

Ficha Estadística

Sofom E.N.R.

Presidencia Condusef Enero - Junio 2023



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



AÑOS
A FAVOR DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE SERVICIOS
FINANCIEROS



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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PUBLISEG

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	181	402	122.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	297	408	37.4%
CONTROVERSIAS	286	401	40.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	111	212	91.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	161	168	4.3%
Conciliación	14	21	50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	8	5	-37.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	478	810	69.5%

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

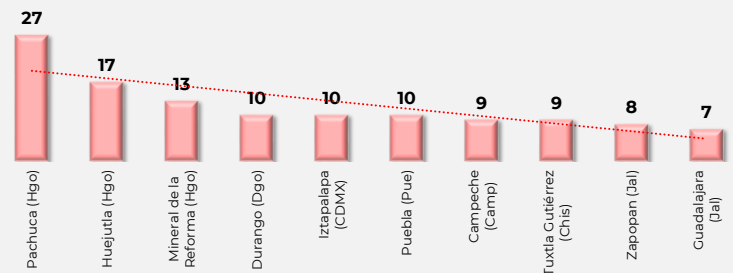
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

	30,866
	810
Participación	2.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 162 municipios del país se registra al menos una reclamación de PUBLISEG, de éstos, 45 concentran el

60%
de las quejas



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

TOP 10

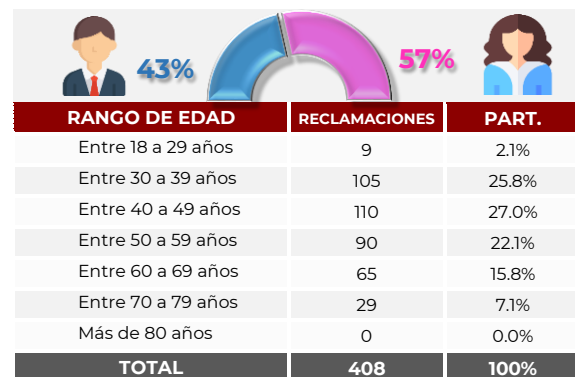
DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:



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

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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	297	100.0	408	100.0	37.4
Crédito personal	77	25.9	143	35.0	85.7
Crédito de nómina	83	27.9	129	31.6	55.4
Gestión de Cobranza REDECO	131	44.1	129	31.6	-1.5
Resto de Productos 1/	6	2.0	7	1.7	-

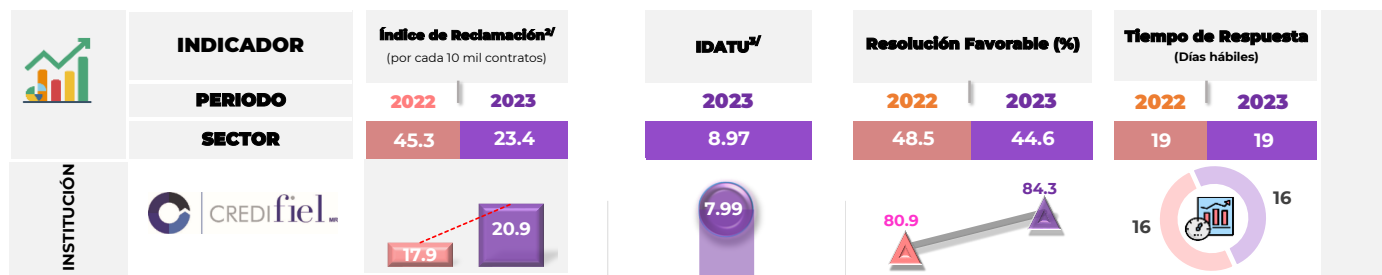
Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) y Microcréditos.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	506	663	31.0%
Consultas	87	29	-66.7%
Controversias:	419	634	51.3%
Aclaraciones	329	458	39.2%
Reclamaciones	90	176	95.6%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Centro de atención telefónica	0	274	-
Teléfono	307	184	-40.1%	
No disponible	0	96	-	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	90	80	-11.1%	
UNE	22	0	-100.0%	
-	-	-	-	
TOTAL	419	634	51.3%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	419	634	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseq	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
	Promedio del Sector	9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

()** 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	101	1	0.99	34.65
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	101	1,455	14.41	6.69
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	101	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	101	74	73.27	5.35
Calificación del proceso	100.00				76.69

SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	101	1	0.99	0.04
--	--------------------	-----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 76.64

El puntaje 76.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

76.64 / 10 = 7.66 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	4	1.00	12.50
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	7	1	14.29	12.86
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
Calificación del proceso	100.00				85.36

El puntaje 85.36 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.36 / 10 = 8.54 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
Gestión Electrónica	7.66	X	0.6	4.60
Conciliación	8.54	X	0.4	3.41
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.01

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 EXITUS CREDIT

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	503	1,132	125.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	452	611	35.2%
CONTROVERSIAS	439	602	37.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	300	432	44.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	75	103	37.3%
Conciliación	64	67	4.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	12	9	-25.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	955	1,743	82.5%

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 SOFOM E.N.R.

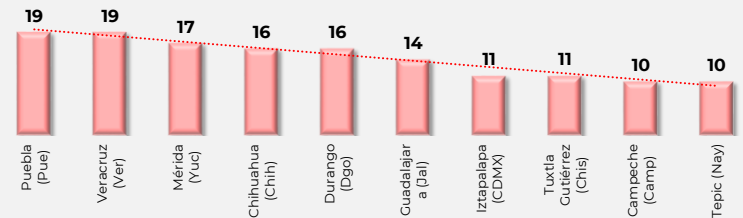
	30,866
Exitus	1,743
Participación Exitus	5.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 200 municipios del país se registra al menos una reclamación de EXITUS CREDIT, de éstos, 54 concentran el

60%
de las quejas

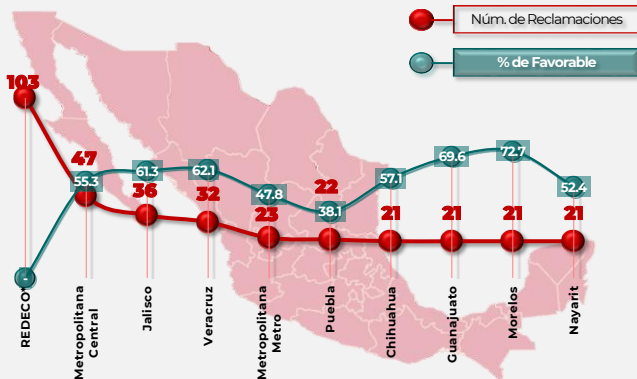
Exitus



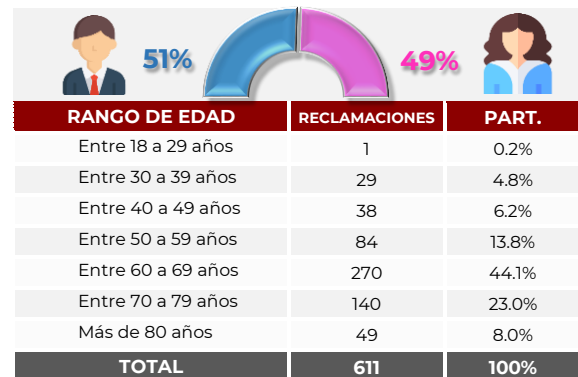
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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.

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

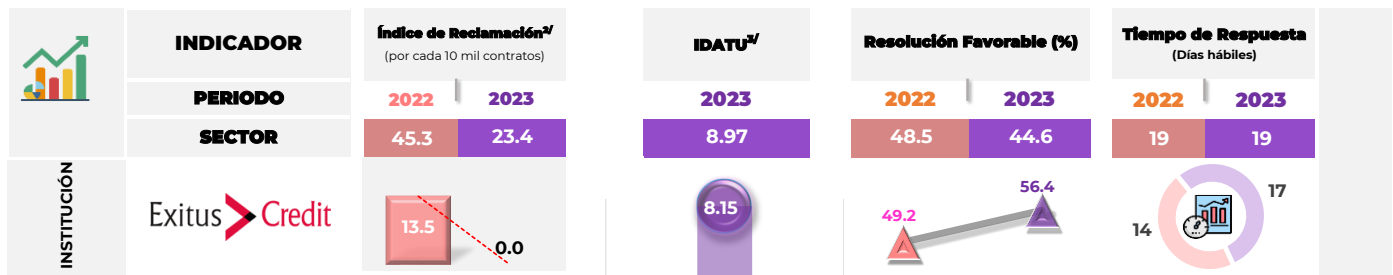
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	452	100.0	611	100.0	35.2
Crédito personal	253	56.0	373	61.0	47.4
Crédito de nómina	135	29.9	141	23.1	4.4
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	56	12.4	74	12.1	32.1
Resto de Productos 1/	8	1.8	23	3.8	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Créditos solidarios y/o grupal, Microcréditos, Tarjeta de crédito, 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)



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	-
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	300	574	91.3%
Consultas	0	105	-
Controversias:	300	469	56.3%
Aclaraciones	0	33	-
Reclamaciones	300	436	45.3%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	300	436	45.3%
UNE	0	33	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	300	469	56.3%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	300	469	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)
- 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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	204	4	1.96	34.31	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	204	2,688	13.18	7.40	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	204	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	204	88	43.14	11.37	
Calificación del proceso	100.00				83.08	
SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	204	6	2.94	0.13	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	82.95
El puntaje 82.95 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
82.95 / 10 = 8.30 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	32	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Informes no Razonados	25.00	32	28	0.88	14.06	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	30	8	26.67	11.00	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	32	104	325.00	9.58	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	32	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>	
Calificación del proceso	100.00				79.65	
El puntaje 79.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
79.65 / 10 = 7.96 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
	Gestión Electrónica	8.30	X	0.6	4.98
Conciliación	7.96	X	0.4	3.18	
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.16	

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
SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	306	886	189.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	286	510	78.3%
CONTROVERSIAS	281	500	77.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	159	307	93.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	102	140	37.3%
Conciliación	20	53	165.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	7	250.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	2	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	592	1,396	135.8%

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

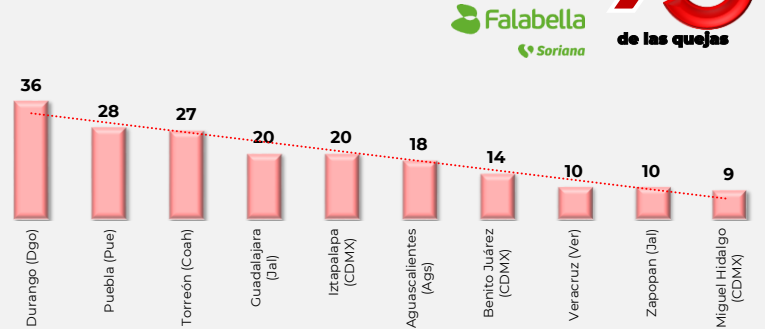
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

