) | b) | c) | |
| 1 | Fincomún Servicios Financieros Comunitarios | 8.79 | 8.75 | 8.77 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.77 |
| 2 | Financiera Monte de Piedad | 8.30 | 8.00 | 8.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.18 |
| 3 | Consejo de Asistencia al Microemprendedor | 6.57 | 9.25 | 7.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 7.64 |
| 4 | Libertad Servicios Financieros | 6.84 | 7.67 | 7.17 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.12 |
| 5 | NU México Financiera | 7.20 | 7.00 | 7.12 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.07 |
| 6 | Ku-Bo Financiero | 6.25 | 7.01 | 6.56 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 6.51 |
| Promedio del Sector | | 8.92 | 9.48 | 8.20 | | | | 8.19 |

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 81.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofipos 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 | 35 | 1 | 2.86 | 33.33 |
| | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos | 15.00 | 35 | ** 518 | 14.80 | 4.71 |
| | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00 | 35 | 0 | 0.00 | 30.00 ✔ |
| | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer") | 20.00 | 35 | 17 | 48.57 | 0.57 |
| | Calificación del proceso | 100.00 | | | | 68.61 |
| | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE: | | | | | |
| | Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación | MAXIMO 0.50 | 35 | 2 | 5.71 | 0.23 |
| | (**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución | | CALIFICACIÓN FINAL | | | 68.38 |

El puntaje 68.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

68.38 / 10 = 6.84 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 | 6 | 0 | 0.00 | 15.00 ✔ |
| | Informes no Razonados | 25.00 | 6 | 4 | 0.67 | 16.67 |
| | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer") | 15.00 | 1 | 1 | 100.00 | 0.00 |
| | Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción | 15.00 | 6 | 0 | 0.00 | 15.00 ✔ |
| | Asuntos solo con incumplimiento de convenio | 30.00 | 6 | 0 | 0.00 | 30.00 ✔ |
| | Calificación del proceso | 100.00 | | | | 76.67 |

El puntaje 76.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

76.67 / 10 = 7.67 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)]

| Periodo: Abril-junio de 2023 | | | | | | |
|---|----------------------------|--------|-------------|--------------|-------------|--|
| PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO | PROCESO | CALIF. | Ponderación | Calificación | | |
| | Gestión Electrónica | 6.84 | X | 0.6 | 4.10 | |
| | Conciliación | 7.67 | X | 0.4 | 3.07 | |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = | | | | | 7.17 | |

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 CONSEJO DE ASISTENCIA AL MICROEMPREENDEDOR

| PROCESO | 2022 | 2023 | Var. (%) |
|--|------------|------------|---------------|
| ASESORÍAS | 157 | 578 | 268.2% |
| RECLAMACIONES (Quejas del usuario) | 204 | 351 | 72.1% |
| CONTROVERSIAS | 200 | 349 | 74.5% |
| Gestión Ordinaria | 0 | 0 | - |
| Gestión Electrónica | 37 | 82 | 121.6% |
| Gestión Redeco (Cobranza) | 155 | 260 | 67.7% |
| Conciliación | 8 | 7 | -12.5% |
| SOLICITUD DE DICTAMEN | 3 | 2 | -33.3% |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA | 0 | 0 | - |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA | 1 | 0 | -100.0% |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES | 0 | 0 | - |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS | 0 | 0 | - |
| TOTAL | 361 | 929 | 157.3% |

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

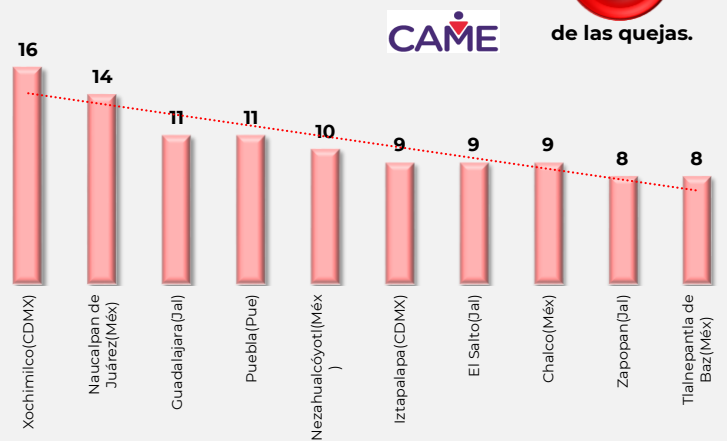
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

| | |
|----------------------|--------------|
| CONDUSEF | 4,652 |
| CAME | 929 |
| Participación | 20.0% |

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 125 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consejo de Asistencia al Microempendedor, de éstos, 33 concentran el **60%** de las quejas.



