Ficha Estadística

Banca Múltiple

Enero-Junio

2024

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

AFIRME

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA AFIRME

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,092	1,190	9.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	558	565	1.3%
CONTROVERSIAS	509	527	3.5%
Gestión Ordinaria	2	1	-50.0%
Gestión Electrónica	262	253	-3.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	178	210	18.0%
Conciliación	67	63	-6.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	36	20	-44.4%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	6	10	66.7%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	6	8	33.3%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	1	0	-100.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,650	1,755	6.4%

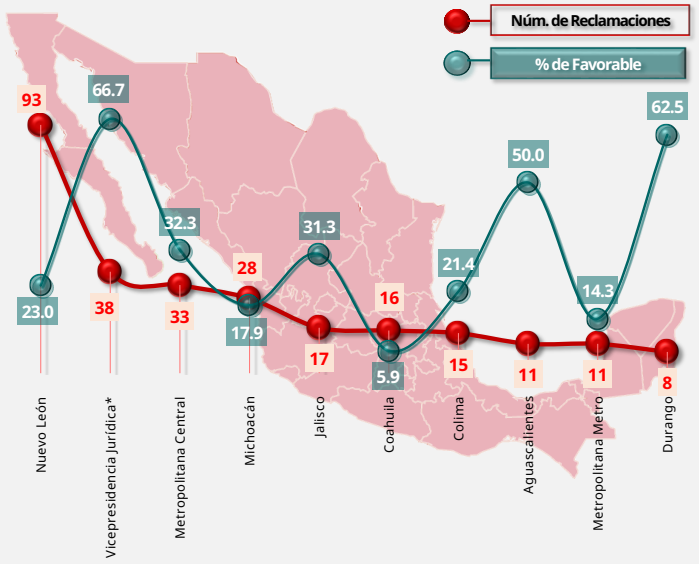
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

PANORAMA GENERAL

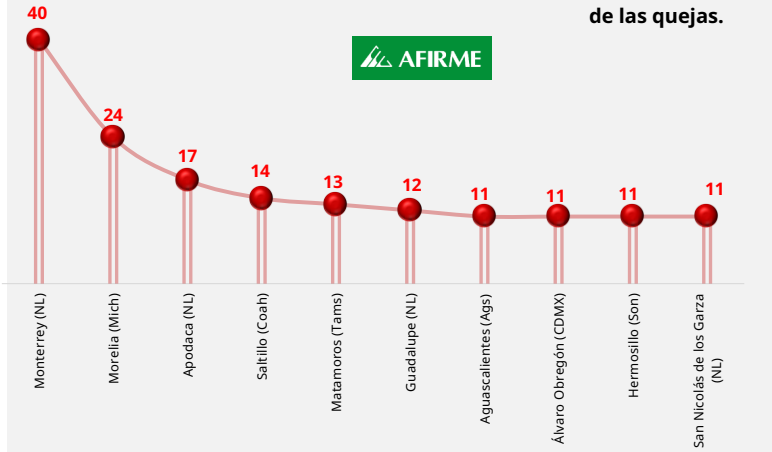
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
AFIRME	1,755
Participación AFIRME	0.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 124 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banca Afirme, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.

AFIRME



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	35	6.2%
Entre 30 a 39 años	119	21.1%
Entre 40 a 49 años	120	21.2%
Entre 50 a 59 años	107	18.9%
Entre 60 a 69 años	102	18.1%
Entre 70 a 79 años	61	10.8%
Más de 80 años	21	3.7%
TOTAL	565	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**558**	**100.0**	**565**	**100.0**	**1.3**
Tarjeta de débito	122	21.9	123	21.8	0.8
Crédito personal	38	6.8	118	20.9	210.5
Tarjeta de crédito	107	19.2	111	19.6	3.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	95	17.0	43	7.6	-54.7
Cuenta de nómina	48	8.6	32	5.7	-33.3
Cuenta de ahorro	29	5.2	22	3.9	-24.1
Crédito hipotecario	5	0.9	22	3.9	340.0
Cuenta de cheques	37	6.6	17	3.0	-54.1
Crédito al auto	21	3.8	13	2.3	-38.1
Resto de Productos [1/]	56	10.0	64	11.3	-

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

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

1/Incluye: Crédito de nómina, Cajero automático, Banca móvil, Crédito empresarial, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	24.8	94.8	6.97	4.08	21.3	26.1	23	24

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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**54,865**	**58,425**	**6.5%**
Consultas	**10,862**	**12,149**	**11.8%**
Controversias:	**44,003**	**46,276**	**5.2%**
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	44,003	46,276	5.2%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Sucursales	43,647	45,939	5.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	139	134	-3.6%
UNE	92	85	-7.6%
Otros	125	118	-5.6%
TOTAL	**44,003**	**46,276**	**5.2%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	44,002	46,261	99.97%
En trámite	1	15	0.03%

Montos Reclamados

53.2% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	173	53.2	0.1
$5,001 - $10,000	36	64.3	0.3
Más de $10,000	116	100.0	17.5
Total	**325**	**-**	**18.0**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	**Banca Afirme**	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	**4.08**
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

AFIRME

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	132	1	**0.76**	**0.00**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	132	2,789 **	**21.13**	**4.07**
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	132	10	**7.58**	**0.00**
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	132	1	**0.76**	**8.64**
Calificación del proceso	**100.00**				**12.71**
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	132	0	**0.00**	**0.00**
			CALIFICACIÓN FINAL		**12.71**

El puntaje 12.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

AFIRME **12.71 / 10 = 1.27 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	20	1	**5.00**	**0.00**	
Informes no Razonados	**25.00**	20	0	**0.00**	**25.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	20	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	20	2	**10.00**	**13.50**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	20	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**83.50**	

El puntaje 83.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

AFIRME **83.50 / 10 = 8.35 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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	**1.27**	**X**	**0.6**	**0.76**
Conciliación	**8.35**	**X**	**0.4**	**3.34**
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**4.10**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

invex Banco

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INVEX

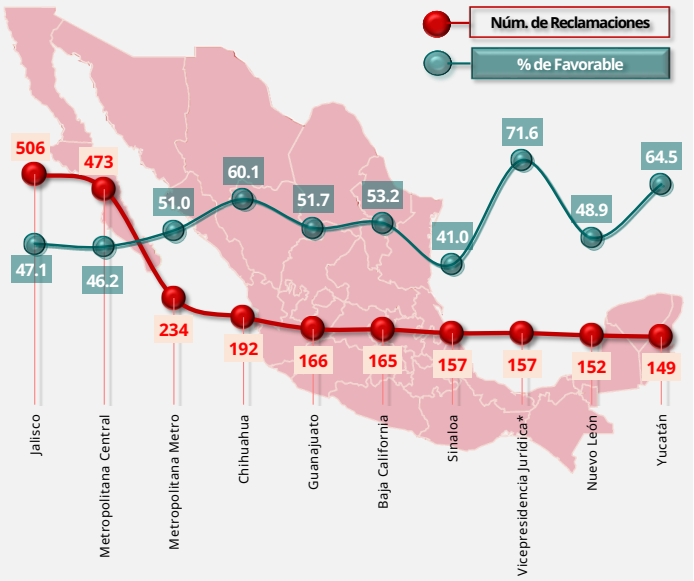
PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**4,809**	**13,024**	**170.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**2,090**	**4,822**	**130.7%**
CONTROVERSIAS	**2,043**	**4,665**	**128.3%**
Gestión Ordinaria	23	2	-91.3%
Gestión Electrónica	1,341	3,479	159.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	566	814	43.8%
Conciliación	113	370	227.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**34**	**123**	**261.8%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**8**	**22**	**175.0%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**5**	**12**	**140.0%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**0**	**0**	**-**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**6,899**	**17,846**	**158.7%**

Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros

TOP 10

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



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

PANORAMA GENERAL

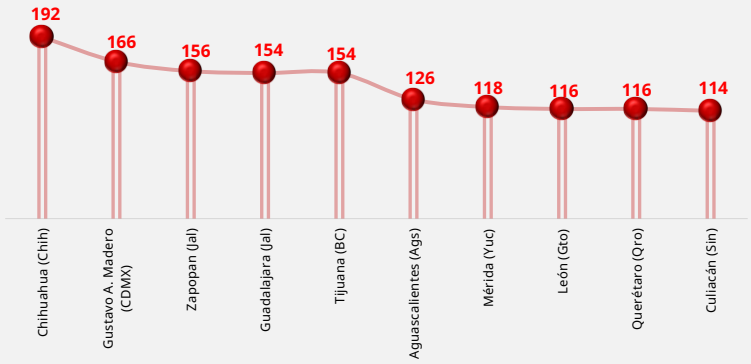
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
invex Banco	17,846
Participación invex Banco	6.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

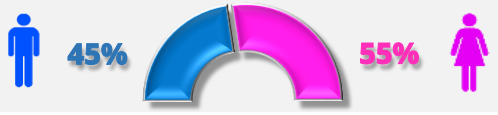
En 334 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Invex, de éstos, 40 concentran el 60% de las quejas.

invex Banco



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	474	9.8%
Entre 30 a 39 años	1,289	26.7%
Entre 40 a 49 años	1,011	21.0%
Entre 50 a 59 años	967	20.1%
Entre 60 a 69 años	873	18.1%
Entre 70 a 79 años	201	4.2%
Más de 80 años	7	0.1%
TOTAL	**4,822**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**2,090**	**100.0**	**4,822**	**100.0**	**130.7**
Tarjeta de crédito	1,782	85.3	4,430	91.9	148.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	172	8.2	192	4.0	11.6
Crédito personal	61	2.9	68	1.4	11.5
Tarjeta de crédito básica	34	1.6	65	1.3	91.2
Resto de Productos [1/]	41	2.0	67	1.4	-

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

[1/]Incluye: Tarjeta de débito, Banca móvil, Crédito hipotecario, Cuenta de ahorro, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	invex Banco	138.2 / 331.5	9.05 / 5.31		62.9 / 49.9		20 / 12	

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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**41,943**	**127,181**	**203.2%**
Consultas	**24,267**	**48,948**	**101.7%**
Controversias:	**17,676**	**78,233**	**342.6%**
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	17,676	78,233	342.6%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	15,718	76,277	385.3%
UNE	991	1,029	3.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	946	926	-2.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	21	1	-95.2%
TOTAL	**17,676**	**78,233**	**342.6%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	17,676	78,206	100.0%
En trámite	0	27	0.0%

Montos Reclamados

55.6% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	2,148	55.6	3.0
$5,001 - $10,000	438	66.9	3.3
Más de $10,000	1,277	100.0	69.0
Total	**3,863**	**-**	**75.3**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	**Banco Invex**	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	**5.31**
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

invex Banco

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos	
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	1,797	13	**0.72**	**1.58**
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	1,797	35,450 **	**19.73**	**4.80**
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	1,797	94	**5.23**	**9.29**
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	1,797	4	**0.22**	**16.66**
Calificación del proceso	**100.00**				**32.32**
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	1,797	5	**0.28**	**0.01**
			CALIFICACIÓN FINAL		**32.31**

El puntaje 32.31 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

invex Banco **32.31 / 10 = 3.23 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	149	4	**2.68**	**6.95**
Informes no Razonados	**25.00**	149	7	**0.05**	**22.65**
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	149	5	**3.36**	**12.99**
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	149	23	**15.44**	**12.68**
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	149	0	**0.00**	**30.00** ☑
Calificación del proceso	**100.00**				**85.27**

El puntaje 85.27 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

invex Banco **85.27 / 10 = 8.53 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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	3.23	X	0.6	1.94
Conciliación	8.53	X	0.4	3.41
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**5.35**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUBANCO

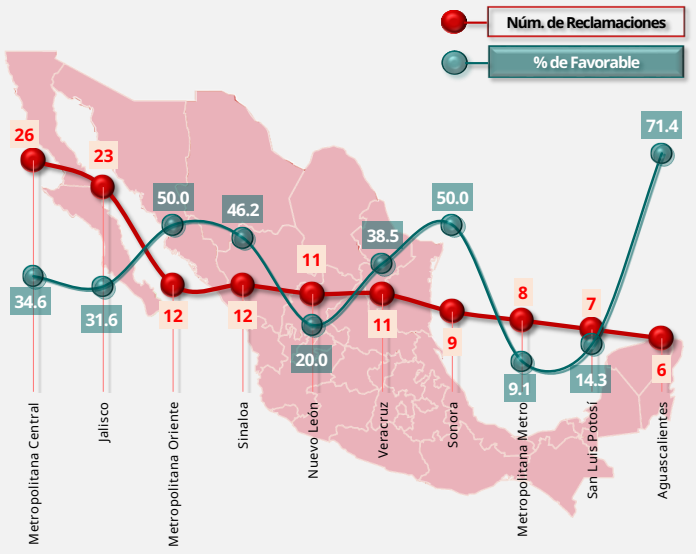
PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	558	510	-8.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	192	219	14.1%
CONTROVERSIAS	187	213	13.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	143	165	15.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	14	14	0.0%
Conciliación	30	34	13.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	6	20.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	750	729	-2.8%