CONDUSEF	30,866
Falabella Soriana	1,396
Participación Falabella Soriana	4.5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 117 municipios del país se registra al menos una reclamación de SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA, de éstos, 29 concentran el

60%
de las quejas



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

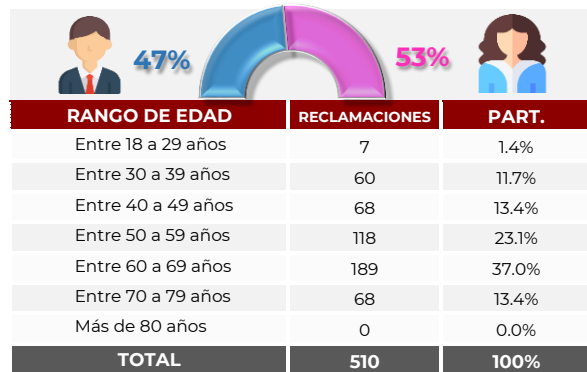
TOP 10

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



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

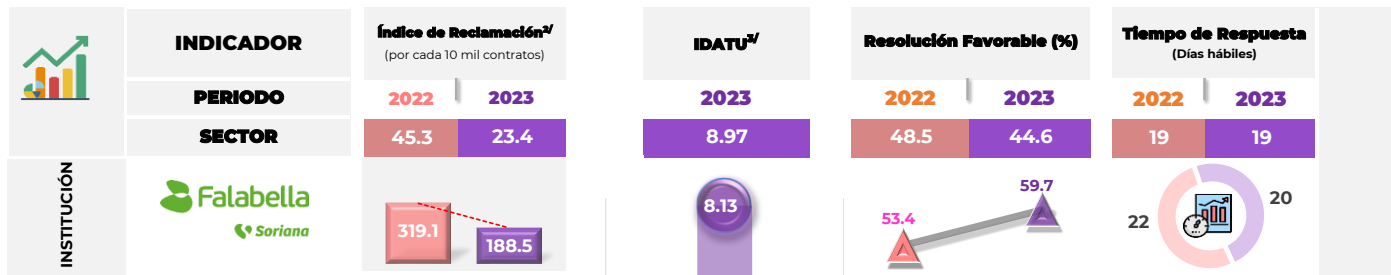
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	286	100.0	510	100.0	78.3
Tarjeta de crédito	204	71.3	357	70.0	75.0
Gestión de Cobranza REDECO	70	24.5	121	23.7	72.9
Resto de Productos 1/	12	4.2	32	6.3	-

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito personal, Microcréditos, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) y Servicios en sucursal y/o UNE.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	59,734	102,004	70.8%
Consultas	35,843	86,120	140.3%
Controversias:	23,891	15,884	-33.5%
Aclaraciones	11,737	5,293	-54.9%
Reclamaciones	12,154	10,591	-12.9%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción			
		2022	2023	Var.
	Bots	0	10,352	-
	Centro de atención telefónica	0	4,704	-
	Página de internet	588	424	-27.9%
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	156	301	92.9%
	UNE	80	41	-48.8%
	Otros	23,067	62	-99.7%
TOTAL	23,891	15,884	-33.5%	

ESTATUS DEL ASUNTO			
	2022	2023	Part.
Concluidos	23,891	15,884	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97



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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

()** 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	149	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	149	2,701	18.13	4.54
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	149	8	5.37	28.39
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	149	50	33.56	13.29
Calificación del proceso	100.00				81.22

SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	149	0	0.00	0.00
--	--------------------	-----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL

81.22

El puntaje 81.22 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



81.22 / 10 = 8.12 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	18	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	18	18	1.00	12.50
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	26	8	30.77	10.38
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	18	2	11.11	14.81
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	18	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				82.70

El puntaje 82.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



82.70 / 10 = 8.27 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
	Gestión Electrónica	8.12	X	0.6
Conciliación	8.27	X	0.4	3.31
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
DIRECTODO MÉXICO**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	166	561	238.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	123	283	130.1%
CONTROVERSIAS	118	275	133.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	93	223	139.8%
Gestión de cobranza (REDECO)	9	24	166.7%
Conciliación	16	28	75.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	8	166.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	289	844	192.0%

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

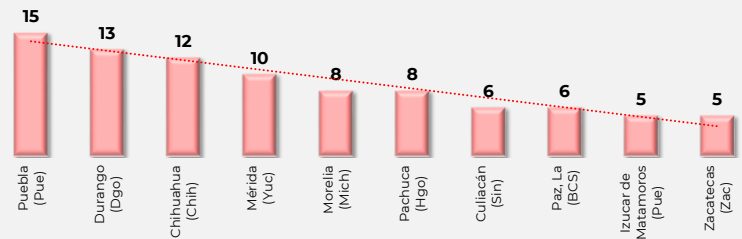
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

CONDUSEF	30,866
KONDINERO ...soluciona tu vida	844
Participación KONDINERO ...soluciona tu vida	2.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 127 municipios del país se registra al menos una reclamación de DIRECTODO MÉXICO, de éstos, 41 concentran el

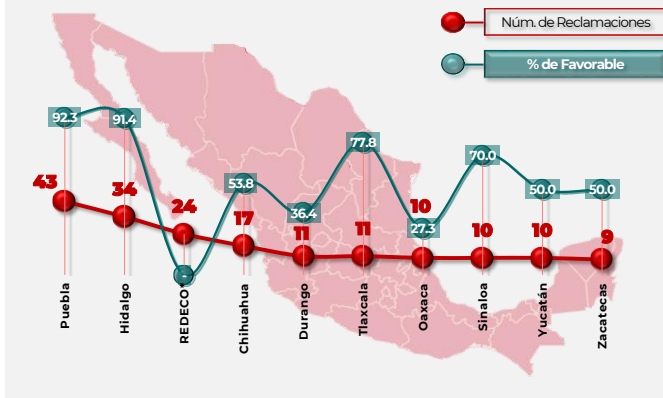
60%
de las quejas



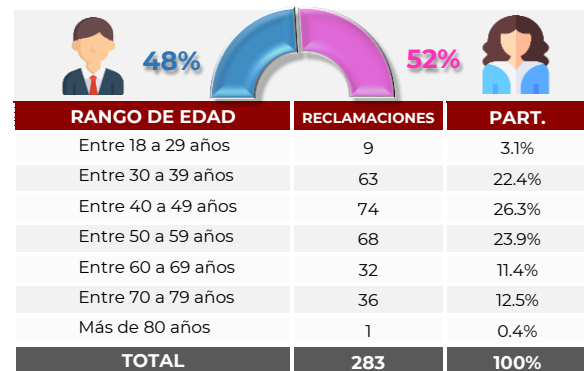
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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.

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

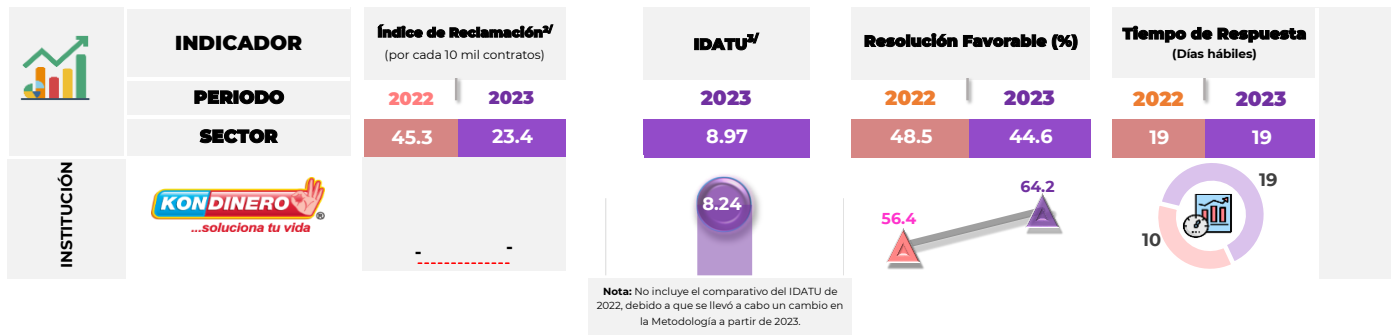
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	123	100.0	283	100.0	130.1
Crédito personal	57	46.3	143	50.5	150.9
Crédito de nómina	54	43.9	121	42.8	124.1
Resto de Productos 1/	12	9.8	19	6.7	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) y Gestión de Cobranza (REDECO).

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	21,210	7,006	-67.0%
Consultas	13,895	4,498	-67.6%
Controversias:	7,315	2,508	-65.7%
Aclaraciones	10	1	-90.0%
Reclamaciones	7,305	2,507	-65.7%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción			
	2022	2023	Var.	
Teléfono	7,139	2,062	-71.1%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	66	223	237.9%	
Correo electrónico	67	192	186.6%	
Página de internet	2	16	700.0%	
UNE	28	12	-57.1%	
Otros	13	3	-76.9%	
TOTAL	7,315	2,508	-65.7%	
ESTATUS DEL ASUNTO				
2022	2023	Part.		
Concluidos	6,749	2,440	97.3%	
En trámite	566	68	2.7%	

*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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

()** 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	98	1	1.02	34.64
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	98	** 1,619	16.52	5.47
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	98	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	98	43	43.88	11.22
Calificación del proceso	100.00				81.34

SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	98	4	4.08	0.18
--	--------------------	----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL

81.15

El puntaje 81.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



81.15 / 10 = 8.12 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	8	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	8	6	0.75	15.63
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	14	6	42.86	8.57
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	8	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	8	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				84.20

El puntaje 84.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



84.20 / 10 = 8.42 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
Gestión Electrónica	8.12	X	0.6	4.87
Conciliación	8.42	X	0.4	3.37
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.24

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 DIMEX CAPITAL

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	416	583	40.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	510	361	-29.2%
CONTROVERSIAS	498	355	-28.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	217	191	-12.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	245	129	-47.3%
Conciliación	36	35	-2.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	9	6	-33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	2	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	926	944	1.9%