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

TOP 10

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



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

| RANGO DE EDAD | RECLAMACIONES | PART. |
|--------------------|---------------|---------------|
| Entre 18 a 29 años | 68 | 19.4% |
| Entre 30 a 39 años | 63 | 17.9% |
| Entre 40 a 49 años | 114 | 32.5% |
| Entre 50 a 59 años | 63 | 17.9% |
| Entre 60 a 69 años | 43 | 12.3% |
| Entre 70 a 79 años | 0 | 0.0% |
| Más de 80 años | 0 | 0.0% |
| TOTAL | 351 | 100.0% |

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.

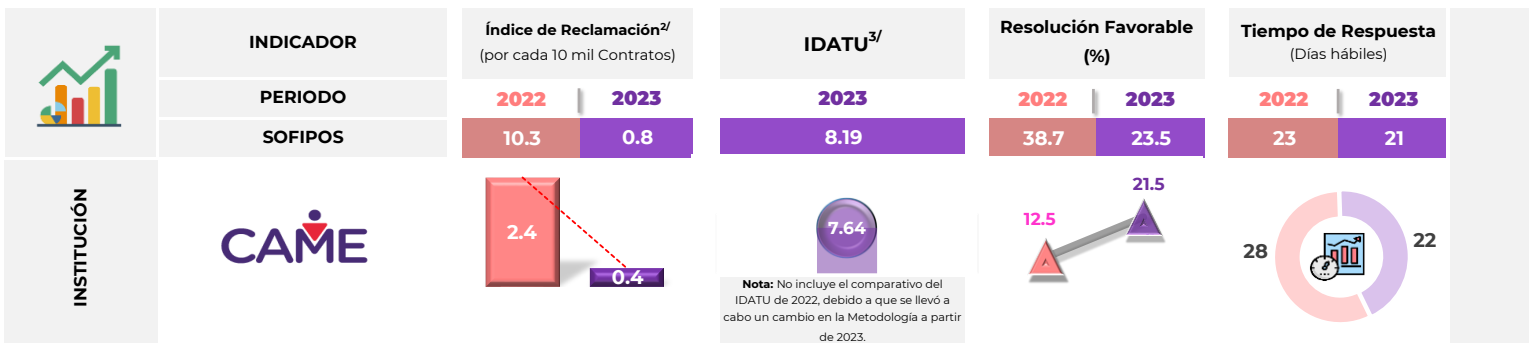
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

| PRODUCTO | 2022 | | 2023 | | Var.(%) |
|----------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| | Reclamaciones | Part. (%) | Reclamaciones | Part. (%) | |
| TOTAL | 204 | 100.0 | 351 | 100.0 | 72.1 |
| Gestión de Cobranza (REDECO) | 79 | 38.7 | 143 | 40.7 | 81.0 |
| Crédito personal | 67 | 32.8 | 103 | 29.3 | 53.7 |
| Créditos solidarios y/o grupal | 39 | 19.1 | 59 | 16.8 | 51.3 |
| Microcréditos | 9 | 4.4 | 27 | 7.7 | 200.0 |
| Crédito PYME | 1 | 0.5 | 7 | 2.0 | 600.0 |
| Crédito empresarial | 3 | 1.5 | 6 | 1.7 | 100.0 |
| Resto de Productos ^{1/} | 6 | 2.9 | 6 | 1.7 | - |

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

^{1/} Incluye: Crédito ABCD, Crédito con garantía prendaria, Créditos y préstamos de habilitación y avío, 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).

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. |
| TOTAL | 140 | 138 | -1.4% |
| Consultas | 22 | 28 | 27.3% |
| Controversias: | 118 | 110 | -6.8% |
| Aclaraciones | 45 | 27 | -40.0% |
| Reclamaciones | 73 | 83 | 13.7% |

| CONTROVERSIAS | Medio de Recepción | 2022 | 2023 | Var. |
|----------------------------|-----------------------------------|------------|------------|--------------|
| | CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | | 35 | 70 |
| Correo electrónico | | 35 | 35 | 0.0% |
| Teléfono | | 18 | 2 | -88.9% |
| CONDUSEF-Gestión ordinaria | | 0 | 2 | - |
| Oficinas de atención | | 0 | 1 | - |
| Resto | | 30 | 0 | -100.0% |
| TOTAL | | 118 | 110 | -6.8% |
| ESTATUS DEL ASUNTO | | 2022 | 2023 | Part. |
| Concluidos | | 118 | 101 | 91.8% |
| En trámite | | 0 | 9 | 8.2% |

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

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.