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

TOP 10

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



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

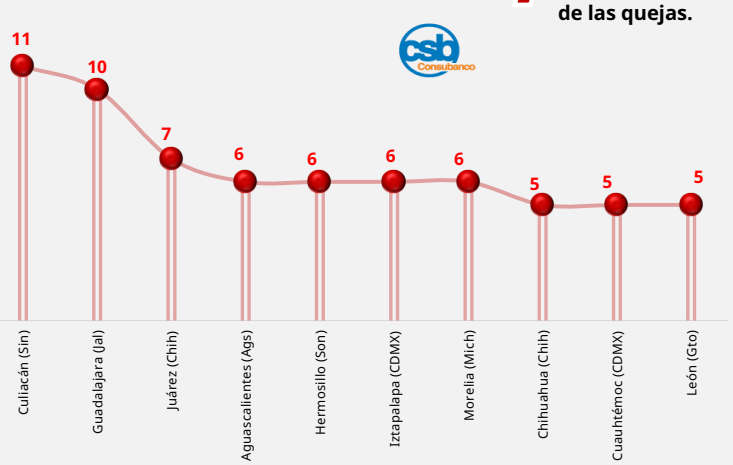
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
Consubanco	729
Participación Consubanco	0.3%

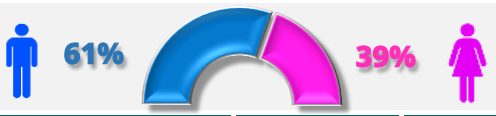
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 84 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consubanco, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	2	0.9%
Entre 30 a 39 años	4	1.8%
Entre 40 a 49 años	15	6.8%
Entre 50 a 59 años	19	8.7%
Entre 60 a 69 años	108	49.3%
Entre 70 a 79 años	63	28.8%
Más de 80 años	8	3.7%
TOTAL	219	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**192**	**100.0**	**219**	**100.0**	**14.1**
Crédito personal	87	45.3	116	53.0	33.3
Crédito de nómina	45	23.4	43	19.6	-4.4
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	25	13.0	35	16.0	40.0
Tarjeta de crédito	9	4.7	5	2.3	-44.4
Cuenta de ahorro	6	3.1	3	1.4	-50.0
Cuenta de cheques	0	0.0	3	1.4	-
Resto de Productos [1/]	20	10.4	14	6.4	-

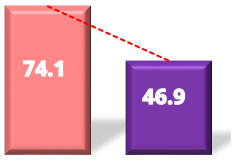
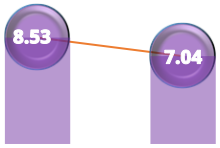
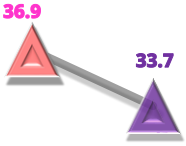
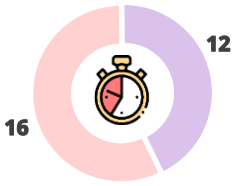
Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN								

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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**60,025**	**63,642**	**6.0%**
Consultas	**48,075**	**49,069**	**2.1%**
Controversias:	**11,950**	**14,573**	**21.9%**
Aclaraciones	9,101	11,403	25.3%
Reclamaciones	2,849	3,170	11.3%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	8,204	8,500	3.6%
Página de internet	2,807	4,589	63.5%
Correo electrónico	773	1,303	68.6%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	146	169	15.8%
UNE	0	7	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	20	5	-75.0%
TOTAL	**11,950**	**14,573**	**21.9%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	11,950	14,573	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

Montos Reclamados

59.8% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	119	59.8	0.1
$5,001 - $10,000	7	63.3	0.1
Más de $10,000	73	100.0	10.5
Total	**199**	**-**	**10.7**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a)	Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**
d)	Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	**Consubanco**	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	**7.04**
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	75	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	75	555 **	**7.40**	**11.17**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	75	4	**5.33**	**8.88**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	75	1	**1.33**	**0.00**	
Calificación del proceso	**100.00**				**55.05**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	75	0	**0.00**	**0.00**	
				CALIFICACIÓN FINAL	**55.05**	

El puntaje 55.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

55.05 / 10 = 5.51 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	9	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	9	0	**0.00**	**25.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	9	1	**11.11**	**8.33**	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	9	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	9	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**93.33**	

El puntaje 93.33 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.33 / 10 = 9.33 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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	5.51	X	0.6	3.31
Conciliación	9.33	X	0.4	3.73
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**7.04**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

Scotiabank

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SCOTIABANK INVERLAT

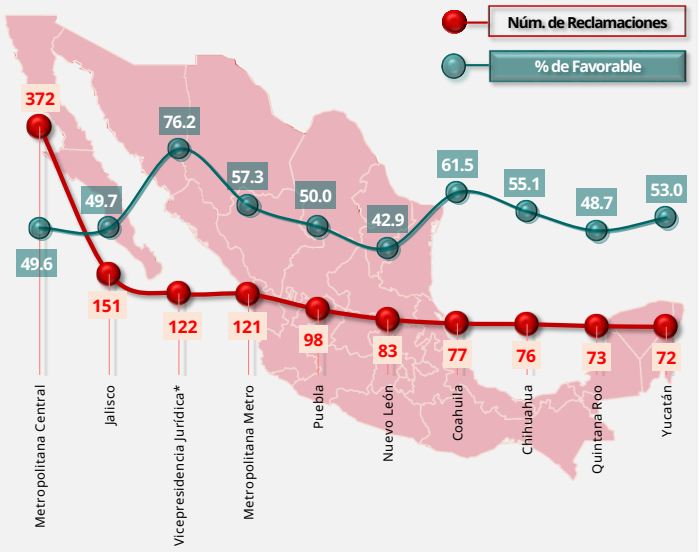
PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	5,202	4,671	-10.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,377	2,311	-2.8%
CONTROVERSIAS	2,208	2,189	-0.9%
Gestión Ordinaria	2	3	50.0%
Gestión Electrónica	1,595	1,574	-1.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	261	236	-9.6%
Conciliación	350	376	7.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	116	89	-23.3%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	33	20	-39.4%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	20	13	-35.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	7,579	6,982	-7.9%

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

TOP 10

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



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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
Scotiabank	6,982
Participación Scotiabank	2.7%

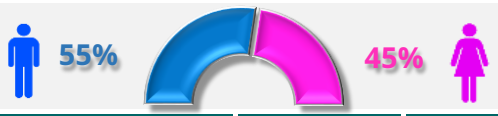
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 244 municipios del país se registran al menos una reclamación de Scotiabank Inverlat, de éstos, 40 concentran el 60% de las quejas.

Scotiabank

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	110	4.8%
Entre 30 a 39 años	392	17.0%
Entre 40 a 49 años	451	19.5%
Entre 50 a 59 años	480	20.8%
Entre 60 a 69 años	508	22.0%
Entre 70 a 79 años	272	11.8%
Más de 80 años	98	4.2%
TOTAL	2,311	100.0%

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

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

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

Scotiabank

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**2,377**	**100.0**	**2,311**	**100.0**	**-2.8**
Tarjeta de débito	557	23.4	559	24.2	0.4
Tarjeta de crédito	582	24.5	510	22.1	-12.4
Cuenta de cheques	210	8.8	345	14.9	64.3
Crédito hipotecario	189	8.0	192	8.3	1.6
Cuenta de ahorro	172	7.2	124	5.4	-27.9
Crédito personal	166	7.0	112	4.8	-32.5
Crédito al auto	155	6.5	106	4.6	-31.6
Cuenta de nómina	58	2.4	69	3.0	19.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	27	1.1	63	2.7	133.3
Resto de Productos [1/]	261	11.0	231	10.0	-

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

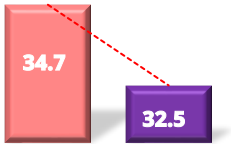
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

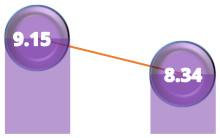
[1/] Incluye: Cajero automático, Banca móvil, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Cuenta básica para el público en general, entre otros.

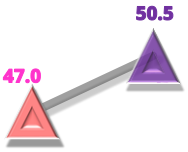
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

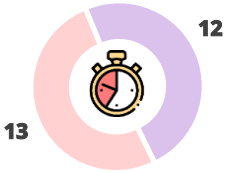
DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	Scotiabank							









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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**52,308**	**1,100,977**	**2004.8%**
Consultas	**2,346**	**1,062,191**	**45176.7%**
Controversias:	**49,962**	**38,786**	**-22.4%**
Aclaraciones	46,988	35,718	-24.0%
Reclamaciones	2,974	3,068	3.2%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	45,408	33,574	-26.1%
Sucursales	1,580	1,990	25.9%
UNE	1,430	1,627	13.8%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,541	1,592	3.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	3	200.0%
Otros	2	0	-
TOTAL	49,962	38,786	-22.4%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	46,926	35,670	92.0%
En trámite	3,036	3,116	8.0%

Montos Reclamados

37.5% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	738	37.5	0.7
$5,001 - $10,000	167	46.0	1.3
Más de $10,000	1,061	100.0	237.3
Total	**1,966**	**-**	**239.3**

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público
CONDUSEF
Scotiabank

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 evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a)	Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**
d)	Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
Scotiabank ▶ 16	**Scotiabank Inverlat**	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	**8.34**
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Scotiabank

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	674	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	674	3,818 **	**5.66**	**12.07**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	674	6	**0.89**	**26.47**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	674	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**93.54**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	674	1	**0.15**	**0.01**	
		CALIFICACIÓN FINAL			**93.54**	

El puntaje 93.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Scotiabank **93.54 / 10 = 9.35 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	99	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	99	0	**0.00**	**25.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	99	1	**1.01**	**14.39**	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	99	2	**2.02**	**14.70**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	99	2	**2.02**	**0.00**	
Calificación del proceso	**100.00**				**69.09**	

El puntaje 69.09 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Scotiabank **69.09 / 10 = 6.91 de calificación**

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.35	X	0.6	5.61
Conciliación	6.91	X	0.4	2.77
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**8.38**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

ualá

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE UALÁ

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**176**	**1,807**	**926.7%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**48**	**401**	**735.4%**
CONTROVERSIAS	**48**	**398**	**729.2%**
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	40	365	812.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	5	26	420.0%
Conciliación	2	7	250.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**0**	**3**	**-**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**0**	**0**	**-**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**0**	**0**	**-**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**0**	**0**	**-**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**224**	**2,208**	**885.7%**

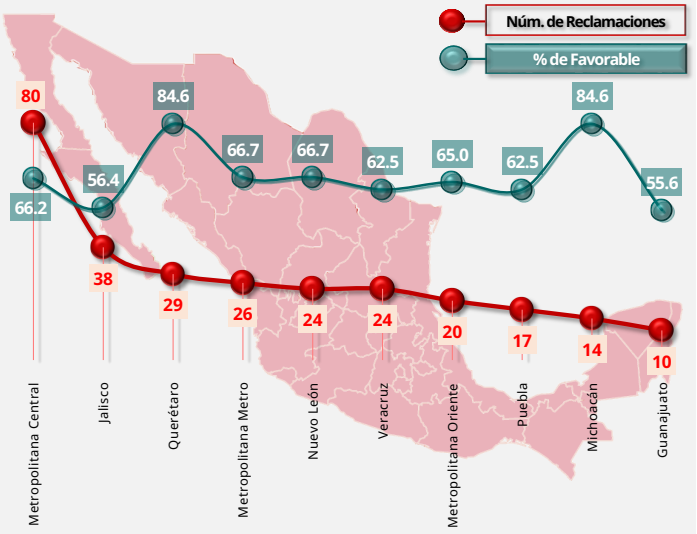
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