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

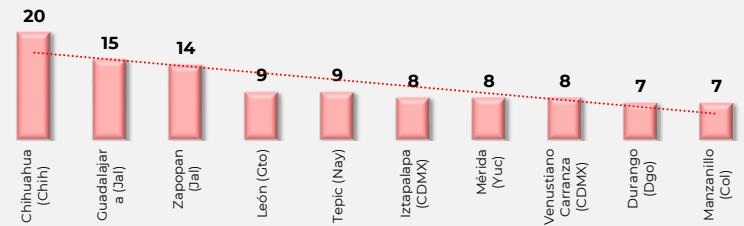
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

	30,866
	944
Participación DIMEX	3.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 129 municipios del país se registra al menos una reclamación de DIMEX CAPITAL, de éstos, 35 concentran el

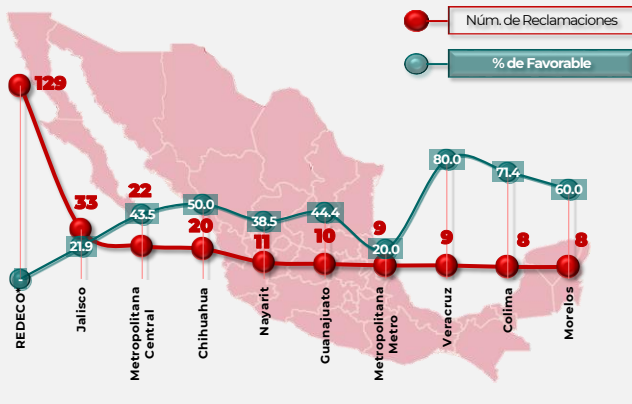
60%
de las quejas



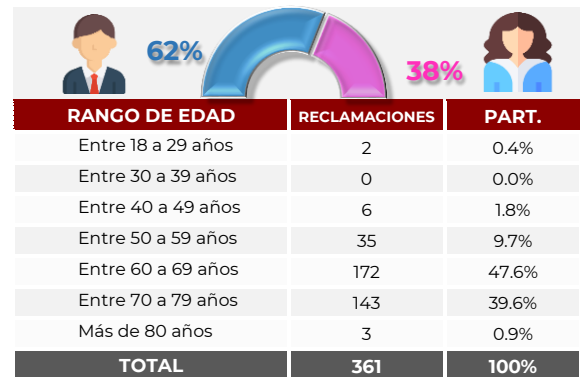
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



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.

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

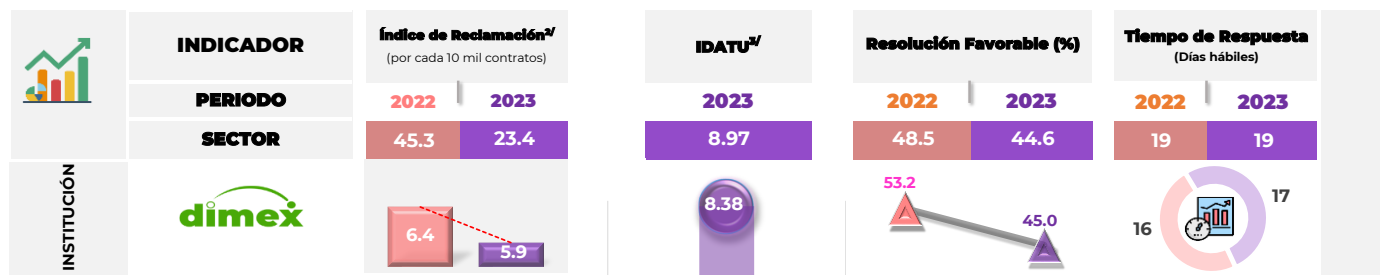
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	510	100.0	361	100.0	-29.2
Crédito personal	169	33.1	163	45.2	-3.6
Gestión de Cobranza REDECO	174	34.1	84	23.3	-51.7
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	61	12.0	57	15.8	-6.6
Resto de Productos 1/	106	20.8	57	15.8	-

→ Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

1/ Incluye: Crédito de nómina, Tarjeta de crédito, Crédito al auto y Crédito PYME.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	5	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	3	60%

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)^{4/}

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2022	2023	Var.
TOTAL	251	201	-19.9%
Consultas	34	10	-70.6%
Controversias:	217	191	-12.0%
Aclaraciones	79	64	-19.0%
Reclamaciones	138	127	-8.0%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	217	191	-12.0%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	217	191	-12.0%
ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	193	159	83.2%
En trámite	24	32	16.8%

^{4/}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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

()** 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	102	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	102	** 1,377	13.50	7.21	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	102	2	1.96	29.41	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	102	34	33.33	13.33	
Calificación del proceso	100.00				84.96	
SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	102	2	1.96	0.09	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
CALIFICACIÓN FINAL					84.87	

El puntaje 84.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

84.87 / 10 = 8.49 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	6	1.20	10.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	9	1	11.11	13.33	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	5	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	5	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				83.33	

El puntaje 83.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

83.33 / 10 = 8.33 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	8.49	X	0.6
	Conciliación	8.33	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			8.43

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



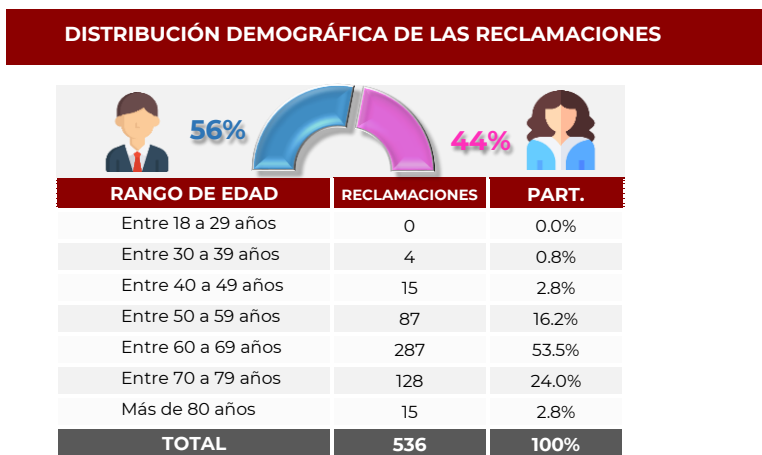
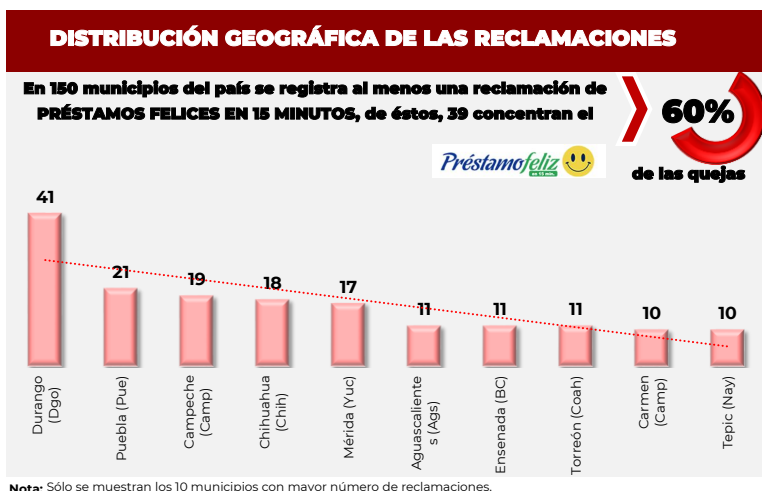
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	458	924	101.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	318	536	68.6%
CONTROVERSIAS	312	517	65.7%
Gestión Ordinaria	258	28	-89.1%
Gestión Electrónica	0	401	-
Gestión de cobranza (REDECO)	15	21	40.0%
Conciliación	39	67	71.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	16	166.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	3	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	776	1,460	88.1%

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 SOFOM E.N.R.	
	30,866
	1,460
Participación Préstamofeliz	4.7%



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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

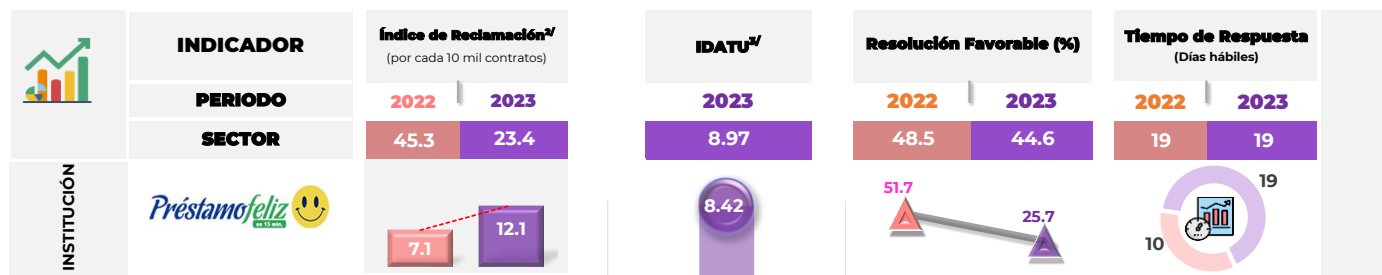
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	318	100.0	536	100.0	68.6
Crédito personal	182	57.2	312	58.2	71.4
Crédito de nómina	85	26.7	121	22.6	42.4
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	46	14.5	98	18.3	113.0
Resto de Productos 1/	5	1.6	5	0.9	-

Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Gestión de cobranza (REDECO), Microcréditos y Crédito al auto.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	280	513	83.2%
Consultas	0	34	-
Controversias:	280	479	71.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	280	479	71.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	479	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	280	0	-100.0%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	280	479	71.1%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	198	479	100.0%
En trámite	82	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)
- 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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	211	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	211	3,511	16.64	5.40	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	211	4	1.90	29.43	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	211	2	0.95	19.81	
Calificación del proceso	100.00				89.64	
SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	211	3	1.42	0.06	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			89.58	}

El puntaje 89.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.58 / 10 = 8.96 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	23	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	23	27	1.17	10.33	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	28	16	57.14	6.43	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	23	3	13.04	14.78	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	23	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				76.54	}

El puntaje 76.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

76.54 / 10 = 7.65 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)]

Período: Abril-junio de 2023						
PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación	
		Gestión Electrónica	8.96	X	0.6	5.38
		Conciliación	7.65	X	0.4	3.06
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO = 8.44						