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^{1/} 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 técnica 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^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} 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.

^{*/} 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

| RANKING | INSTITUCIÓN | PROCESO DE ATENCIÓN | | | INDICADORES ADICIONALES | | | IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL) |
|---------|---|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------------------|
| | | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-) | | Beneficio (+) | |
| | | | | | a) | b) | | |
| 1 | Fincomún Servicios Financieros Comunitarios | 8.79 | 8.75 | 8.77 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.77 |
| 2 | Financiera Monte de Piedad | 8.30 | 8.00 | 8.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.18 |
| 3 | Consejo de Asistencia al Microempresedor | 6.57 | 9.25 | 7.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 7.64 |
| 4 | Libertad Servicios Financieros | 6.84 | 7.67 | 7.17 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.12 |
| 5 | NU México Financiera | 7.20 | 7.00 | 7.12 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.07 |
| 6 | Ku-Bo Financiero | 6.25 | 7.01 | 6.56 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 6.51 |
| | Promedio del Sector | 8.92 | 9.48 | 8.20 | | | | 8.19 |

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 81.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofipos 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 | 32 | 6 | 18.75 | 24.06 |
| | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos | 15.00 | 32 | ** 544 | 17.00 | 3.18 |
| | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00 | 32 | 1 | 3.13 | 23.44 |
| | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer") | 20.00 | 32 | 4 | 12.50 | 15.00 |
| | Calificación del proceso | 100.00 | | | | 65.68 |
| | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE: | | | | | |
| | Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación | MAXIMO 0.50 | 32 | 0 | 0.00 | 0.00 |
| | (**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución | | CALIFICACIÓN FINAL | | | 65.68 |

El puntaje 65.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

65.68 / 10 = 6.57 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 | 2 | 0 | 0.00 | 15.00 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Informes no Razonados | 25.00 | 2 | 0 | 0.00 | 25.00 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | 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 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Asuntos solo con incumplimiento de convenio | 30.00 | 2 | 0 | 0.00 | 30.00 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Calificación del proceso | 100.00 | | | | 92.50 |

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 | Periodo: Abril-junio de 2023 | | | |
|---|------------------------------|----------|-------------|--------------|
| | PROCESO | CALIF. | Ponderación | Calificación |
| | Gestión Electrónica | 6.57 | X | 0.6 |
| Conciliación | 9.25 | X | 0.4 | 3.70 |
| CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = | | | | 7.64 |

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

Financiera
Monte de Piedad
Filial de Nacional Monte de Piedad

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE
FINANCIERA MONTE DE PIEDAD

| PROCESO | 2022 | 2023 | Var. (%) |
|--|------------|------------|--------------|
| ASESORÍAS | 47 | 157 | 234.0% |
| RECLAMACIONES (Quejas del usuario) | 206 | 198 | -3.9% |
| CONTROVERSIAS | 206 | 198 | -3.9% |
| Gestión Ordinaria | 1 | 0 | -100.0% |
| Gestión Electrónica | 16 | 18 | 12.5% |
| Gestión Redeco (Cobranza) | 188 | 177 | -5.9% |
| Conciliación | 1 | 3 | 200.0% |
| SOLICITUD DE DICTAMEN | 0 | 0 | - |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA | 0 | 0 | - |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA | 0 | 0 | - |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES | 0 | 0 | - |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS | 0 | 0 | - |
| TOTAL | 253 | 355 | 40.3% |

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

UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE
ATENDIERON RECLAMACIONES:



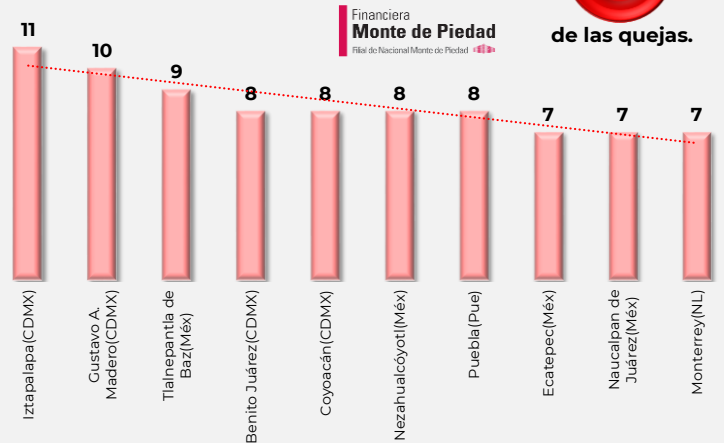
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

| | |
|--|-------------|
| CONDUSEF | 4,652 |
| Financiera Monte de Piedad Filial de Nacional Monte de Piedad | 355 |
| Participación | 7.6% |

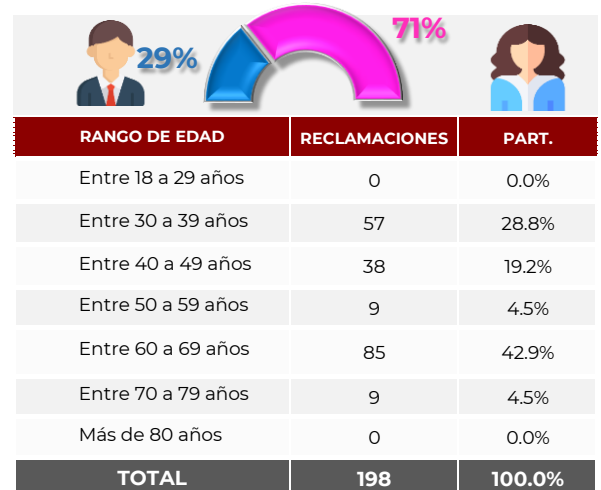
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 62 municipios del país se registran al menos una reclamación de Financiera Monte de Piedad, de éstos, 16 concentran el **60%** de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de 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. (%) | |
| TOTAL | 206 | 100.0 | 198 | 100.0 | -3.9 |
| Crédito personal | 149 | 72.3 | 133 | 67.2 | -10.7 |
| Gestión de Cobranza (REDECO) | 46 | 22.3 | 45 | 22.7 | -2.2 |
| Crédito ABCD | 1 | 0.5 | 5 | 2.5 | 400.0 |
| Crédito con garantía prendaria | 3 | 1.5 | 3 | 1.5 | 0.0 |
| Microcréditos | 1 | 0.5 | 3 | 1.5 | 200.0 |
| Resto de Productos ^{1/} | 6 | 2.9 | 9 | 4.5 | - |

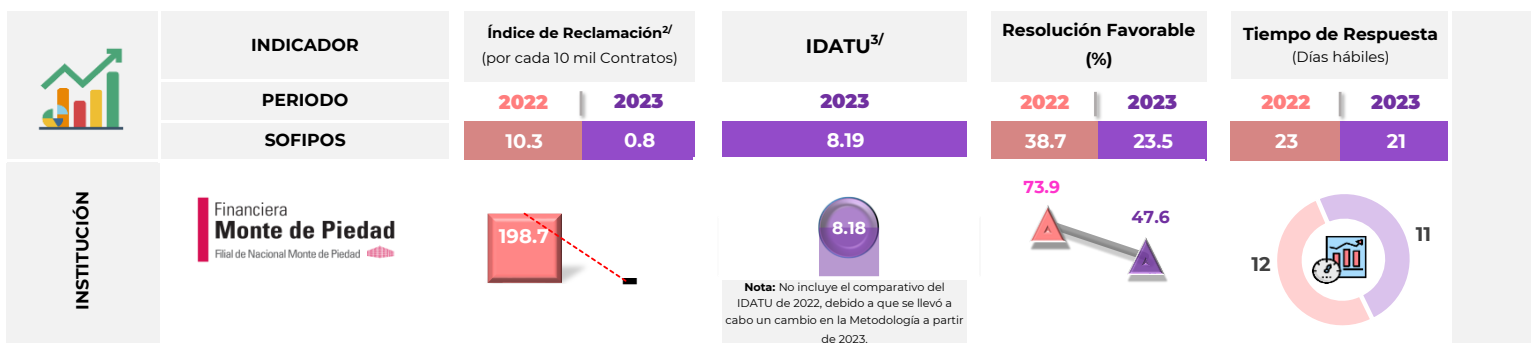
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

^{1/} Incluye: Crédito de nómina, Créditos solidarios y/o grupal, Crédito al auto, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



^{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).