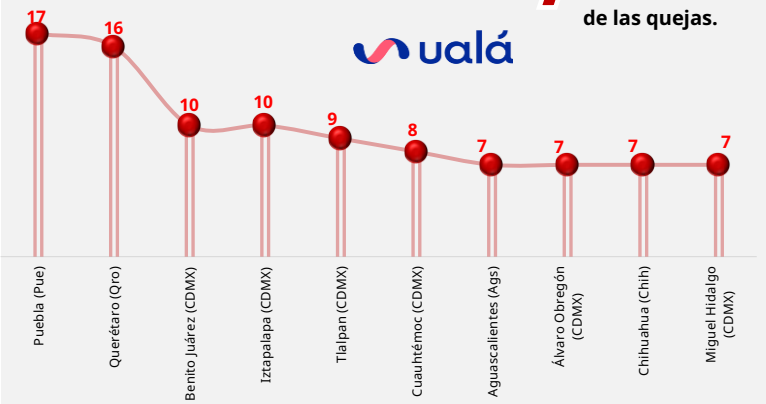
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
ualá	2,208
Participación ualá	0.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 128 municipios del país se registran al menos una reclamación de Ualá, de éstos, 52 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	107	26.7%
Entre 30 a 39 años	152	37.9%
Entre 40 a 49 años	93	23.2%
Entre 50 a 59 años	33	8.2%
Entre 60 a 69 años	15	3.7%
Entre 70 a 79 años	1	0.2%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**401**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**48**	**100.0**	**401**	**100.0**	**735.4**
Tarjeta de débito	22	45.8	147	36.7	568.2
Tarjeta de crédito	8	16.7	110	27.4	1275.0
Cuenta de ahorro	2	4.2	66	16.5	3200.0
Banca móvil	2	4.2	22	5.5	1000.0
Crédito personal	2	4.2	12	3.0	500.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0.0	12	3.0	-
Cuenta básica para el público en general	0	0.0	8	2.0	-
Crédito hipotecario	9	18.8	5	1.2	-44.4
Resto de Productos [1/]	3	6.3	19	4.7	-

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

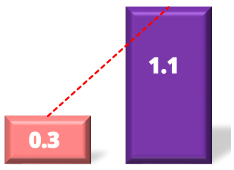
Crédito hipotecario fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

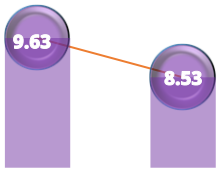
1/Incluye: Banca por Internet, Cuenta de cheques, Tarjeta de crédito básica, entre otros.

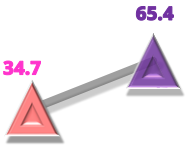
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

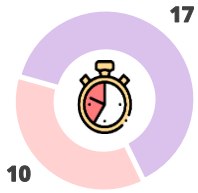
DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	ualá							









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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**147**	**673**	**357.8%**
Consultas	**69**	**28**	**-59.4%**
Controversias:	**78**	**645**	**726.9%**
Aclaraciones	29	295	917.2%
Reclamaciones	49	350	614.3%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
UNE	17	360	2017.6%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	39	284	628.2%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	1	0.0%
Correo electrónico	21	0	-100.0%
TOTAL	**78**	**645**	**726.9%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	78	645	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

Montos Reclamados

60.8% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	226	60.8	0.4
$5,001 - $10,000	58	76.3	0.5
Más de $10,000	88	100.0	3.8
Total	**372**	**-**	**4.6**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	**Ualá**	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	**8.53**
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público | CONDUSEF

ualá

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	193	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	193	3,148**	**16.31**	**6.56**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	193	5	**2.59**	**19.74**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	193	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**81.30**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	193	0	**0.00**	**0.00**	
				CALIFICACIÓN FINAL	**81.30**	

El puntaje 81.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

ualá **81.30 / 10 = 8.13 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	**15.00**	2	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	2	0	**0.00**	**25.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	2	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	2	1	**50.00**	**7.50**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	2	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**92.50**	

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

ualá **92.50 / 10 = 9.25 de calificación**

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	8.13	X	0.6	4.88
Conciliación	9.25	X	0.4	3.70
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**8.58**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de: CIBanco

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CIBANCO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**268**	**215**	**-19.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**146**	**97**	**-33.6%**
CONTROVERSIAS	**144**	**93**	**-35.4%**
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	75	62	-17.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	45	20	-55.6%
Conciliación	24	11	-54.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**2**	**2**	**0.0%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**0**	**1**	**-**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**0**	**1**	**-**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**0**	**0**	**-**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**414**	**312**	**-24.6%**

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

TOP 10

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

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

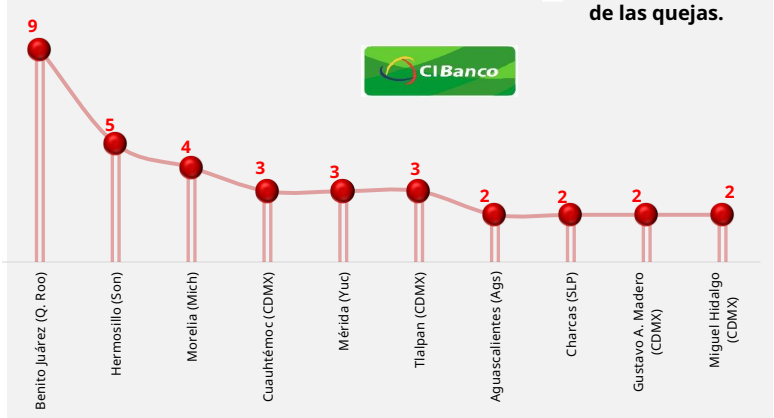
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
CIBanco	312
Participación CIBanco	0.1%

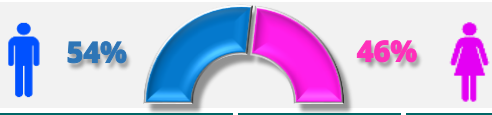
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 58 municipios del país se registran al menos una reclamación de Cibanco, de éstos, 25 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	6	6.2%
Entre 30 a 39 años	12	12.4%
Entre 40 a 49 años	26	26.8%
Entre 50 a 59 años	9	9.3%
Entre 60 a 69 años	23	23.7%
Entre 70 a 79 años	14	14.4%
Más de 80 años	7	7.2%
TOTAL	**97**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**146**	**100.0**	**97**	**100.0**	**-33.6**
Crédito al auto	35	24.0	16	16.5	-54.3
Crédito personal	25	17.1	16	16.5	-36.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	25	17.1	15	15.5	-40.0
Tarjeta de débito	4	2.7	12	12.4	200.0
Tarjeta de crédito	20	13.7	10	10.3	-50.0
Cuenta de cheques	7	4.8	7	7.2	0.0
Crédito hipotecario	4	2.7	5	5.2	25.0
Crédito de nómina	7	4.8	4	4.1	-42.9
Cuenta de ahorro	3	2.1	4	4.1	33.3
Resto de Productos [1/]	16	11.0	8	8.2	-

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

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

[1/] Incluye: Domiciliación, Corresponsales bancarios, Fideicomisos, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	CIBanco	102.6 / 164.1	9.32 / 8.54		19.8 / 16.4		17 / 13	

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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**3,141**	**3,631**	**15.6%**
Consultas	**45**	**22**	**-51.1%**
Controversias:	**3,096**	**3,609**	**16.6%**
Aclaraciones	23	24	4.3%
Reclamaciones	3,073	3,585	16.7%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	1,597	1,809	13.3%
Sucursales	1,419	1,709	20.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	72	63	-12.5%
UNE	5	26	420.0%
Correo electrónico	3	2	-33.3%
TOTAL	3,096	3,609	16.6%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	3,096	3,609	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

Montos Reclamados

43.2% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	32	43.2	0.0
$5,001 - $10,000	7	52.7	0.1
Más de $10,000	35	100.0	4.2
Total	**74**	**-**	**4.2**

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 evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	**Cibanco**	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	**8.54**
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	37	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	37	494 **	**13.35**	**8.09**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	37	0	**0.00**	**30.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	37	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**93.09**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	37	0	**0.00**	**0.00**	
				CALIFICACIÓN FINAL	**93.09**	

El puntaje 93.09 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

93.09 / 10 = 9.31 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	**15.00**	4	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	4	0	**0.00**	**25.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	4	1	**25.00**	**0.00**	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	4	3	**75.00**	**3.75**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	4	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**73.75**	

El puntaje 73.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

73.75 / 10 = 7.38 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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.31	X	0.6	5.59
Conciliación	7.38	X	0.4	2.95
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**8.54**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

banregio

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO REGIONAL

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**3,434**	**2,231**	**-35.0%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**764**	**756**	**-1.0%**
CONTROVERSIAS	**731**	**700**	**-4.2%**
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	566	498	-12.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	75	113	50.7%
Conciliación	90	88	-2.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**26**	**40**	**53.8%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**4**	**8**	**100.0%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**2**	**8**	**300.0%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**1**	**0**	**-100.0%**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**4,198**	**2,987**	**-28.8%**

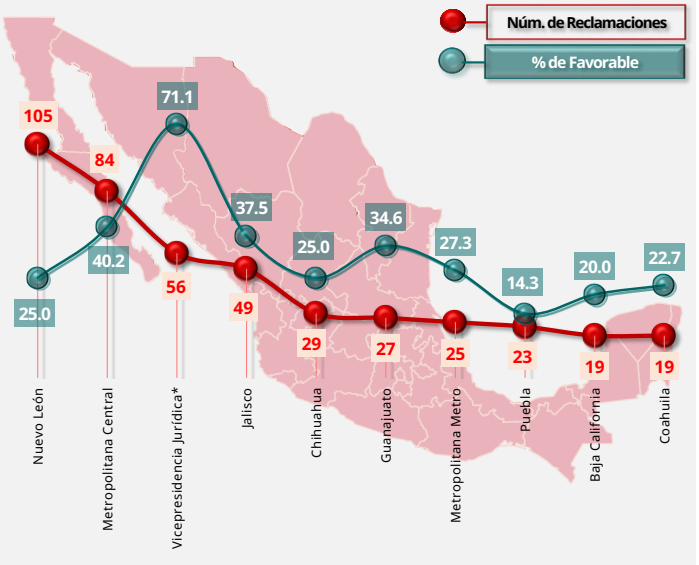
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
banregio	2,987
Participación banregio	1.2%

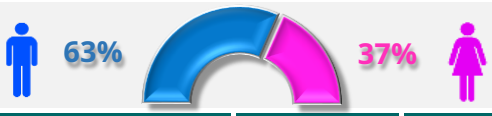
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 146 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Regional, de éstos, 41 concentran el 60% de las quejas.

banregio

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	128	16.9%
Entre 30 a 39 años	230	30.4%
Entre 40 a 49 años	163	21.6%
Entre 50 a 59 años	132	17.5%
Entre 60 a 69 años	69	9.1%
Entre 70 a 79 años	33	4.4%
Más de 80 años	1	0.1%
TOTAL	**756**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**764**	**100.0**	**756**	**100.0**	**-1.0**
Tarjeta de crédito	263	34.4	295	39.0	12.2
Tarjeta de débito	188	24.6	169	22.4	-10.1
Cuenta de cheques	64	8.4	71	9.4	10.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	50	6.5	68	9.0	36.0
Cuenta de ahorro	45	5.9	46	6.1	2.2
Crédito al auto	50	6.5	30	4.0	-40.0
Crédito personal	13	1.7	15	2.0	15.4
Cuenta básica para el público en general	5	0.7	12	1.6	140.0
Banca móvil	28	3.7	11	1.5	-60.7
Resto de Productos [1/]	58	7.6	39	5.2	-

Cuenta básica para el público en general fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

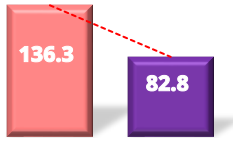
Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

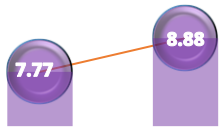
[1/]Incluye: Cuenta de nómina, Cajero automático, Crédito empresarial, entre otros.