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



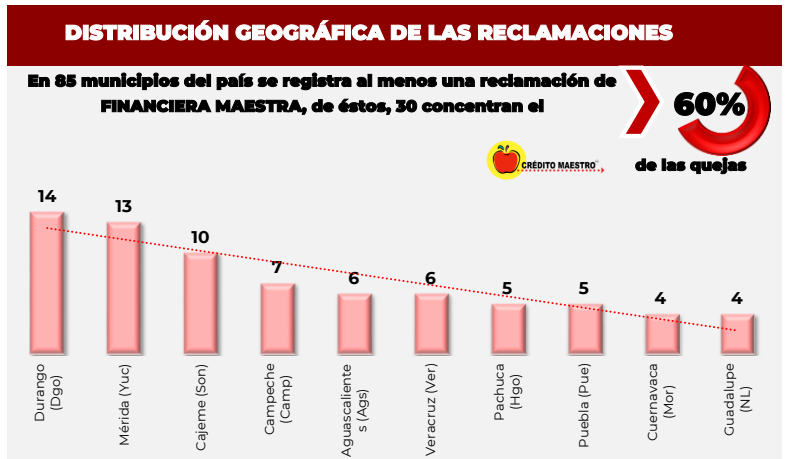
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MAESTRA			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	365	388	6.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	290	201	-30.7%
CONTROVERSIAS	285	198	-30.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	237	165	-30.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	13	10	-23.1%
Conciliación	35	23	-34.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	2	-60.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	655	589	-10.1%

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

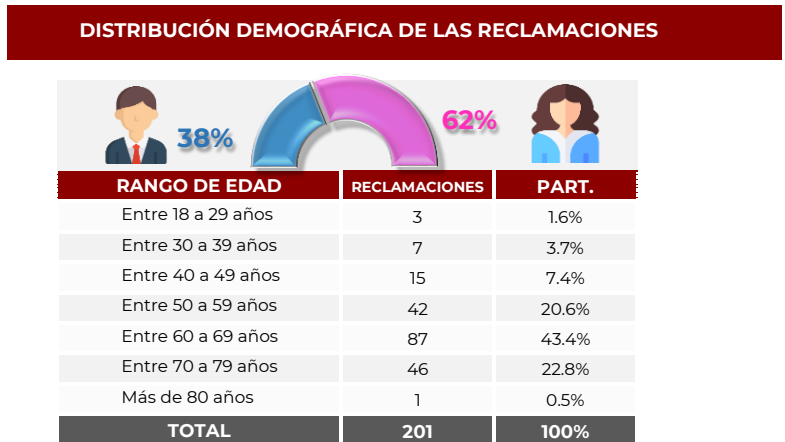
PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.	
CONDUSEF	30,866
CRÉDITO MAESTRO	589
Participación	1.9%



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



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



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

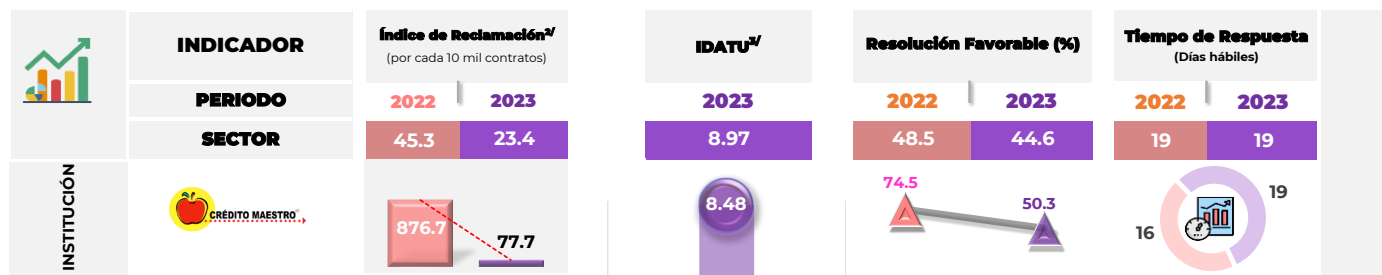
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	290	100.0	201	100.0	-30.7
Crédito personal	112	38.6	91	45.3	-18.8
Crédito de nómina	138	47.6	72	35.8	-47.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	33	11.4	32	15.9	-3.0
Resto de Productos 1/	7	2.4	6	3.0	-

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

1/ Incluye: Servicios en sucursal y/o UNE, Tarjeta de crédito y Gestión de Cobranza (REDECO).

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	2,738	2,378	-13.1%
Consultas	463	2,211	377.5%
Controversias:	2,275	167	-92.7%
Aclaraciones	2,033	0	-100.0%
Reclamaciones	242	167	-31.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	233	166	-28.8%
UNE	2	1	-50.0%
Teléfono	1,594	0	-100.0%
Correo electrónico	438	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	8	0	-100.0%
-	-	-	-
TOTAL	2,275	167	-92.7%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	2,275	167	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

()** 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.



ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			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	1,017	11.43	8.41	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	89	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	89	30	33.71	13.26	
Calificación del proceso	100.00				86.67	
SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	89	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	86.67

El puntaje 86.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.67 / 10 = 8.67 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	6	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	6	5	0.83	14.58	
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	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				82.08	

El puntaje 82.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.08 / 10 = 8.21 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Abril-junio de 2023				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación	
	Gestión Electrónica	8.67	X	0.6	5.20
	Conciliación	8.21	X	0.4	3.28
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.48

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 ALPHACREDIT CAPITAL			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	125	127	1.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	292	228	-21.9%
CONTROVERSIAS	292	224	-23.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	61	50	-18.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	223	169	-24.2%
Conciliación	8	5	-37.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	4	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	417	355	-14.9%

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

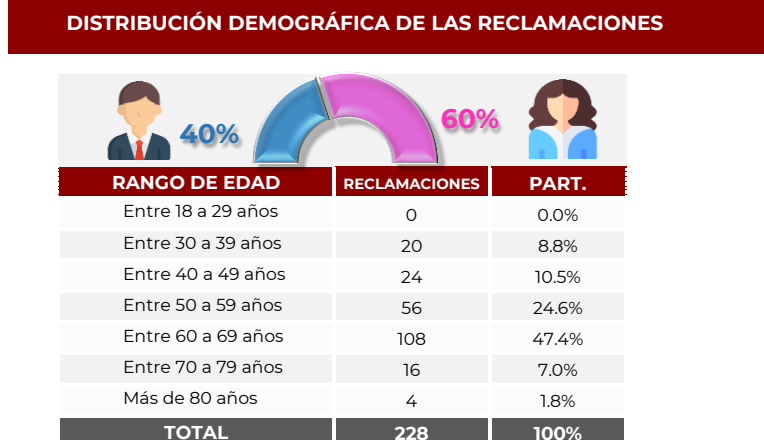
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.	
	30,866
	355
Participación	1.2%



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

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



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

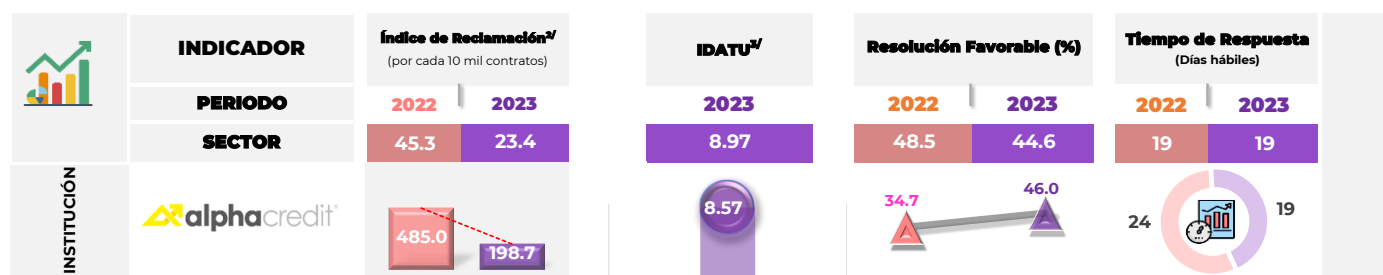
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	292	100.0	228	100.0	-21.9
Gestión de Cobranza REDECO	146	50.0	137	60.1	-6.2
Crédito personal	54	18.5	43	18.9	-20.4
Crédito de nómina	80	27.4	40	17.5	-50.0
Resto de Productos 1/	12	4.1	8	3.5	-

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

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Microcréditos, Créditos y préstamos de habilitación y avío, Crédito hipotecario y Tarjeta de crédito.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	1,358	400	-70.5%
Consultas	1,077	338	-68.6%
Controversias:	281	62	-77.9%
Aclaraciones	29	21	-27.6%
Reclamaciones	252	41	-83.7%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Correo electrónico	114	25	-78.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	20	-
Teléfono	167	17	-89.8%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	281	62	-77.9%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	264	58	93.5%
En trámite	17	4	6.5%

*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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

()** 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	25	0	0.00	35.00	✔
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	25	** 454	18.16	4.52	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	25	3	12.00	26.40	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	25	7	28.00	14.40	
Calificación del proceso	100.00				80.32	
SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	25	0	0.00	0.00	
CALIFICACIÓN FINAL						80.32

El puntaje 80.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.32 / 10 = 8.03 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	1	0.50	18.75	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	1	0	0.00	15.00	✔
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	2	0	0.00	15.00	✔
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	2	0	0.00	30.00	✔
Calificación del proceso	100.00				93.75	

El puntaje 93.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.75 / 10 = 9.38 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	
	Gestión Electrónica	8.03	X	0.6
Conciliación	9.38	X	0.4	3.75
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.57

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 PRESTACIONES FINMART

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	70	73	4.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	223	169	-24.2%
CONTROVERSIAS	218	169	-22.5%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	37	25	-32.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	167	140	-16.2%
Conciliación	14	4	-71.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	293	242	-17.4%

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 SOFOM E.N.R.