Sanciones Firmes

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

| | |
|---|--------|
| Sanciones Firmes | 2 |
| Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF) | 100.0% |

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. |
| TOTAL | 43,113 | 57,901 | 34.3% |
| Consultas | 39,829 | 57,761 | 45.0% |
| Controversias: | 3,284 | 140 | -95.7% |
| Aclaraciones | 1,712 | 112 | -93.5% |
| Reclamaciones | 1,572 | 28 | -98.2% |

| CONTROVERSIAS | Medio de Recepción | 2022 | 2023 | Var. |
|-----------------------------------|--------------------|------------|---------------|--------|
| | UNE | 16 | 76 | 375.0% |
| Teléfono | 3,256 | 46 | -98.6% | |
| CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 12 | 18 | 50.0% | |
| TOTAL | 3,284 | 140 | -95.7% | |
| ESTATUS DEL ASUNTO | 2022 | 2023 | Part. | |
| | Concluidos | 3,284 | 123 | 87.9% |
| | En trámite | 0 | 17 | 12.1% |

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

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.

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 ^{1/} 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^{*/}
- Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} 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.

^{*/} 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

| RANKING | INSTITUCIÓN | PROCESO DE ATENCIÓN | | | INDICADORES ADICIONALES | | | IDATU ^{**} (CALIFICACIÓN FINAL) |
|----------------------------|---|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|---|
| | | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-) | | Beneficio (+) | |
| | | | | | a) | b) | c) | |
| 1 | Fincomún Servicios Financieros Comunitarios | 8.79 | 8.75 | 8.77 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.77 |
| 2 | Financiera Monte de Piedad | 8.30 | 8.00 | 8.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.18 |
| 3 | Consejo de Asistencia al Microemprendedor | 6.57 | 9.25 | 7.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 7.64 |
| 4 | Libertad Servicios Financieros | 6.84 | 7.67 | 7.17 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.12 |
| 5 | NU México Financiera | 7.20 | 7.00 | 7.12 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.07 |
| 6 | Ku-Bo Financiero | 6.25 | 7.01 | 6.56 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 6.51 |
| Promedio del Sector | | 8.92 | 9.48 | 8.20 | | | | 8.19 |

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 81.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofipos 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 | 8 | 0 | 0.00 | 35.00 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos | 15.00 | 8 | ** 75 | 9.38 | 8.48 |
| | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00 | 8 | 0 | 0.00 | 30.00 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer") | 20.00 | 8 | 2 | 25.00 | 10.00 |
| | Calificación del proceso | 100.00 | | | | 83.48 |
| | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE: | | | | | |
| | Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación | MAXIMO 0.50 | 8 | 1 | 12.50 | 0.50 |
| | (**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución | | CALIFICACIÓN FINAL | | | 82.98 |

El puntaje 82.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.98 / 10 = 8.30 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 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Informes no Razonados | 25.00 | 1 | 1 | 1.00 | 12.50 |
| | 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 | 1 | 0 | 0.00 | 15.00 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Asuntos solo con incumplimiento de convenio | 30.00 | 1 | 0 | 0.00 | 30.00 <input checked="" type="checkbox"/> |
| | Calificación del proceso | 100.00 | | | | 80.00 |

El puntaje 80.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.00 / 10 = 8.00 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 | |
| | Gestión Electrónica | 8.30 | X | 0.6 | 4.98 |
| | Conciliación | 8.00 | X | 0.4 | 3.20 |
| | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = | | | 8.18 | |

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 FINCOMÚN SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS

| PROCESO | 2022 | 2023 | Var. (%) |
|--|------|------|----------|
| ASESORÍAS | 39 | 92 | 135.9% |
| RECLAMACIONES (Quejas del usuario) | 135 | 215 | 59.3% |
| CONTROVERSIAS | 135 | 214 | 58.5% |
| Gestión Ordinaria | 0 | 0 | - |
| Gestión Electrónica | 15 | 18 | 20.0% |
| Gestión Redeco (Cobranza) | 117 | 191 | 63.2% |
| Conciliación | 3 | 5 | 66.7% |
| SOLICITUD DE DICTAMEN | 0 | 1 | - |
| SOLICITUD DE DEFENSORÍA | 0 | 0 | - |
| DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA | 0 | 0 | - |
| ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES | 0 | 0 | - |
| VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS | 0 | 0 | - |
| TOTAL | 174 | 307 | 76.4% |