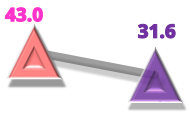
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

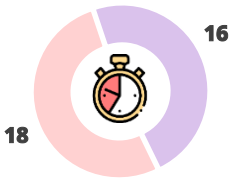
DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	banregio							









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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**123,501**	**120,065**	**-2.8%**
Consultas	**1,440**	**1,398**	**-2.9%**
Controversias:	**122,061**	**118,667**	**-2.8%**
Aclaraciones	2,953	2,606	-11.8%
Reclamaciones	119,108	116,061	-2.6%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	119,255	116,529	-2.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	564	946	67.7%
Sucursales	1,511	883	-41.6%
UNE	286	309	8.0%
Centro de atención telefónica	445	0	-100.0%
TOTAL	122,061	118,667	-2.8%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	122,061	118,667	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

Montos Reclamados

40.2% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	239	40.2	0.3
$5,001 - $10,000	74	52.6	0.6
Más de $10,000	282	100.0	40.2
Total	**595**	**-**	**41.0**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a)	Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**
d)	Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	**Banco Regional**	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	**8.88**
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público | CONDUSEF

banregio

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	193	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	193	2,096 **	**10.86**	**9.38**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	193	1	**0.52**	**27.95**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	193	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**92.33**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	193	2	**1.04**	**0.05**	
		CALIFICACIÓN FINAL			**92.28**	

El puntaje 92.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

banregio **92.28 / 10 = 9.23 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	50	2	**4.00**	**3.00**	
Informes no Razonados	**25.00**	50	2	**0.04**	**23.00**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	50	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	50	6	**12.00**	**13.20**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	50	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:

banregio **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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.23	X	0.6	5.53
Conciliación	8.42	X	0.4	3.37
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**8.90**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

BanBajío

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BAJÍO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**757**	**778**	**2.8%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**474**	**520**	**9.7%**
CONTROVERSIAS	**436**	**496**	**13.8%**
Gestión Ordinaria	1	3	200.0%
Gestión Electrónica	185	260	40.5%
Gestión de cobranza (REDECO)	215	145	-32.6%
Conciliación	35	88	151.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**29**	**23**	**-20.7%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**5**	**1**	**-80.0%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**3**	**0**	**-100.0%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**1**	**0**	**-100.0%**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**1,231**	**1,298**	**5.4%**

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

TOP 10

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

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

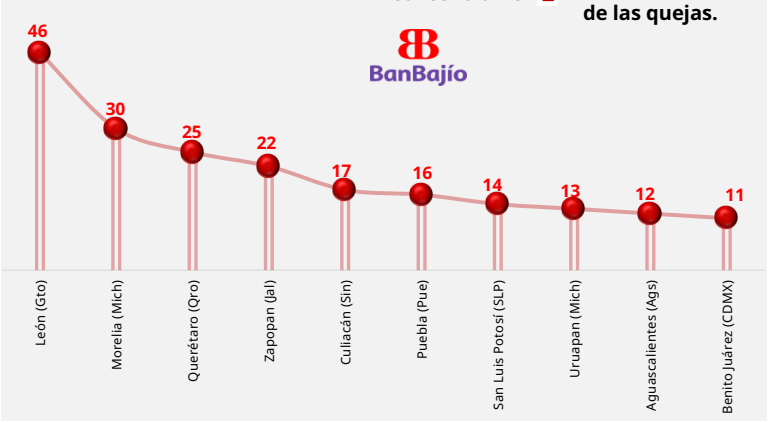
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
BanBajío	1,298
Participación BanBajío	0.5%

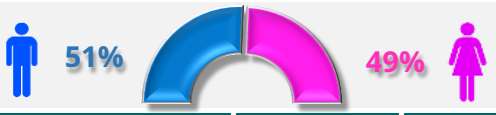
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 118 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco del Bajío, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	25	4.8%
Entre 30 a 39 años	110	21.2%
Entre 40 a 49 años	129	24.8%
Entre 50 a 59 años	117	22.5%
Entre 60 a 69 años	99	19.0%
Entre 70 a 79 años	32	6.2%
Más de 80 años	8	1.5%
TOTAL	**520**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**474**	**100.0**	**520**	**100.0**	**9.7**
Tarjeta de débito	89	18.8	145	27.9	62.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	143	30.2	117	22.5	-18.2
Tarjeta de crédito	47	9.9	89	17.1	89.4
Cuenta de cheques	67	14.1	66	12.7	-1.5
Cuenta de ahorro	9	1.9	15	2.9	66.7
Cuenta de nómina	20	4.2	15	2.9	-25.0
Crédito hipotecario	24	5.1	14	2.7	-41.7
Crédito personal	22	4.6	12	2.3	-45.5
Cajero automático	11	2.3	10	1.9	-9.1
Resto de Productos [1/]	42	8.9	37	7.1	-

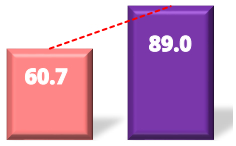
Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

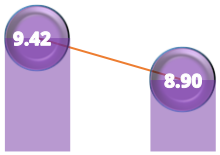
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

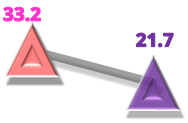
[1/]Incluye: Cuenta básica para el público en general, Banca móvil, Cuenta básica de nómina, Crédito de nómina, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

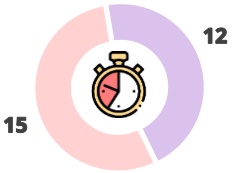
DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN								









2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE
3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**62,621**	**59,894**	**-4.4%**
Consultas	**0**	**1**	-
Controversias:	**62,621**	**59,893**	**-4.4%**
Aclaraciones	28	4	-85.7%
Reclamaciones	62,593	59,889	-4.3%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Sucursales	36,541	58,657	60.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	105	731	596.2%
Teléfono	1,725	476	-72.4%
UNE	16	29	81.3%
Página de internet	24,223	0	-100.0%
Otros	11	0	-
TOTAL	**62,621**	**59,893**	**-4.4%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	62,621	59,893	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

Montos Reclamados

27.4% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	96	27.4	0.1
$5,001 - $10,000	50	41.6	0.4
Más de $10,000	205	100.0	31.4
Total	**351**	**-**	**31.8**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a)	Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**
d)	Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	**Banco del Bajío**	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	**8.90**
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	119	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	119	1,043 **	**8.76**	**10.47**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	119	4	**3.36**	**16.69**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	119	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**82.16**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	119	0	**0.00**	**0.00**	
		CALIFICACIÓN FINAL			**82.16**	

El puntaje 82.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BanBajío **82.16 / 10 = 8.22 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	47	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	47	0	**0.00**	**25.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	47	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	47	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	47	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:

BanBajío **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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	8.22	X	0.6	4.93
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**8.93**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

INBURSA Grupo Financiero

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INBURSA

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,937	1,540	-20.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,099	763	-30.6%
CONTROVERSIAS	1,065	734	-31.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	387	333	-14.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	590	332	-43.7%
Conciliación	88	69	-21.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	23	20	-13.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	5	5	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	6	4	-33.3%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,036	2,303	-24.1%

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

TOP 10

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

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
INBURSA Grupo Financiero	2,303
Participación INBURSA Grupo Financiero	0.9%

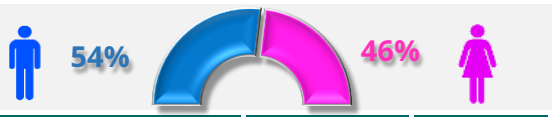
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 167 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Inbursa, de éstos, 38 concentran el 60% de las quejas.

INBURSA Grupo Financiero

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	64	8.4%
Entre 30 a 39 años	149	19.5%
Entre 40 a 49 años	166	21.8%
Entre 50 a 59 años	147	19.3%
Entre 60 a 69 años	145	19.0%
Entre 70 a 79 años	84	11.0%
Más de 80 años	8	1.0%
TOTAL	763	100.0%

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**1,099**	**100.0**	**763**	**100.0**	**-30.6**
Tarjeta de crédito	347	31.6	234	30.7	-32.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	347	31.6	179	23.5	-48.4
Tarjeta de débito	79	7.2	123	16.1	55.7
Crédito personal	159	14.5	98	12.8	-38.4
Cuenta de ahorro	28	2.5	33	4.3	17.9
Cuenta de cheques	34	3.1	25	3.3	-26.5
Cajero automático	6	0.5	11	1.4	83.3
Cuenta de nómina	18	1.6	10	1.3	-44.4
Crédito de nómina	15	1.4	8	1.0	-46.7
Resto de Productos [1/]	66	6.0	42	5.5	-

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

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

1/Incluye: Crédito al auto, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Crédito hipotecario, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	47.0	45.6	9.34	9.37	33.9	31.0	11	11

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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**62,512**	**72,902**	**16.6%**
Consultas	**1,827**	**1,752**	**-4.1%**
Controversias:	**60,685**	**71,150**	**17.2%**
Aclaraciones	23,396	31,508	34.7%
Reclamaciones	37,289	39,642	6.3%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	40,804	42,117	3.2%
Página de internet	17,274	16,196	-6.2%
Sucursales	1,559	11,708	651.0%
Correo electrónico	343	564	64.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	394	331	-16.0%
Otros	311	234	-
TOTAL	**60,685**	**71,150**	**17.2%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	60,685	71,150	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

Montos Reclamados

40.9% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	166	40.9	0.2
$5,001 - $10,000	52	53.7	0.4
Más de $10,000	188	100.0	49.3
Total	**406**	**-**	**49.9**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a)	Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**
d)	Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	**Banco Inbursa**	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	**9.37**
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	93	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	93	649 **	**6.98**	**11.39**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	93	1	**1.08**	**25.74**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	93	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**92.13**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	93	0	**0.00**	**0.00**	
				CALIFICACIÓN FINAL	**92.13**	

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

INBURSA Grupo Financiero **92.13 / 10 = 9.21 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE LOS ASUNTOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos diferidos (Por no presentar la información requerida en el citatorio a Audiencia)	**15.00**	18	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	18	0	**0.00**	**25.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	18	1	**5.56**	**11.67**	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	18	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	18	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**96.67**	

El puntaje 96.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

INBURSA Grupo Financiero **96.67 / 10 = 9.67 de calificación**

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.21	X	0.6	5.53
Conciliación	9.67	X	0.4	3.86
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.39**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

BanCoppel

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCOPPEL

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**13,003**	**10,003**	**-23.1%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**5,377**	**5,149**	**-4.2%**
CONTROVERSIAS	**5,001**	**4,676**	**-6.5%**
Gestión Ordinaria	10	12	20.0%
Gestión Electrónica	3,787	3,601	-4.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	315	350	11.1%
Conciliación	889	713	-19.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**295**	**268**	**-9.2%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**59**	**109**	**84.7%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**21**	**91**	**333.3%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**1**	**5**	**400.0%**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**18,380**	**15,152**	**-17.6%**

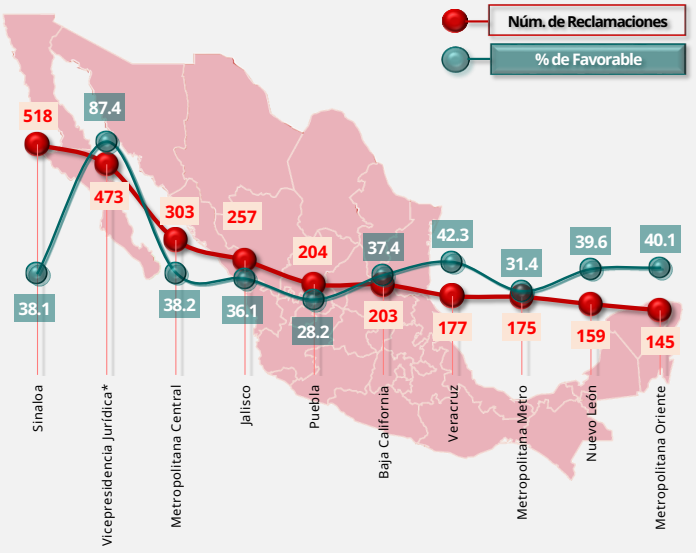
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

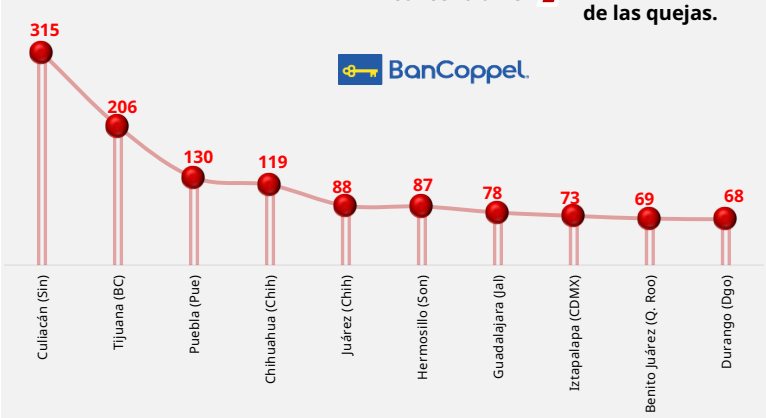
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	**257,441**
BanCoppel	**15,152**
Participación BanCoppel	**5.9%**