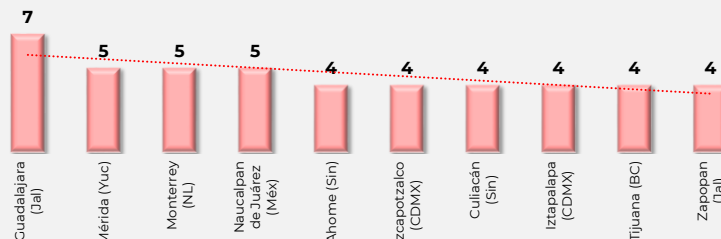
CONDUSEF	30,866
Crediamig	242
Participación Crediamig	0.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 94 municipios del país se registra al menos una reclamación de PRESTACIONES FINMART, de éstos, 35 concentran el

60%

de las quejas



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

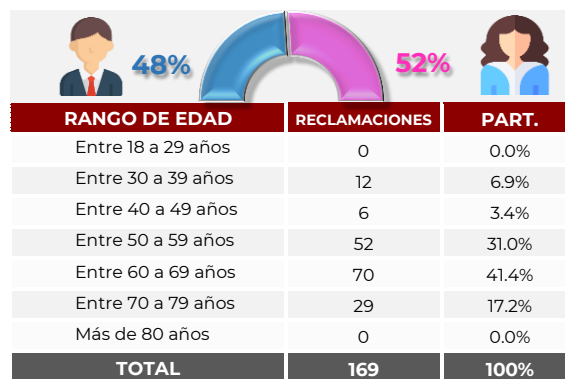
TOP 10

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



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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

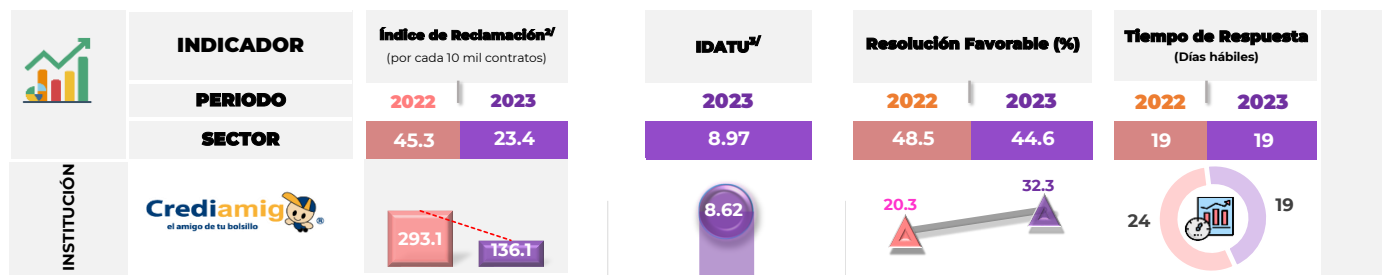
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	223	100.0	169	100.0	-24.2
Gestión de Cobranza REDECO	146	65.5	137	81.1	-6.2
Crédito de nómina	40	17.9	14	8.3	-65.0
Crédito personal	31	13.9	14	8.3	-54.8
Resto de Productos 1/	6	2.7	4	2.4	-

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

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) y Tarjeta de crédito.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	7,764	4,835	-37.7%
Consultas	5,944	4,222	-29.0%
Controversias:	1,820	613	-66.3%
Aclaraciones	124	38	-69.4%
Reclamaciones	1,696	575	-66.1%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Correo electrónico	1,021	514	-49.7%
Teléfono	799	87	-89.1%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	12	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
TOTAL	1,820	613	-66.3%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	1,615	521	85.0%	
En trámite	205	92	15.0%	

*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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

()** 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	13	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	13	** 227	17.46	4.93
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	13	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	13	3	23.08	15.38
Calificación del proceso	100.00				85.31

SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	13	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL

85.31

El puntaje 85.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



85.31 / 10 = 8.53 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: 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	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	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
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	Período: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
Gestión Electrónica	8.53	X	0.6	5.12
Conciliación	8.75	X	0.4	3.50
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.62

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

Konfio

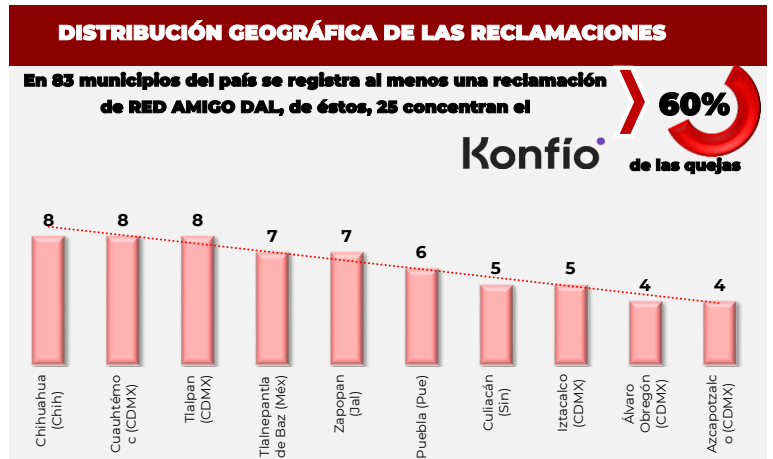
DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE RED AMIGO DAL			
PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	98	165	68.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	115	186	61.7%
CONTROVERSIAS	109	185	69.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	14	28	100.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	52	143	175.0%
Conciliación	43	14	-67.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	1	-83.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	213	351	64.8%

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

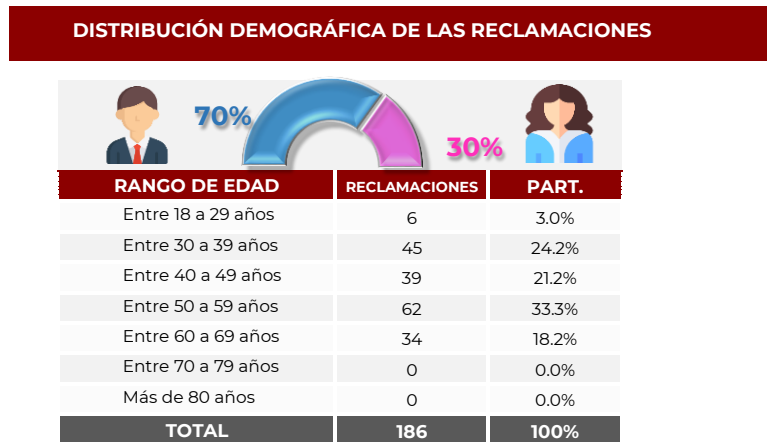
PANORAMA GENERAL	
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.	
CONDUSEF	30,866
Konfio	351
Participación Konfio	1.1%



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



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



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	115	100.0	186	100.0	61.7
Gestión de Cobranza REDECO	26	22.6	66	35.5	153.8
Crédito empresarial	24	20.9	38	20.4	58.3
Tarjeta de crédito	9	7.8	32	17.2	255.6
Resto de Productos 1/	56	48.7	50	26.9	-

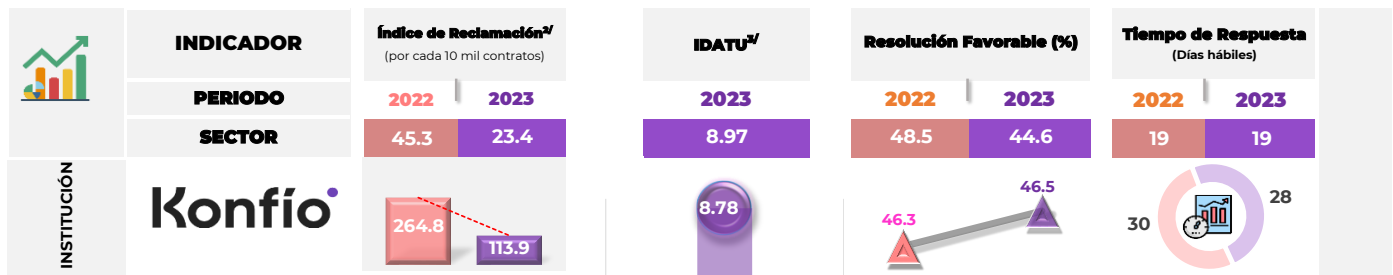


Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito personal, Crédito PYME, Servicio móvil y Crédito de nómina.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	19,440	9,616	-50.5%
Consultas	18,200	8,803	-51.6%
Controversias:	1,240	813	-34.4%
Aclaraciones	1,191	585	-50.9%
Reclamaciones	49	228	365.3%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	854	556	-34.9%
UNE	0	163	-	
Correo electrónico	143	47	-67.1%	
Página de internet	235	40	-83.0%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	7	7	0.0%	
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	0	-100.0%	
TOTAL	1,240	813	-34.4%	

CONTROVERSIAS	ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
	Concluidos	1,240	813	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

()** 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:
HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)
GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		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	** 132	16.50	5.48
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (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	1	12.50	17.50
Calificación del proceso	100.00				87.98

SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	8	0	0.00	0.00
--	--------------------	---	---	------	------

(***) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL 87.98

El puntaje 87.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Konfio 87.98 / 10 = 8.80 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: 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	6	1.00	12.50
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	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				87.50

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

Konfio 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	Período: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.80	X	0.6
Conciliación	8.75	X	0.4	3.50
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.78

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
FINANCIERA INDEPENDENCIA**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	167	506	203.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	446	536	20.2%
CONTROVERSIAS	446	535	20.0%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	65	87	33.8%
Gestión de cobranza (REDECO)	370	437	18.1%
Conciliación	11	11	0.0%
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	613	1,042	70.0%

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

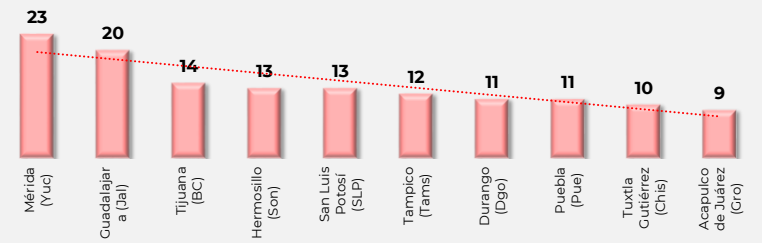
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

CONDUSEF	30,866
FINANCIERA INDEPENDENCIA	1,042
Participación	3.4%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 149 municipios del país se registra al menos una reclamación de FINANCIERA INDEPENDENCIA, de éstos, 41 concentran el



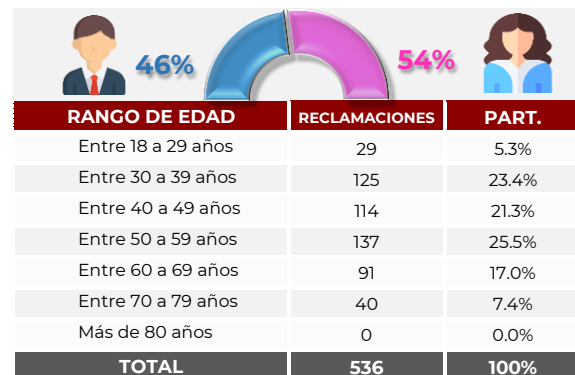
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

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



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.