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

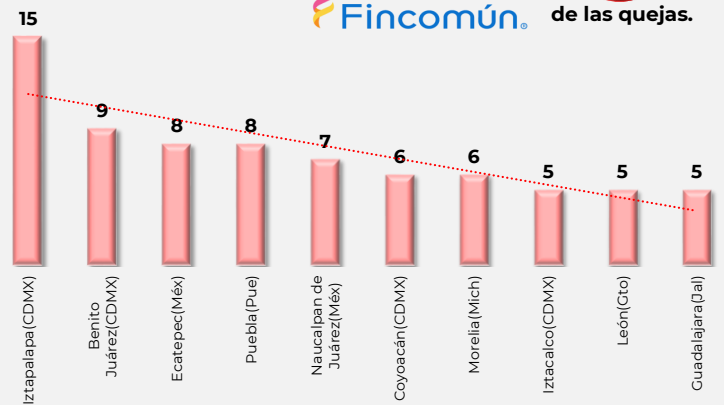
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFIPOS

| | |
|----------------------|-------------|
| | 4,652 |
| | 307 |
| Participación | 6.6% |

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 82 municipios del país se registran al menos una reclamación de Fincomún Servicios Financieros Comunitarios, de éstos, 24 **60%** de las quejas.



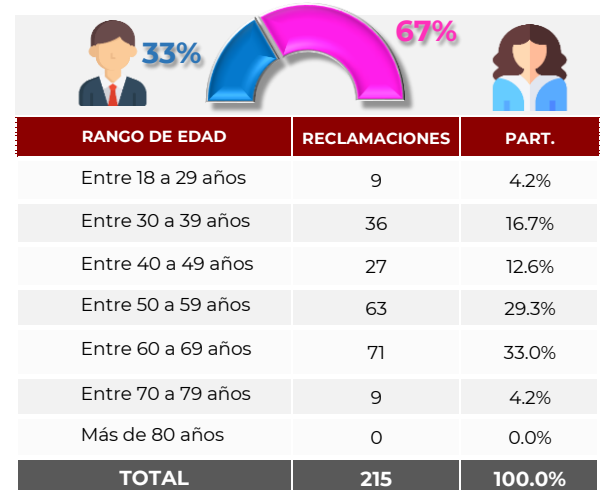
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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. (%) | |
| TOTAL | 135 | 100.0 | 215 | 100.0 | 59.3 |
| Gestión de Cobranza (REDECO) | 76 | 56.3 | 151 | 70.2 | 98.7 |
| Crédito personal | 45 | 33.3 | 43 | 20.0 | -4.4 |
| Crédito de nómina | 1 | 0.7 | 12 | 5.6 | 1100.0 |
| Microcréditos | 5 | 3.7 | 4 | 1.9 | -20.0 |
| Créditos solidarios y/o grupal | 0 | 0.0 | 3 | 1.4 | - |
| Resto de Productos ^{1/} | 8 | 5.9 | 2 | 0.9 | - |

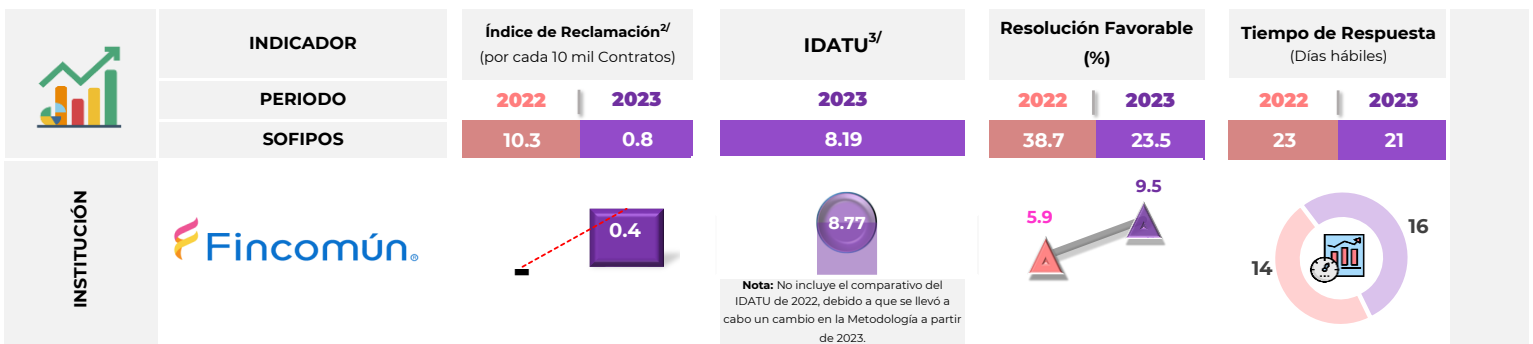
Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