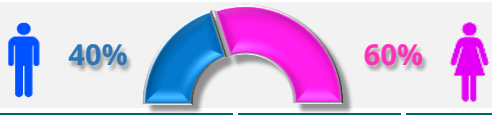
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 624 municipios del país se registran al menos una reclamación de BanCoppel, de éstos, 77 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	546	10.6%
Entre 30 a 39 años	1,253	24.3%
Entre 40 a 49 años	1,145	22.2%
Entre 50 a 59 años	1,123	21.8%
Entre 60 a 69 años	748	14.5%
Entre 70 a 79 años	291	5.7%
Más de 80 años	43	0.8%
TOTAL	**5,149**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**5,377**	**100.0**	**5,149**	**100.0**	**-4.2**
Tarjeta de débito	1,702	31.7	1,955	38.0	14.9
Tarjeta de crédito	1,407	26.2	1,613	31.3	14.6
Cuenta de ahorro	623	11.6	468	9.1	-24.9
Banca móvil	425	7.9	299	5.8	-29.6
Crédito personal	357	6.6	258	5.0	-27.7
Cajero automático	78	1.5	109	2.1	39.7
Cuenta de cheques	99	1.8	78	1.5	-21.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	69	1.3	68	1.3	-1.4
Cuenta de nómina	47	0.9	45	0.9	-4.3
Resto de Productos [1/]	570	10.6	256	5.0	-

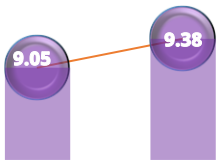
Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

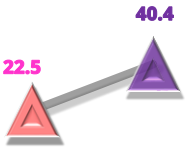
Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

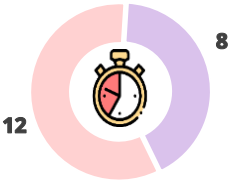
[1/] Incluye: Tarjeta de crédito básica, Cuenta básica para el público en general, Cuenta básica de nómina, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN								







2/ Índice Trimestral (abril-junio) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE
3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 2 (abril-junio).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**359,295**	**530,821**	**47.7%**
Consultas	**55**	**108**	**96.4%**
Controversias:	**359,240**	**530,713**	**47.7%**
Aclaraciones	30	3	-90.0%
Reclamaciones	359,210	530,710	47.7%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Sucursales	71,823	312,711	335.4%
Centro de atención telefónica	273,940	205,140	-25.1%
UNE	9,905	9,858	-0.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	3,572	3,004	-15.9%
TOTAL	**359,240**	**530,713**	**47.7%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	354,365	515,951	97.2%
En trámite	4,875	14,762	2.8%

Montos Reclamados

35.6% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	1,573	35.6	2.3
$5,001 - $10,000	726	52.0	5.6
Más de $10,000	2,118	100.0	121.2
Total	**4,417**	**-**	**129.0**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	**BanCoppel**	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	**9.38**
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

BanCoppel

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	1,764	1	**0.06**	**32.38**	
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	1,764	5,966 **	**3.38**	**13.25**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	1,764	20	**1.13**	**25.51**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	1,764	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**91.14**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	1,764	0	**0.00**	**0.00**	
			CALIFICACIÓN FINAL		**91.14**	

El puntaje 91.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BanCoppel **91.14 / 10 = 9.11 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	262	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	262	1	**0.00**	**24.81**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	262	1	**0.38**	**14.77**	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	262	11	**4.20**	**14.37**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	262	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**98.95**	

El puntaje 98.95 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BanCoppel **98.95 / 10 = 9.90 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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.11	X	0.6	5.47
Conciliación	9.90	X	0.4	3.96
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.43**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

HSBC

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC MÉXICO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**13,410**	**16,245**	**21.1%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**5,411**	**6,780**	**25.3%**
CONTROVERSIAS	**4,864**	**6,303**	**29.6%**
Gestión Ordinaria	5	5	0.0%
Gestión Electrónica	3,616	4,847	34.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	371	420	13.2%
Conciliación	872	1,031	18.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**323**	**322**	**-0.3%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**125**	**94**	**-24.8%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**81**	**57**	**-29.6%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**18**	**4**	**-77.8%**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**18,821**	**23,025**	**22.3%**

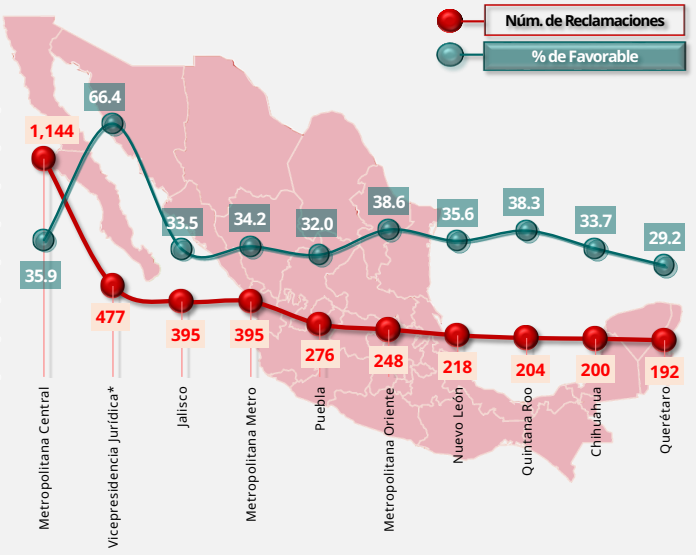
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
HSBC	23,025
Participación HSBC	8.9%

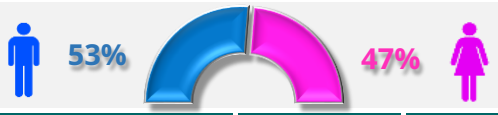
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 484 municipios del país se registran al menos una reclamación de HSBC México, de éstos, 46 concentran el 60% de las quejas.

HSBC

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	494	7.3%
Entre 30 a 39 años	1,440	21.2%
Entre 40 a 49 años	1,347	19.9%
Entre 50 a 59 años	1,305	19.2%
Entre 60 a 69 años	1,239	18.3%
Entre 70 a 79 años	735	10.8%
Más de 80 años	220	3.2%
TOTAL	**6,780**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**5,411**	**100.0**	**6,780**	**100.0**	**25.3**
Tarjeta de crédito	1,226	22.7	2,107	31.1	71.9
Tarjeta de débito	1,303	24.1	2,013	29.7	54.5
Cuenta de nómina	484	8.9	554	8.2	14.5
Cuenta de ahorro	456	8.4	441	6.5	-3.3
Cuenta de cheques	480	8.9	329	4.9	-31.5
Banca móvil	264	4.9	248	3.7	-6.1
Crédito personal	240	4.4	197	2.9	-17.9
Cajero automático	163	3.0	111	1.6	-31.9
Crédito hipotecario	103	1.9	107	1.6	3.9
Resto de Productos [1/]	692	12.8	673	9.9	-

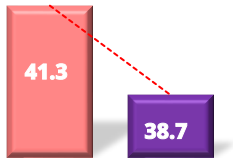
Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

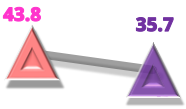
Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

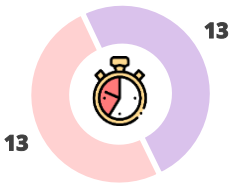
[1/]Incluye: Cuenta básica para el público en general, Gestión de Cobranza (REDECO), Cuenta básica de nómina, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	HSBC							







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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**639,152**	**402,978**	**-37.0%**
Consultas	**374,895**	**156,629**	**-58.2%**
Controversias:	**264,257**	**246,349**	**-6.8%**
Aclaraciones	41,499	36,763	-11.4%
Reclamaciones	222,758	209,586	-5.9%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Centro de atención telefónica	456	123,681	27023.0%
Teléfono	252,354	109,268	-56.7%
UNE	4,319	7,396	71.2%
Sucursales	3,982	3,277	-17.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	3,057	2,345	-23.3%
Otros	89	382	-
TOTAL	264,257	246,349	-6.8%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	264,257	246,349	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

Montos Reclamados

40.5% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	2,407	40.5	3.2
$5,001 - $10,000	670	51.8	5.1
Más de $10,000	2,863	100.0	372.8
Total	**5,940**	**-**	**381.1**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
HSBC 9	**HSBC México**	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	**9.45**
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

HSBC

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	2,092	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	2,092	15,896 **	**7.60**	**11.07**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	2,092	29	**1.39**	**24.51**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	2,092	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**90.58**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	2,092	3	**0.14**	**0.01**	
				CALIFICACIÓN FINAL	**90.57**	

El puntaje 90.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

HSBC **90.57 / 10 = 9.06 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	282	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	282	0	**0.00**	**25.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	282	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	282	3	**1.06**	**14.84**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	282	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**99.84**	

El puntaje 99.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

HSBC **99.84 / 10 = 9.98 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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.06	X	0.6	5.44
Conciliación	9.98	X	0.4	3.99
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.43**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE VOLKSWAGEN BANK

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**83**	**67**	**-19.3%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**169**	**91**	**-46.2%**
CONTROVERSIAS	**169**	**89**	**-47.3%**
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	14	15	7.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	151	72	-52.3%
Conciliación	4	2	-50.0%
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	**252**	**158**	**-37.3%**

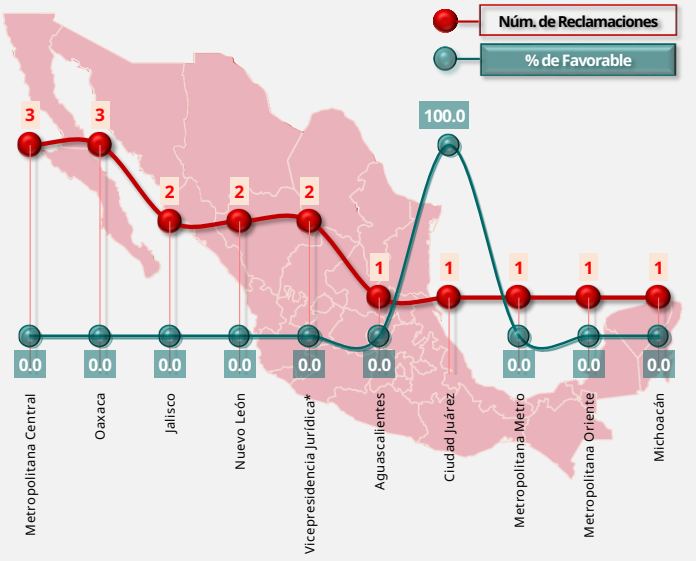
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

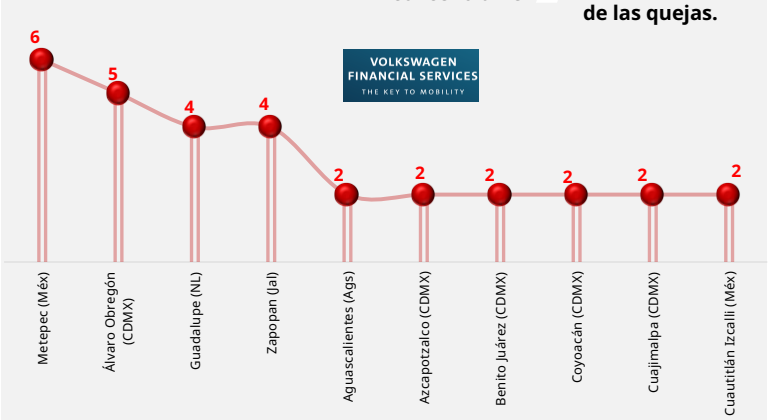
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	158
Participación VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES	0.1%

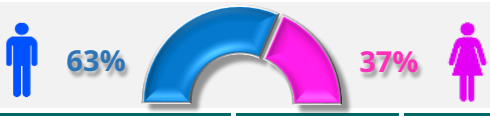
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 52 municipios del país se registran al menos una reclamación de Volkswagen Bank, de éstos, 22 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	5	5.5%
Entre 30 a 39 años	33	36.3%
Entre 40 a 49 años	38	41.8%
Entre 50 a 59 años	5	5.5%
Entre 60 a 69 años	5	5.5%
Entre 70 a 79 años	5	5.5%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**91**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**169**	**100.0**	**91**	**100.0**	**-46.2**
Gestión de Cobranza (REDECO)	118	69.8	62	68.1	-47.5
Crédito al auto	49	29.0	27	29.7	-44.9
Resto de Productos [1/]	2	1.2	2	2.2	-

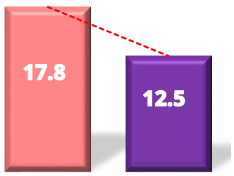
Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

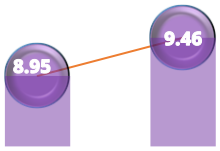
1/Incluye: Cuenta de cheques, Crédito con garantía prendaria, entre otros.