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

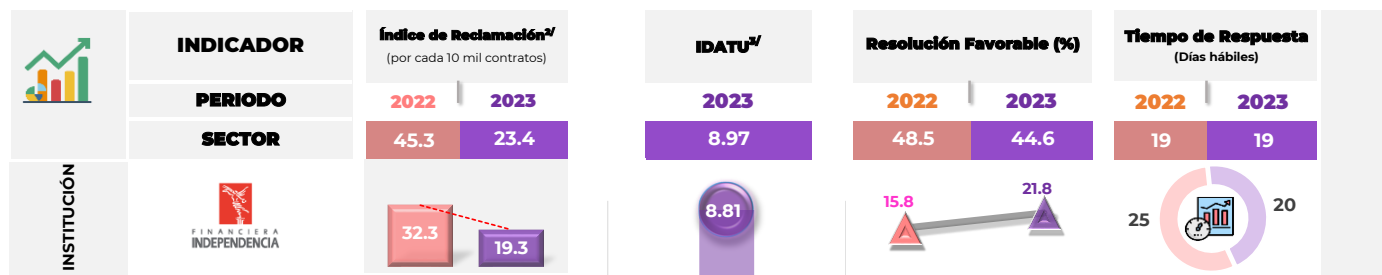
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	446	100.0	536	100.0	20.2
Crédito personal	281	63.0	340	63.4	21.0
Gestión de Cobranza REDECO	134	30.0	173	32.3	29.1
Crédito de nómina	5	1.1	7	1.3	40.0
Resto de Productos 1/	26	5.8	16	3.0	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Microcréditos, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Tarjeta de crédito, Crédito PYME, Créditos solidarios y/o grupal, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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	-
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	15,460	7,738	-49.9%
Consultas	14,369	7,170	-50.1%
Controversias:	1,091	568	-47.9%
Aclaraciones	490	315	-35.7%
Reclamaciones	601	253	-57.9%

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Teléfono	628	450	-28.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	33	86	160.6%
Correo electrónico	421	32	-92.4%
UNE	6	0	-100.0%
Página de internet	3	0	-100.0%
-	-	-	-
TOTAL	1,091	568	-47.9%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	985	568	100.0%
En trámite	106	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
	Promedio del Sector	9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	44	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	44	**	653	14.84	6.44
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	44	2	4.55	28.64	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	44	7	15.91	16.82	
Calificación del proceso	100.00				86.89	
SI CUMPLE EL SIGUIENTE CRITERIO, SE RESTARÁN LOS SIGUIENTES PUNTOS:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	44	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
CALIFICACIÓN FINAL					86.89	

El puntaje 86.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.89 / 10 = 8.69 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	5	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	5	4	0.80	15.00	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	5	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	5	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	5	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				90.00	

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

90.00 / 10 = 9.00 de calificación

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Período: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.69	X	0.6
Conciliación	9.00	X	0.4	3.60
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.81

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 APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	133	575	332.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	381	678	78.0%
CONTROVERSIAS	381	676	77.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	33	40	21.2%
Gestión de cobranza (REDECO)	339	618	82.3%
Conciliación	9	18	100.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	2	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	514	1,253	143.8%

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

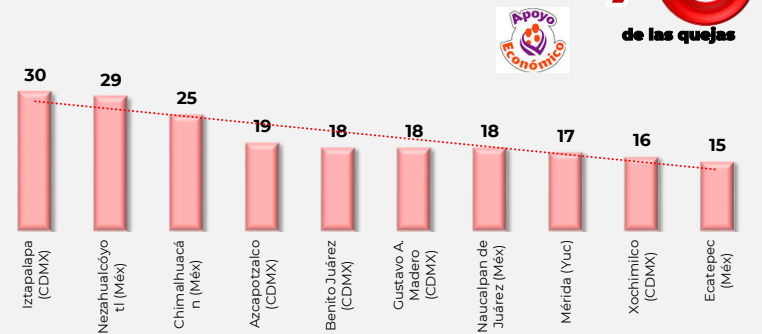
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

	30,866
	1,253
Participación	4.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 144 municipios del país se registra al menos una reclamación de APOYO ECONÓMICO FAMILIAR, de éstos, 30 concentran el

60%
de las quejas



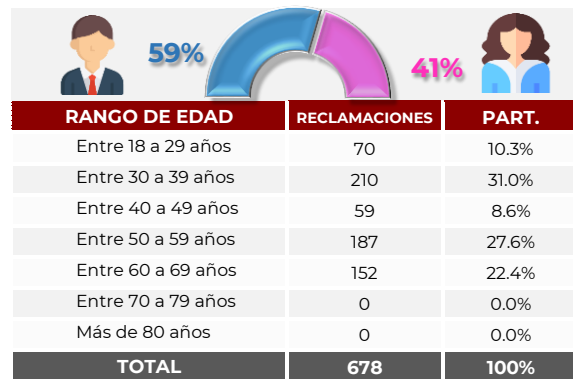
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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.

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

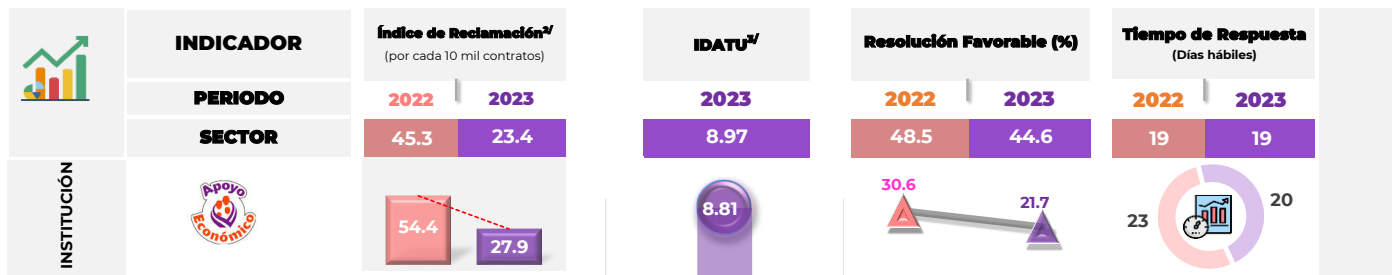
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	381	100.0	678	100.0	78.0
Crédito personal	191	50.1	384	56.6	101.0
Gestión de Cobranza REDECO	172	45.1	264	38.9	53.5
Microcréditos	2	0.5	13	1.9	550.0
Resto de Productos 1/	16	4.2	17	2.5	-

Microcréditos fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Créditos solidarios y/o grupal, Crédito PYME, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	8,168	5,352	-34.5%
Consultas	7,492	4,725	-36.9%
Controversias:	676	627	-7.2%
Aclaraciones	489	228	-53.4%
Reclamaciones	187	399	113.4%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción	2022	2023	Var.
	Teléfono	185	510	175.7%
Correo electrónico	218	75	-65.6%	
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	33	41	24.2%	
UNE	240	1	-99.6%	
-	-	-	-	
-	-	-	-	
TOTAL	676	627	-7.2%	
ESTATUS DEL ASUNTO		2022	2023	Part.
Concluidos	603	627	100.0%	
En trámite	73	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) 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.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

HOJA DE CÁLCULO (Período: abril-junio 2023)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	18	0	0.00	35.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	18	** 270	15.00	6.35
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	18	1	5.56	28.33
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	18	1	5.56	18.89
Calificación del proceso	100.00				88.57

SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	18	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL

88.57

El puntaje 88.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



88.57 / 10 = 8.86 de calificación

HOJA DE CÁLCULO (Período: 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	4	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Informes no Razonados	25.00	4	4	1.00	12.50
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	4	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	4	0	0.00	15.00 <input checked="" type="checkbox"/>
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	4	0	0.00	30.00 <input checked="" type="checkbox"/>
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	Período: Abril-junio de 2023			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.86	X	0.6
Conciliación	8.75	X	0.4	3.50
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.81

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 MI STORI

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	125	794	535.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	114	504	342.1%
CONTROVERSIAS	112	499	345.5%
Gestión Ordinaria	38	9	-76.3%
Gestión Electrónica	0	120	-
Gestión de cobranza (REDECO)	62	336	441.9%
Conciliación	12	34	183.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	5	400.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	239	1,298	443.1%

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

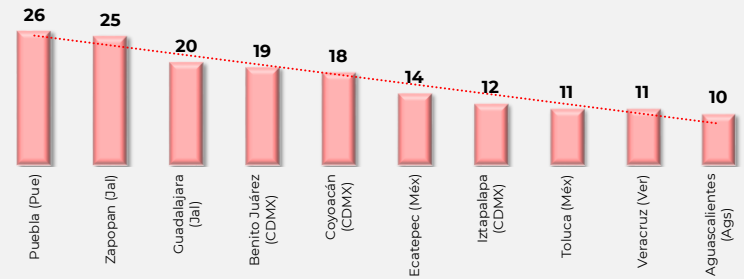
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

	30,866
	1,298
Participación	4.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 130 municipios del país se registra al menos una reclamación de MI STORI, de éstos, 30 concentran el

60%
de las quejas



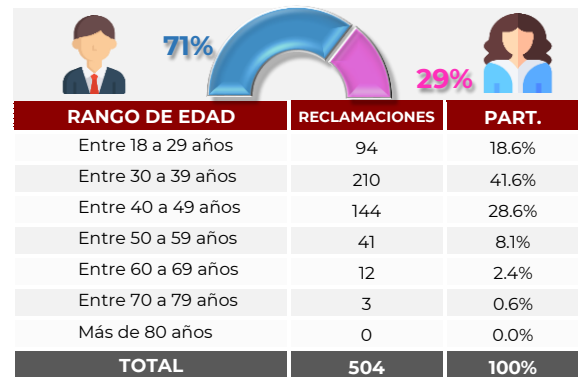
Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

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.