Microcréditos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

^{1/} Incluye: Créditos y préstamos refaccionarios, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Crédito con garantía prendaria, 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).

Sancciones Firmes

SANCIONES 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. |
| TOTAL | 815 | 137 | -83.2% |
| Consultas | 87 | 106 | 21.8% |
| Controversias: | 728 | 31 | -95.7% |
| Aclaraciones | 3 | 2 | -33.3% |
| Reclamaciones | 725 | 29 | -96.0% |

| CONTROVERSIAS | Medio de Recepción | 2022 | 2023 | Var. |
|----------------------------|-----------------------------------|-----------|---------------|-------|
| | CONDUSEF-SIGE gestión electrónica | 15 | 18 | 20.0% |
| CONDUSEF-Gestión ordinaria | 3 | 5 | 66.7% | |
| UNE | 2 | 4 | 100.0% | |
| Sucursales | 1 | 4 | 300.0% | |
| Página de internet | 707 | 0 | -100.0% | |
| TOTAL | 728 | 31 | -95.7% | |
| ESTATUS DEL ASUNTO | | 2022 | 2023 | Part. |
| Concluidos | 728 | 31 | 100.0% | |
| En trámite | 0 | 0 | 0.0% | |

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

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.

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 ^{1/} 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*/
- c) **Beneficio** por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)

^{1/} 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.

* / 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

| RANKING | INSTITUCIÓN | PROCESO DE ATENCIÓN | | | INDICADORES ADICIONALES | | | IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL) |
|---------|--|---------------------|--------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------------------|
| | | GESTIÓN ELECTRÓNICA | CONCILIACIÓN | CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO) | Penalización (-) | | Beneficio (+) | |
| | | | | | a) | b) | c) | |
| 1 | Fincomún Servicios Financieros Comunitarios | 8.79 | 8.75 | 8.77 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.77 |
| 2 | Financiera Monte de Piedad | 8.30 | 8.00 | 8.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.18 |
| 3 | Consejo de Asistencia al Microemprendedor | 6.57 | 9.25 | 7.64 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 7.64 |
| 4 | Libertad Servicios Financieros | 6.84 | 7.67 | 7.17 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.12 |
| 5 | NU México Financiera | 7.20 | 7.00 | 7.12 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 7.07 |
| 6 | Ku-Bo Financiero | 6.25 | 7.01 | 6.56 | 0.05 | 0.00 | 0.00 | 6.51 |
| | Promedio del Sector | 8.92 | 9.48 | 8.20 | | | | 8.19 |

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones con el mayor número de reclamaciones al primer semestre de 2023, juntas concentran el 81.4% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 38 Sofipos 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 | 5 | 0 | 0.00 | 35.00 | ✓ |
| | Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos | 15.00 | 5 | ** 87 | 17.40 | 2.90 | |
| | Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado) | 30.00 | 5 | 0 | 0.00 | 30.00 | ✓ |
| | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer") | 20.00 | 5 | 0 | 0.00 | 20.00 | ✓ |
| | Calificación del proceso | 100.00 | | | | 87.90 | |
| | SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE: | | | | | | |
| | Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación | MAXIMO 0.50 | 5 | 0 | 0.00 | 0.00 | |
| | (**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución | | | | | | |
| | | | | | CALIFICACIÓN FINAL | 87.90 | |

El puntaje 87.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.90 / 10 = 8.79 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 | 1 | 1.00 | 12.50 | |
| | Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer") | 15.00 | 0 | 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 | ✓ |
| | Calificación del proceso | 100.00 | | | | 87.50 | |

El puntaje 87.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

87.50 / 10 = 8.75 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 |
| | Gestión Electrónica | 8.79 | X | 0.6 |
| Conciliación | 8.75 | X | 0.4 | 3.50 |
| | CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = | | | 8.77 |