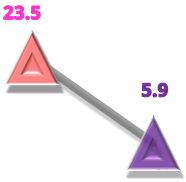
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

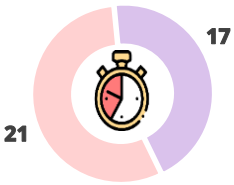
DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN								









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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**14,479**	**26,644**	**84.0%**
Consultas	**14,353**	**26,589**	**85.3%**
Controversias:	**126**	**55**	**-56.3%**
Aclaraciones	75	15	-80.0%
Reclamaciones	51	40	-21.6%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Correo electrónico	39	20	-48.7%
Teléfono	23	19	-17.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	14	15	7.1%
UNE	1	1	0.0%
Centro de atención telefónica	49	0	-100.0%
TOTAL	**126**	**55**	**-56.3%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	126	54	98.2%
En trámite	0	1	1.8%

Montos Reclamados

52.9% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	9	52.9	0.0
$5,001 - $10,000	2	64.7	0.0
Más de $10,000	6	100.0	1.1
Total	**17**	**-**	**1.1**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	**Volkswagen Bank**	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	**9.46**
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	5	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	5	87 **	**17.40**	**6.00**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	5	0	**0.00**	**30.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	5	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**91.00**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	5	0	**0.00**	**0.00**	
				CALIFICACIÓN FINAL	**91.00**	

El puntaje 91.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

91.00 / 10 = 9.10 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.10	X	0.6	5.46
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.46**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

Santander

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO SANTANDER MÉXICO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**17,200**	**16,919**	**-1.6%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**7,132**	**8,624**	**20.9%**
CONTROVERSIAS	**6,615**	**7,963**	**20.4%**
Gestión Ordinaria	5	8	60.0%
Gestión Electrónica	5,234	6,287	20.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	483	547	13.3%
Conciliación	893	1,121	25.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**343**	**462**	**34.7%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**95**	**125**	**31.6%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**78**	**71**	**-9.0%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**1**	**3**	**200.0%**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**24,332**	**25,543**	**5.0%**

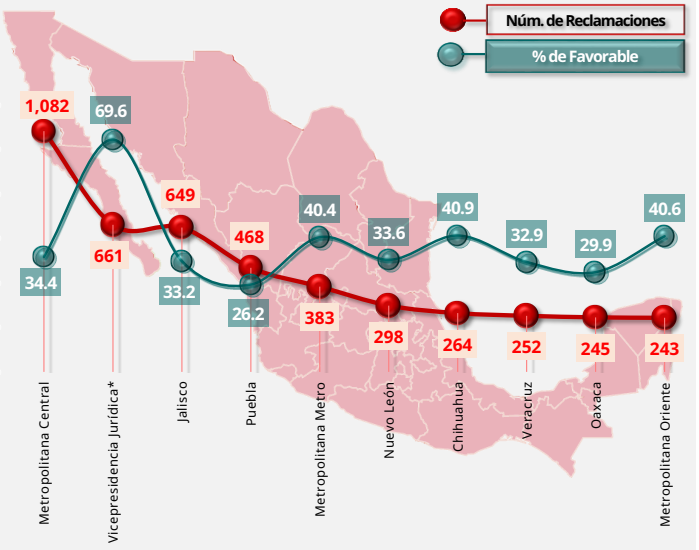
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

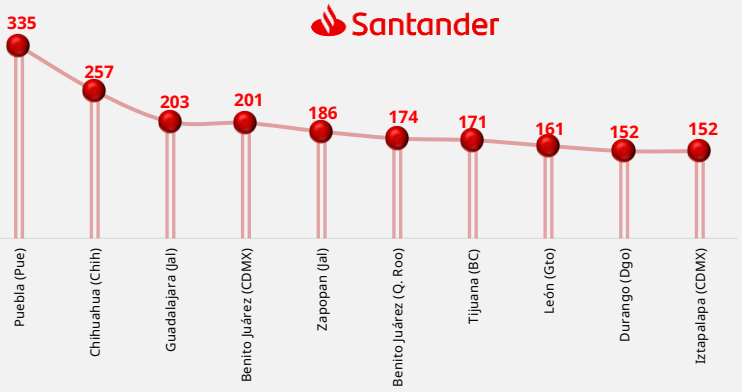
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
Santander	25,543
Participación Santander	9.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 614 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Santander México, de éstos, 53 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	839	9.7%
Entre 30 a 39 años	1,871	21.7%
Entre 40 a 49 años	1,829	21.2%
Entre 50 a 59 años	1,848	21.4%
Entre 60 a 69 años	1,577	18.3%
Entre 70 a 79 años	543	6.3%
Más de 80 años	117	1.4%
TOTAL	**8,624**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**7,132**	**100.0**	**8,624**	**100.0**	**20.9**
Tarjeta de crédito	1,884	26.4	2,299	26.7	22.0
Tarjeta de débito	1,459	20.5	2,255	26.1	54.6
Cuenta de nómina	802	11.2	931	10.8	16.1
Cajero automático	712	10.0	521	6.0	-26.8
Cuenta de cheques	524	7.3	518	6.0	-1.1
Cuenta de ahorro	344	4.8	434	5.0	26.2
Crédito personal	243	3.4	282	3.3	16.0
Banca móvil	155	2.2	261	3.0	68.4
Crédito hipotecario	200	2.8	198	2.3	-1.0
Resto de Productos [1/]	809	11.3	925	10.7	-

Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	19.3	24.4	8.72	9.53	39.9	36.9	17	15

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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**205,075**	**253,671**	**23.7%**
Consultas	**1,455**	**1,371**	**-5.8%**
Controversias:	**203,620**	**252,300**	**23.9%**
Aclaraciones	33,491	41	-99.9%
Reclamaciones	170,129	252,259	48.3%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Centro de atención telefónica	95,359	120,887	26.8%
Aplicación movil	14,576	92,594	535.2%
UNE	21,435	21,348	-0.4%
Sucursales	11,023	9,265	-15.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	5,413	7,276	34.4%
Otros	55,814	930	-
TOTAL	**203,620**	**252,300**	**23.9%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	203,620	252,300	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

Montos Reclamados

37.1% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	2,779	37.1	3.9
$5,001 - $10,000	1,073	51.4	8.3
Más de $10,000	3,635	100.0	402.8
Total	**7,487**	**-**	**415.0**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
Santander ▶ 7	**Banco Santander**	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	**9.53**
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

Santander

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	3,081	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	3,081	38,633 **	**12.54**	**8.51**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	3,081	5	**0.16**	**29.36**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	3,081	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**92.87**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	3,081	1	**0.03**	**0.00**	
				CALIFICACIÓN FINAL	**92.87**	

El puntaje 92.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Santander **92.87 / 10 = 9.29 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	497	1	**0.20**	**14.40**	
Informes no Razonados	**25.00**	497	2	**0.00**	**24.80**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	497	4	**0.80**	**14.52**	
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	497	7	**1.41**	**14.79**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	497	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**98.50**	

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

Santander **98.50 / 10 = 9.85 de calificación**

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.29	X	0.6	5.57
Conciliación	9.85	X	0.4	3.94
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.51**

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

CONDUSEF

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

BANORTE

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO MERCANTIL DEL NORTE

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**22,577**	**14,918**	**-33.9%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**9,941**	**8,626**	**-13.2%**
CONTROVERSIAS	**9,114**	**7,983**	**-12.4%**
Gestión Ordinaria	4	9	125.0%
Gestión Electrónica	6,591	5,886	-10.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,062	809	-23.8%
Conciliación	1,457	1,279	-12.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**546**	**438**	**-19.8%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**176**	**116**	**-34.1%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**103**	**88**	**-14.6%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**2**	**1**	**-50.0%**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**32,518**	**23,544**	**-27.6%**

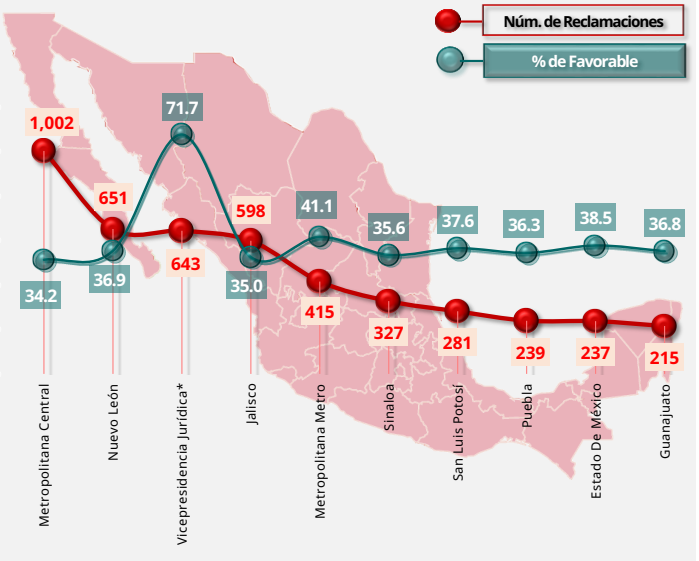
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

PANORAMA GENERAL

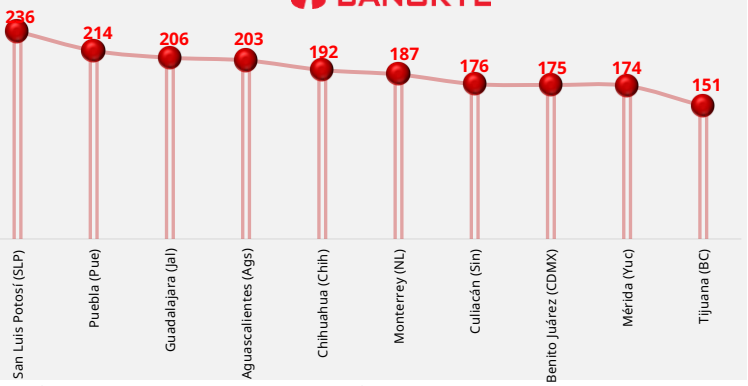
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
BANORTE	23,544
Participación BANORTE	9.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

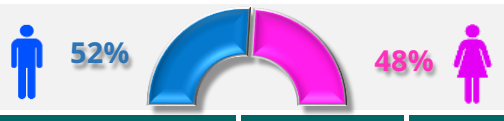
En 559 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Mercantil del Norte, de éstos, 54 concentran el 60% de las quejas.