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

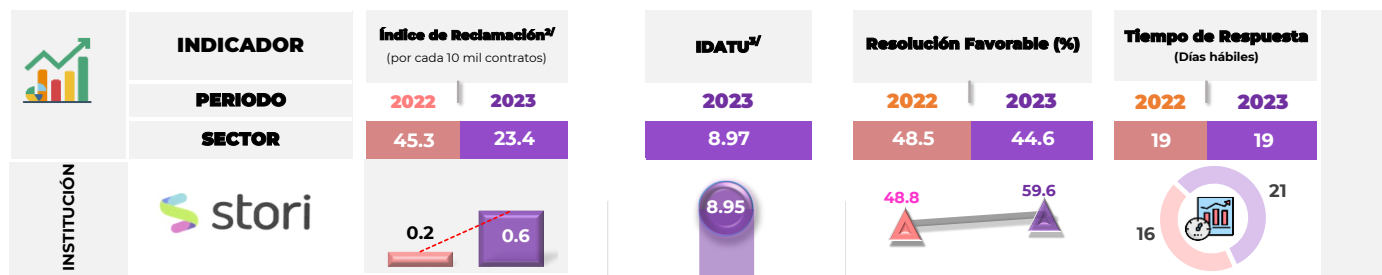
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	114	100.0	504	100.0	342.1
Tarjeta de crédito	76	66.7	308	61.1	305.3
Gestión de cobranza (REDECO).	28	24.6	147	29.2	425.0
Crédito personal	7	6.1	44	8.7	528.6
Resto de Productos 1/	3	2.6	5	1.0	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Microcréditos, Crédito de nómina, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) y Domiciliación.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	1,226	529	-56.9%
Consultas	1,226	454	-63.0%
Controversias:	0	75	-
Aclaraciones	0	30	-
Reclamaciones	0	45	-

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	64	-
Teléfono	0	6	-
Correo electrónico	0	5	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	0	75	-

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	0	57	76.0%
En trámite	0	18	24.0%

*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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	51	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	51	** 338	6.63	11.18	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	51	1	1.96	29.41	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	51	8	15.69	16.86	
Calificación del proceso	100.00				92.45	
SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	51	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución						
CALIFICACIÓN FINAL					92.45	

El puntaje 92.45 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

92.45 / 10 = 9.25 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	8	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	8	8	1.00	12.50	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	2	0	0.00	15.00	✓
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	8	6	75.00	13.75	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	8	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				86.25	

El puntaje 86.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

86.25 / 10 = 8.63 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
	Gestión Electrónica	9.25	X	0.6
Conciliación	8.63	X	0.4	3.45
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.00

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 DIFINANCE

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	82	214	161.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	144	190	31.9%
CONTROVERSIAS	142	190	33.8%
Gestión Ordinaria	30	0	-100.0%
Gestión Electrónica	0	41	-
Gestión de cobranza (REDECO)	108	132	22.2%
Conciliación	4	17	325.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	226	404	78.8%

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.

Nota 2: 4Finance, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. cambio de razón social el 13 de Octubre de 2023 Ahora su denominación es Difinance, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

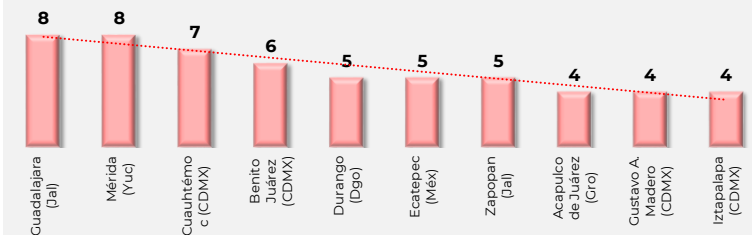
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

	30,866
	404
Participación	1.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 87 municipios del país se registra al menos una reclamación de DIFINANCE, de éstos, 29 concentran el



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

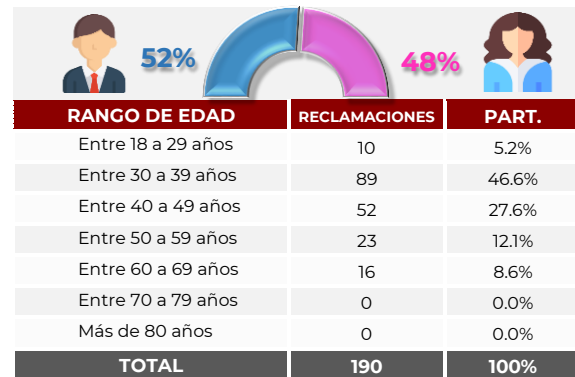
TOP 10

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



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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	144	100.0	190	100.0	31.9
Crédito personal	81	56.3	131	68.9	61.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	49	34.0	38	20.0	-22.4
Microcréditos	8	5.6	13	6.8	62.5
Resto de Productos 1/	6	4.2	8	4.2	-

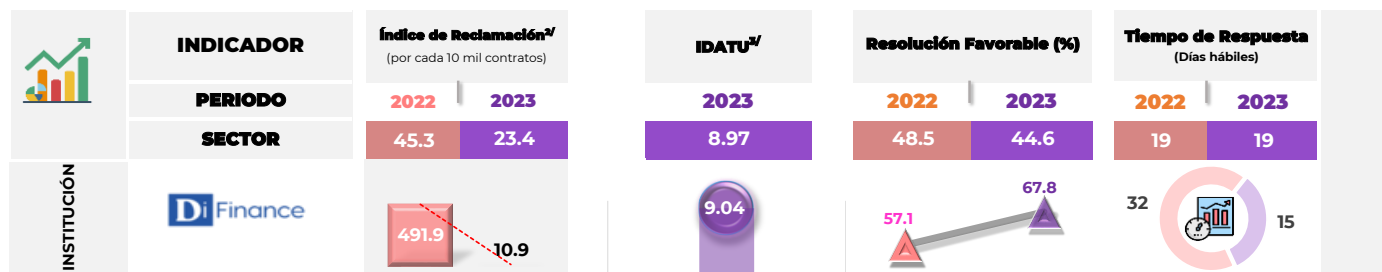
Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

Microcréditos fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito al auto, Crédito de nómina, Crédito PYME, Crédito con garantía prendaria, Créditos solidarios y/o grupal, Tarjeta de crédito, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	3	
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	3	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 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	5,797	90	-98.4%
Consultas	3,118	8	-99.7%
Controversias:	2,679	82	-96.9%
Aclaraciones	0	1	-
Reclamaciones	2,679	81	-97.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	11	50	354.5%
Correo electrónico	0	27	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	5	1	-80.0%
UNE	0	1	-
Teléfono	2,659	0	-100.0%
Otros	4	3	-25.0%
TOTAL	2,679	82	-96.9%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	2,676	82	100.0%
En trámite	3	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	Difinance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	25	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	25	** 107	4.28	12.53
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	25	1	4.00	28.80
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	25	5	20.00	16.00
Calificación del proceso	100.00				92.33

SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:

Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	25	0	0.00	0.00
--	--------------------	----	---	------	------

(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

CALIFICACIÓN FINAL **92.33**

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

Di Finance $92.33 / 10 = 9.23$ 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	4	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	4	4	1.00	12.50
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	4	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	4	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:

Di Finance $87.50 / 10 = 8.75$ 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	9.23	X	0.6	5.54
Conciliación	8.75	X	0.4	3.50
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.04

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 RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	20	79	295.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	92	178	93.5%
CONTROVERSIAS	92	177	92.4%
Gestión Ordinaria	7	1	-85.7%
Gestión Electrónica	0	7	-
Gestión de cobranza (REDECO)	83	168	102.4%
Conciliación	2	1	-50.0%
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	112	257	129.5%

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

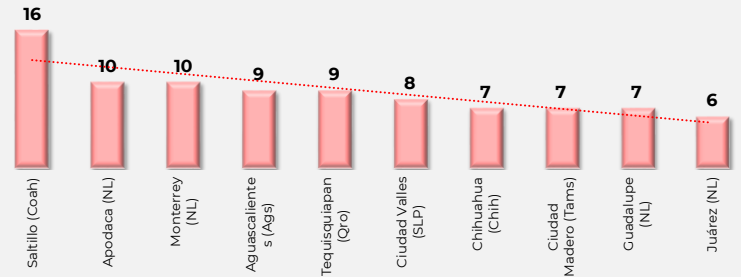
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

CONDUSEF	30,866
RELAMPAGO	257
Participación	0.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 56 municipios del país se registra al menos una reclamación de RED DE SERVICIOS FINANCIEROS, 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:



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

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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	92	100.0	178	100.0	93.5
Crédito personal	53	57.6	108	60.7	103.8
Gestión de Cobranza REDECO	35	38.0	53	29.8	51.4
Créditos solidarios y/o grupal	1	1.1	7	3.9	600.0
Resto de Productos 1/	3	3.3	10	5.6	-

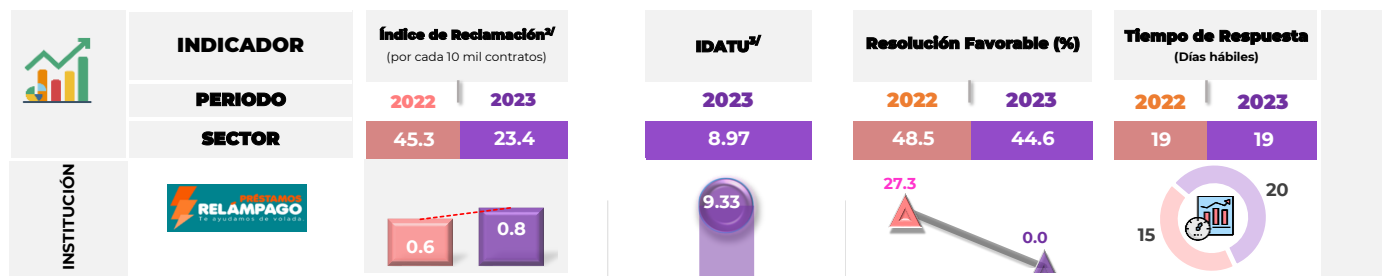


Créditos solidarios y/o grupal fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Créditos y préstamos de habilitación y avío, Crédito de nómina, 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)



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	-
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	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1	18	18.00	4.62	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1	0	0.00	20.00	✓
Calificación del proceso	100.00				89.62	
SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución					CALIFICACIÓN FINAL	89.62

El puntaje 89.62 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

89.62 / 10 = 8.96 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	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	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				100.00	

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

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

(*) **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
	Gestión Electrónica	8.96	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.38

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

DAIMLER TRUCK
Financial Services

**DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE
DAIMLER FINANCIAL SERVICES**

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	18	16	-11.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	192	221	15.1%
CONTROVERSIAS	192	221	15.1%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	8	8	0.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	181	211	16.6%
Conciliación	2	2	0.0%
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	210	237	12.9%

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 SOFOM E.N.R.

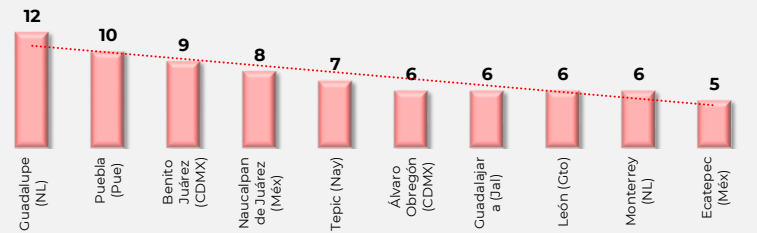
CONDUSEF	30,866
DAIMLER TRUCK Financial Services	237
Participación DAIMLER TRUCK Financial Services	0.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 92 municipios del país se registra al menos una reclamación de DAIMLER FINANCIAL SERVICES, de éstos, 26 concentran el

60%
de las quejas

DAIMLER TRUCK
Financial Services

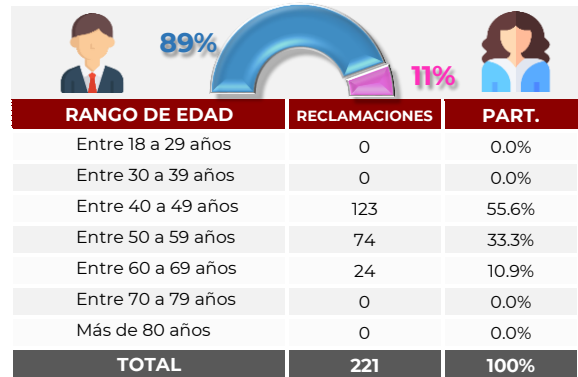


Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

**UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE
ATENDIERON 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.