BANORTE



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	554	6.4%
Entre 30 a 39 años	1,699	19.7%
Entre 40 a 49 años	1,747	20.3%
Entre 50 a 59 años	1,795	20.8%
Entre 60 a 69 años	1,767	20.5%
Entre 70 a 79 años	862	10.0%
Más de 80 años	202	2.3%
TOTAL	**8,626**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**9,941**	**100.0**	**8,626**	**100.0**	**-13.2**
Tarjeta de crédito	2,338	23.5	2,533	29.4	8.3
Tarjeta de débito	3,277	33.0	2,329	27.0	-28.9
Cuenta de nómina	1,203	12.1	918	10.6	-23.7
Cajero automático	262	2.6	412	4.8	57.3
Cuenta de ahorro	502	5.0	411	4.8	-18.1
Cuenta de cheques	385	3.9	341	4.0	-11.4
Crédito de nómina	408	4.1	283	3.3	-30.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	252	2.5	218	2.5	-13.5
Crédito al auto	278	2.8	197	2.3	-29.1
Resto de Productos [1/]	1,036	10.4	984	11.4	-

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

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN: BANORTE	33.7 / 40.4		9.27 / 9.61		37.0 / 37.9		18 / 16	

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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**291,501**	**376,023**	**29.0%**
Consultas	**10,007**	**9,929**	**-0.8%**
Controversias:	**281,494**	**366,094**	**30.1%**
Aclaraciones	255,909	322,889	26.2%
Reclamaciones	25,585	43,205	68.9%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Aplicación movil	69,756	198,182	184.1%
Centro de atención telefónica	196,136	153,657	-21.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	6,622	5,899	-10.9%
Sucursales	6,948	5,822	-16.2%
Oficinas de atención	1,290	1,700	31.8%
Otros	742	834	-
TOTAL	281,494	366,094	30.1%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	281,494	366,094	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

Montos Reclamados

31.4% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	2,278	31.4	3.0
$5,001 - $10,000	1,149	47.2	9.0
Más de $10,000	3,835	100.0	450.2
Total	**7,262**	**-**	**462.2**

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 evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a)	Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**
d)	Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
BANORTE ▶ 6	**Banco Mercantil del Norte**	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	**9.61**
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

BANORTE

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	2,387	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	2,387	24,695 **	**10.35**	**9.65**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	2,387	4	**0.17**	**29.34**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	2,387	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**93.99**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	2,387	0	**0.00**	**0.00**	
				CALIFICACIÓN FINAL	**93.99**	

El puntaje 93.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BANORTE **93.99 / 10 = 9.40 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	465	1	**0.22**	**14.35**	
Informes no Razonados	**25.00**	465	2	**0.00**	**24.78**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	465	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	465	12	**2.58**	**14.61**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	465	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**98.75**	

El puntaje 98.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BANORTE **98.75 / 10 = 9.88 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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.40	X	0.6	5.64
Conciliación	9.88	X	0.4	3.95
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.59**

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

CONDUSEF

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

Banamex

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO NACIONAL DE MÉXICO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**45,305**	**21,986**	**-51.5%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**20,243**	**12,596**	**-37.8%**
CONTROVERSIAS	**18,140**	**11,498**	**-36.6%**
Gestión Ordinaria	9	13	44.4%
Gestión Electrónica	14,119	9,587	-32.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	513	355	-30.8%
Conciliación	3,499	1,543	-55.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**1,676**	**571**	**-65.9%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**298**	**298**	**0.0%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**107**	**200**	**86.9%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**22**	**29**	**31.8%**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**65,548**	**34,582**	**-47.2%**

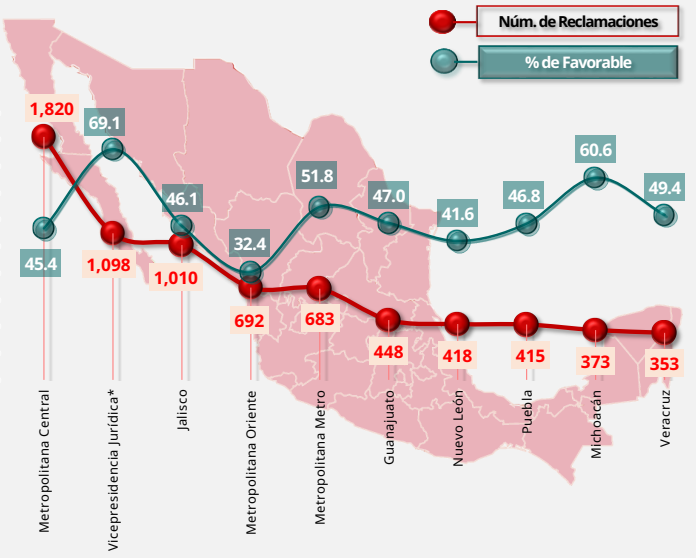
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

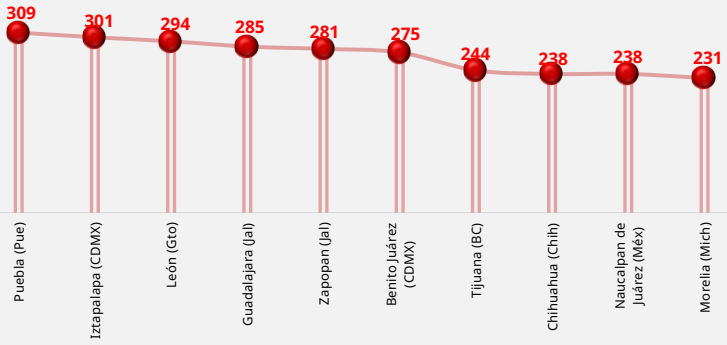
CONDUSEF	**257,441**
Banamex	**34,582**
Participación Banamex	**13.4%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 669 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Nacional de México, de éstos, 47 concentran el

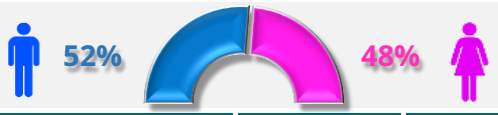
de las quejas.

Banamex



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	832	6.6%
Entre 30 a 39 años	1,952	15.5%
Entre 40 a 49 años	1,936	15.4%
Entre 50 a 59 años	2,402	19.1%
Entre 60 a 69 años	2,904	23.1%
Entre 70 a 79 años	2,041	16.2%
Más de 80 años	529	4.2%
TOTAL	**12,596**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**20,243**	**100.0**	**12,596**	**100.0**	**-37.8**
Tarjeta de crédito	5,772	28.5	3,935	31.2	-31.8
Tarjeta de débito	5,544	27.4	3,802	30.2	-31.4
Cajero automático	893	4.4	1,019	8.1	14.1
Cuenta de cheques	1,886	9.3	935	7.4	-50.4
Cuenta de ahorro	1,633	8.1	810	6.4	-50.4
Cuenta de nómina	819	4.0	525	4.2	-35.9
Banca móvil	1,953	9.6	451	3.6	-76.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	248	1.2	168	1.3	-32.3
Crédito de nómina	234	1.2	153	1.2	-34.6
Resto de Productos [1/]	1,261	6.2	798	6.3	-

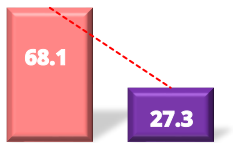
Cajero automático fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento.

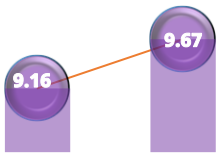
Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

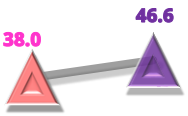
[1/]Incluye: Crédito personal, Cuenta básica para el público en general, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Crédito hipotecario, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

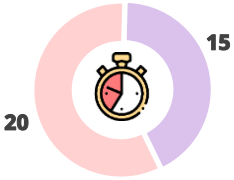
DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	Banamex							









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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**6,034,703**	**5,226,655**	**-13.4%**
Consultas	**4,902,070**	**4,851,278**	**-1.0%**
Controversias:	**1,132,633**	**375,377**	**-66.9%**
Aclaraciones	70,712	44,306	-37.3%
Reclamaciones	1,061,921	331,071	-68.8%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	758,811	253,180	-66.6%
Correo electrónico	247,720	76,923	-68.9%
Sucursales	52,272	20,911	-60.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	44,784	10,037	-77.6%
UNE	16,659	8,454	-49.3%
Otros	12,387	5,872	-
TOTAL	1,132,633	375,377	-66.9%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	1,132,632	374,434	99.7%
En trámite	1	943	0.3%

Montos Reclamados

29.5% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	3,347	29.5	4.5
$5,001 - $10,000	1,771	45.1	14.2
Más de $10,000	6,225	100.0	690.7
Total	**11,343**	**-**	**709.4**

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

Banamex

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 evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a)	Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**
d)	Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
Banamex ▶ 5	**Banco Nacional de México**	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	**9.67**
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

Banamex

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	2,661	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	2,661	27,674**	**10.40**	**9.62**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	2,661	1	**0.04**	**29.85**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	2,661	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**94.47**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	0	1	**0.00**	**0.00**	
			CALIFICACIÓN FINAL		**94.47**	

El puntaje 94.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Banamex **94.47 / 10 = 9.45 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	364	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	364	1	**0.00**	**24.86**	
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	364	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	364	3	**0.82**	**14.88**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	364	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**99.74**	

El puntaje 99.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Banamex **99.74 / 10 = 9.97 de calificación**

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.45	X	0.6	5.67
Conciliación	9.97	X	0.4	3.99
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.66**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

bineo

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO BINEO

PROCESO	2023*	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	-	3,221	-
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	-	129	-
CONTROVERSIAS	-	129	-
Gestión Ordinaria	-	0	-
Gestión Electrónica	-	26	-
Gestión de cobranza (REDECO)	-	103	-
Conciliación	-	0	-
SOLICITUD DE DICTAMEN	-	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	-	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	-	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	-	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	-	0	-
TOTAL	-	3,350	-

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.

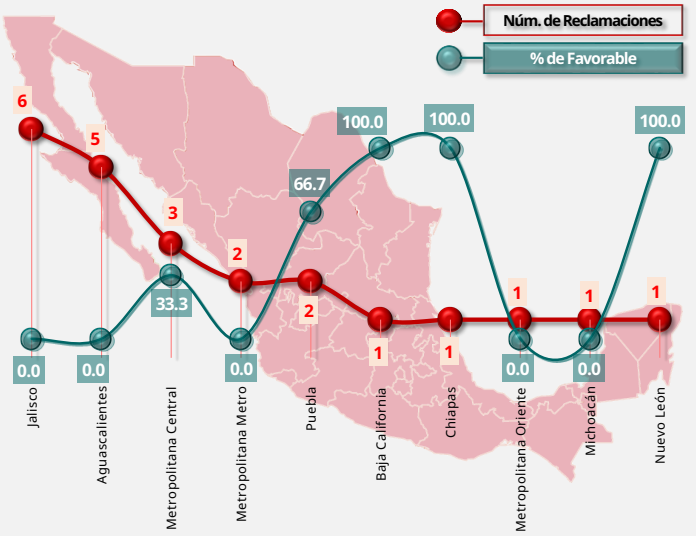
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

*Institución en operación a partir de enero 2024, por lo cual no es comparable con años anteriores.

TOP 10

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



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

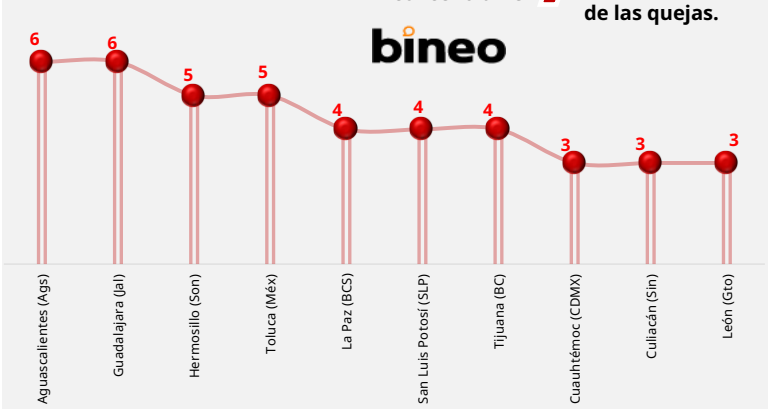
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
bineo	3,350
Participación bineo	1.3%

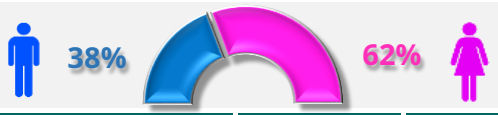
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 68 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Bineo, de éstos, 26 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	25	19.4%
Entre 30 a 39 años	29	22.5%
Entre 40 a 49 años	30	23.3%
Entre 50 a 59 años	10	7.8%
Entre 60 a 69 años	25	19.4%
Entre 70 a 79 años	10	7.8%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**129**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023*		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**0**	**0.0**	**129**	**100.0**	**-**
Tarjeta de crédito	-	-	50	38.8	-
Crédito de nómina	-	-	21	16.3	-
Crédito personal	-	-	13	10.1	-
Tarjeta de débito	-	-	13	10.1	-
Crédito al auto	-	-	11	8.5	-
Crédito hipotecario	-	-	6	4.7	-
Tarjeta de crédito básica	-	-	6	4.7	-
Cajero automático	-	-	3	2.3	-
Cuenta de ahorro	-	-	2	1.6	-
Resto de Productos [1/]	-	-	4	3.1	-

[1/]Incluye: Crédito ABCD, Crédito empresarial, Cuenta básica para el público en general, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023*	2024	2023*	2024	2023*	2024	2023*	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN bineo[4/]	-	4.1	-	9.68		32.0		9

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).
4/ Institución en operación a partir de enero 2024, por lo cual no es comparable con años anteriores.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

No cuenta con información de REUNE para 2023.