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

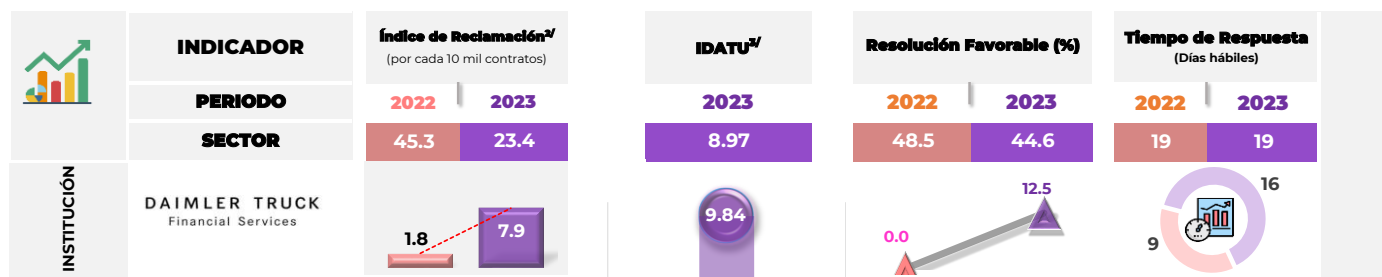
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	192	100.0	221	100.0	15.1
Gestión de Cobranza REDECO	178	92.7	205	92.8	15.2
Crédito al auto	8	4.2	9	4.1	12.5
Resto de Productos 1/	6	3.1	7	3.2	-

Gestión de Cobranza REDECO fue el producto que porcentualmente presentó el mayor crecimiento.

1/ Incluye: Crédito personal, Arrendamiento financiero, Tarjeta de crédito, Crédito empresarial y Crédito hipotecario.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	8	276	3350.0%
Consultas	0	254	-
Controversias:	8	22	175.0%
Aclaraciones	0	15	-
Reclamaciones	8	7	-12.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2022	2023	Var.
Centro de atención telefónica	0	15	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	8	7	-12.5%
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
TOTAL	8	22	175.0%

ESTATUS DEL ASUNTO	2022	2023	Part.
Concluidos	8	22	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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

DAIMLER TRUCK
Financial Services

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES			IDATU** (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)	
					a)	b)	c)	
1	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
	Promedio del Sector	9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)	
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	3	0	0.00	35.00	✓	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	3	**	14	4.67	12.31	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	3	0	0.00	30.00	✓	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	3	0	0.00	20.00	✓	
Calificación del proceso	100.00					97.31	
SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:							
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	3	0	0.00	0.00		
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución							
CALIFICACIÓN FINAL					97.31		

El puntaje 97.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.31 / 10 = 9.73 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	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	✓	
Calificación del proceso	100.00					100.00	

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

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

(*) **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
	Gestión Electrónica	9.73	X	0.6
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.84

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 CREDITEA

PROCESO	2022	2023	Var. (%)
ASESORÍAS	48	112	133.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	227	162	-28.6%
CONTROVERSIAS	227	162	-28.6%
Gestión Ordinaria	7	1	-85.7%
Gestión Electrónica	0	10	-
Gestión de cobranza (REDECO)	220	150	-31.8%
Conciliación	0	1	-
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	275	274	-0.4%

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

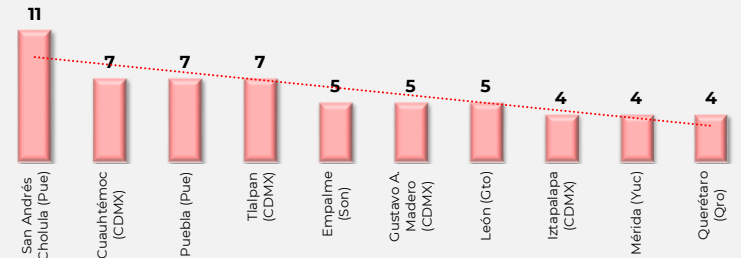
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

CONDUSEF	30,866
AXELERA	274
Participación AXELERA	0.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 70 municipios del país se registra al menos una reclamación de CREDITEA, de éstos, 23 concentran el

60%
de las quejas

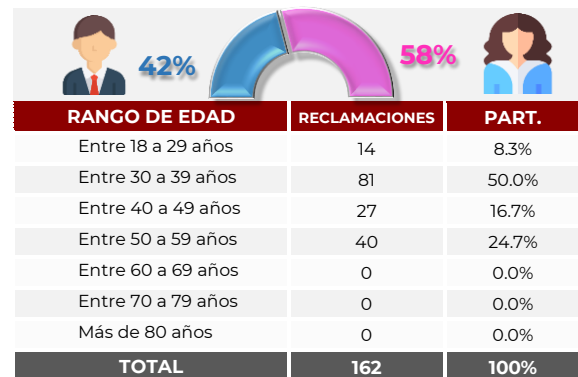


Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON 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.

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

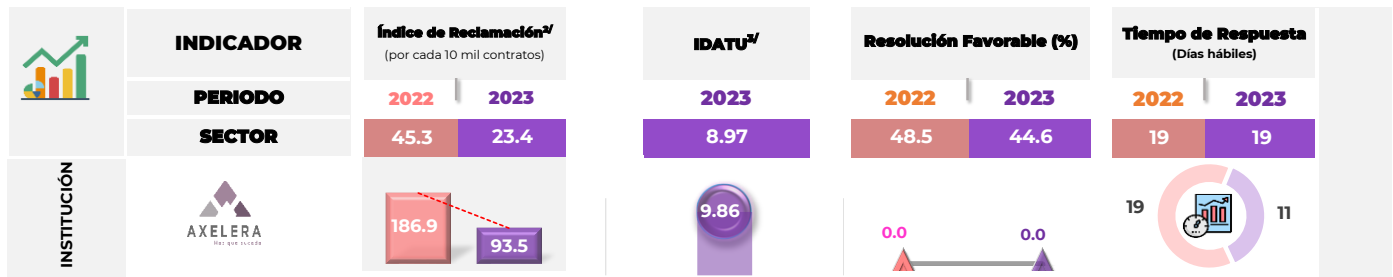
PRODUCTO	2022		2023		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	227	100.0	162	100.0	-28.6
Crédito personal	212	93.4	153	94.4	-27.8
Crédito de nómina	6	2.6	3	1.9	-50.0
Resto de Productos 1/	9	4.0	6	3.7	-

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

1/ Incluye: Microcréditos, Tarjeta de crédito, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados) y Crédito al auto.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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	229	0	-100.0%
Consultas	0	0	-
Controversias:	229	0	-100.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	229	0	-100.0%

CONTROVERSIAS	Medio de Recepción			
	2022	2023	Var.	
	CONDUSEF-Gestión ordinaria	223	0	-100.0%
	CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	4	0	-100.0%
	Sucursales	2	0	-100.0%
	-	-	-	-
	-	-	-	-
	-	-	-	-
TOTAL	229	0	-100.0%	

ESTATUS DEL ASUNTO		
2022	2023	Part.
Concluidos	229	0
En trámite	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 DEL 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 la calificación Integral del Proceso

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)

Se suman los puntajes de los FACTORES a la calificación Integral del Proceso para obtener el **IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)**

^{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	Creditea	9.77	10.00	9.86	0.00	0.00	-	9.86
2	Daimler Financial Services	9.73	10.00	9.84	0.00	0.00	-	9.84
3	Red de Servicios Financieros	8.96	10.00	9.38	0.05	0.00	-	9.33
4	4Finance	9.23	8.75	9.04	0.00	0.00	-	9.04
5	Mi Stori	9.25	8.63	9.00	0.05	0.00	-	8.95
6	Apoyo Económico Familiar	8.86	8.75	8.81	0.00	0.00	-	8.81
7	Financiera Independencia	8.69	9.00	8.81	0.00	0.00	-	8.81
8	Red Amigo Dal	8.80	8.75	8.78	0.00	0.00	-	8.78
9	Prestaciones Finmart	8.53	8.75	8.62	0.00	0.00	-	8.62
10	AlphaCredit Capital	8.03	9.38	8.57	0.00	0.00	-	8.57
11	Financiera Maestra	8.67	8.21	8.48	0.00	0.00	-	8.48
12	Préstamos Felices en 15 Minutos	8.96	7.65	8.44	0.01	0.00	-	8.42
13	Dimex Capital	8.49	8.33	8.43	0.05	0.00	-	8.38
14	Directodo México	8.12	8.42	8.24	0.00	0.00	-	8.24
15	Servicios Financieros Soriana	8.12	8.27	8.18	0.05	0.00	-	8.13
16	Exitus Credit	8.30	7.96	8.16	0.02	0.00	-	8.15
17	Publiseg	7.66	8.54	8.01	0.03	0.00	-	7.99
Promedio del Sector		9.86	9.95	8.97				8.97

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 50.4% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,116 SOFOM ENR que se encuentran en operación.

Nota 3: La Calificación Final (IDATU) considera el total de decimales de los indicadores adicionales, por lo que la suma puede no coincidir en virtud del número de decimales considerados

(**) 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.

ÍNDICE 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 LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos (*)
			Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	35.00	1	0	0.00	35.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1	** 4	4.00	12.69	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1	0	0.00	30.00	✓
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1	0	0.00	20.00	✓
Calificación del proceso	100.00				97.69	
SE RESPETARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1	0	0.00	0.00	
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución		CALIFICACIÓN FINAL			97.69	

El puntaje 97.69 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

97.69 / 10 = 9.77 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	0	0	0.00	15.00	✓
Informes no Razonados	25.00	0	0	0.00	25.00	✓
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	0	0	0.00	15.00	✓
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	0	0	0.00	30.00	✓
Calificación del proceso	100.00				100.00	

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

100.00 / 10 = 10.00 de calificación

(*) **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	9.77	X	0.6	5.86
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.86