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023*	2024	Var.
TOTAL	**0**	**669**	**-**
Consultas	**0**	**106**	**-**
Controversias:	**0**	**563**	**-**
Aclaraciones	0	536	-
Reclamaciones	0	27	-

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023*	2024	Var.
Centro de atención telefónica	0	369	-
Teléfono	0	118	-
Página de internet	0	42	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	26	-
Correo electrónico	0	7	-
Aplicación movil	0	1	-
TOTAL	0	563	-

ESTATUS DEL ASUNTO	2023*	2024	Part.
Concluidos	0	563	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

Montos Reclamados

34.6% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	9	34.6	0.03
$5,001 - $10,000	6	57.7	0.04
Más de $10,000	11	100.0	0.58
Total	**26**	**-**	**0.65**

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 evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	**Banco Bineo**	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	**9.68**
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

bineo

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	7	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	7	73 **	**10.43**	**9.61**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	7	0	**0.00**	**30.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	7	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**94.61**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	7	0	**0.00**	**0.00**	
		CALIFICACIÓN FINAL			**94.61**	

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

bineo **94.61 / 10 = 9.46 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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:

bineo **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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.46	X	0.6	5.68
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.68**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de: Compartamos Banco

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO COMPARTAMOS

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**617**	**552**	**-10.5%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**193**	**238**	**23.3%**
CONTROVERSIAS	**193**	**235**	**21.8%**
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	55	71	29.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	135	159	17.8%
Conciliación	3	5	66.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**0**	**1**	**-**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**0**	**1**	**-**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**0**	**1**	**-**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**0**	**0**	**-**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**810**	**790**	**-2.5%**

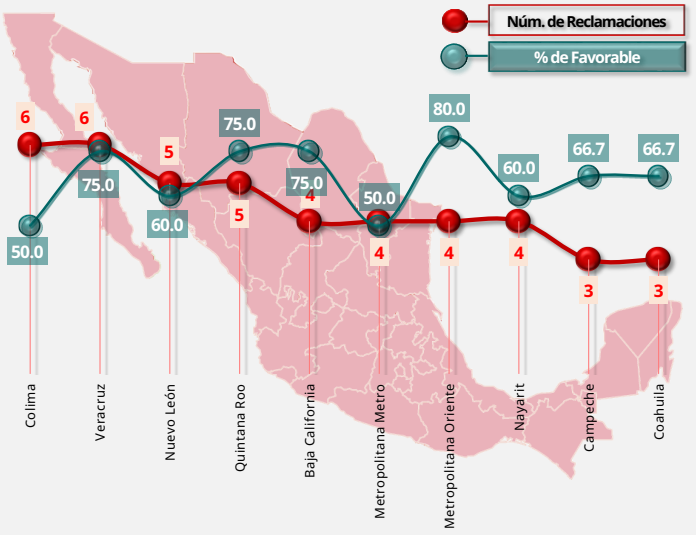
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

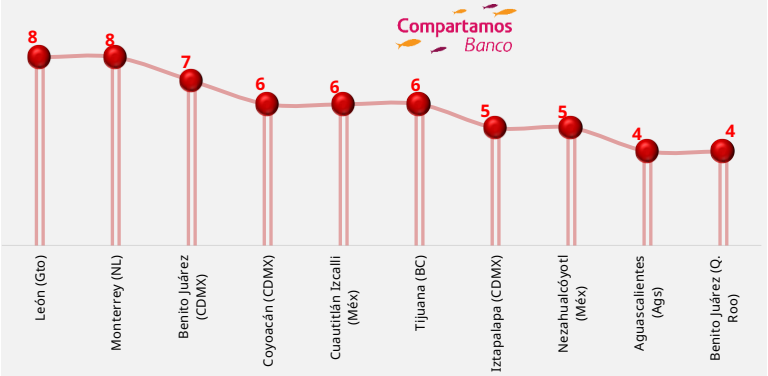
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
Compartamos Banco	790
Participación Compartamos Banco	0.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 120 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Compartamos, de éstos, 39 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	22	9.2%
Entre 30 a 39 años	54	22.7%
Entre 40 a 49 años	63	26.5%
Entre 50 a 59 años	48	20.2%
Entre 60 a 69 años	32	13.4%
Entre 70 a 79 años	19	8.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	**238**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**193**	**100.0**	**238**	**100.0**	**23.3**
Crédito personal	72	37.3	89	37.4	23.6
Gestión de Cobranza (REDECO)	69	35.8	85	35.7	23.2
Créditos solidarios y/o grupal	29	15.0	28	11.8	-3.4
Tarjeta de débito	2	1.0	12	5.0	500.0
Crédito de nómina	3	1.6	6	2.5	100.0
Cuenta de ahorro	2	1.0	4	1.7	100.0
Resto de Productos [1/]	16	8.3	14	5.9	-

Créditos solidarios y/o grupal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución.

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

1/Incluye: Cajero automático, Crédito empresarial, Crédito ABCD, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	15.5	22.6	8.79	9.75	74.6	64.9	14	11

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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**13,550**	**19,166**	**41.4%**
Consultas	**44**	**91**	**106.8%**
Controversias:	**13,506**	**19,075**	**41.2%**
Aclaraciones	13,451	17,397	29.3%
Reclamaciones	55	1,678	2950.9%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Oficinas de atención	0	9,595	-
Sucursales	13,451	7,900	-41.3%
Centro de atención telefónica	0	1,508	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	55	72	30.9%
TOTAL	**13,506**	**19,075**	**41.2%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	13,506	19,074	100.0%
En trámite	0	1	0.0%

Montos Reclamados

70.1% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	54	70.1	0.0
$5,001 - $10,000	11	84.4	0.1
Más de $10,000	12	100.0	0.4
Total	**77**	**-**	**0.6**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	**Banco Compartamos**	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	**9.75**
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	42	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	42	334 **	**7.95**	**10.89**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	42	0	**0.00**	**30.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	42	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**95.89**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	42	0	**0.00**	**0.00**	
				CALIFICACIÓN FINAL	**95.89**	

El puntaje 95.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Compartamos Banco **95.89 / 10 = 9.59 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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:

Compartamos Banco **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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.59	X	0.6	5.75
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.75**

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

Banco Azteca

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AZTECA

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**26,391**	**18,610**	**-29.5%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**12,605**	**11,235**	**-10.9%**
CONTROVERSIAS	**11,725**	**10,417**	**-11.2%**
Gestión Ordinaria	4	3	-25.0%
Gestión Electrónica	6,278	4,814	-23.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	4,141	4,639	12.0%
Conciliación	1,302	961	-26.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**568**	**482**	**-15.1%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**181**	**181**	**0.0%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**111**	**132**	**18.9%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**20**	**23**	**15.0%**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**38,996**	**29,845**	**-23.5%**

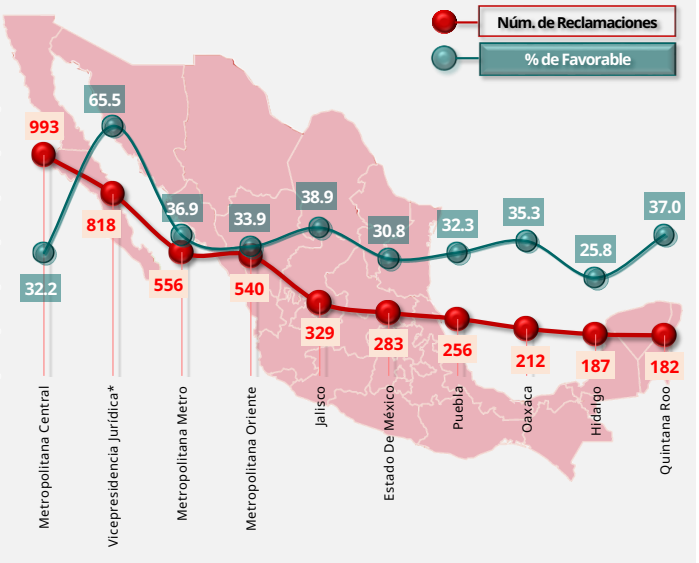
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

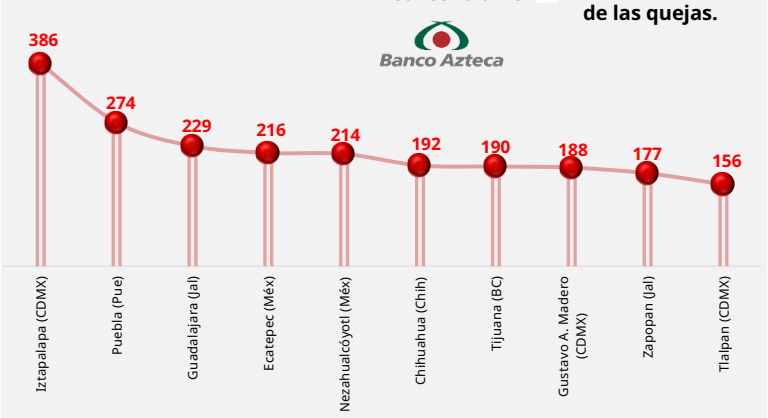
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	**257,441**
Banco Azteca	**29,845**
Participación Banco Azteca	**11.6%**

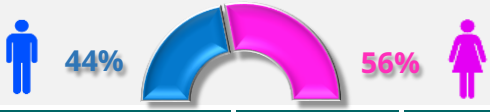
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 878 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Azteca, de éstos, 59 concentran el 60% de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1,271	11.3%
Entre 30 a 39 años	2,379	21.2%
Entre 40 a 49 años	2,340	20.8%
Entre 50 a 59 años	2,378	21.2%
Entre 60 a 69 años	1,755	15.6%
Entre 70 a 79 años	915	8.1%
Más de 80 años	197	1.8%
TOTAL	**11,235**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**12,605**	**100.0**	**11,235**	**100.0**	**-10.9**
Crédito personal	2,963	23.5	3,653	32.5	23.3
Tarjeta de débito	2,172	17.2	2,260	20.1	4.1
Tarjeta de crédito	1,789	14.2	1,602	14.3	-10.5
Cuenta de ahorro	1,911	15.2	1,196	10.6	-37.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,159	9.2	736	6.6	-36.5
Banca móvil	1,199	9.5	548	4.9	-54.3
Cajero automático	213	1.7	175	1.6	-17.8
Cuenta de nómina	150	1.2	152	1.4	1.3
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	93	0.7	126	1.1	35.5
Resto de Productos [1/]	956	7.6	787	7.0	-

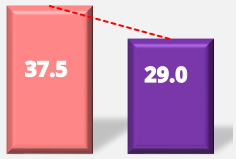
Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

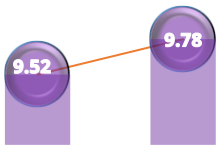
Valores e instrumentos de inversión (PRLV) fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

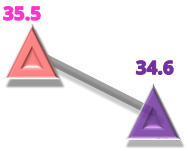
[1/]Incluye: Crédito ABCD, Cuenta de cheques, Crédito de nómina, Tarjeta de crédito básica, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

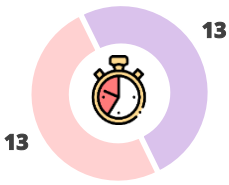
DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN	Banco Azteca							









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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**733,753**	**555,843**	**-24.2%**
Consultas	**169**	**182**	**7.7%**
Controversias:	**733,584**	**555,661**	**-24.3%**
Aclaraciones	517,769	304,490	-41.2%
Reclamaciones	215,815	251,171	16.4%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Aplicación movil	470,477	427,049	-9.2%
Teléfono	234,729	99,887	-57.4%
Sucursales	21,289	23,266	9.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	6,295	4,838	-23.1%
UNE	790	618	-21.8%
Otros	4	3	-
TOTAL	**733,584**	**555,661**	**-24.3%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	721,097	543,630	97.8%
En trámite	12,487	12,031	2.2%

Montos Reclamados

35.1% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	2,076	35.1	2.6
$5,001 - $10,000	770	48.2	5.8
Más de $10,000	3,064	100.0	235.5
Total	**5,910**	**-**	**243.9**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	BBVA México	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.80
2	**Banco Azteca**	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	**9.78**
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	2,320	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	2,320	17,827 **	**7.68**	**11.03**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	2,320	0	**0.00**	**30.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	2,320	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**96.03**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	2,320	0	**0.00**	**0.00**	
			CALIFICACIÓN FINAL		**96.03**	

El puntaje 96.03 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Banco Azteca **96.03 / 10 = 9.60 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	342	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	342	0	**0.00**	**25.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	342	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	342	2	**0.58**	**14.91**	
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	342	0	**0.00**	**30.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**99.91**	

El puntaje 99.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Banco Azteca **99.91 / 10 = 9.99 de calificación**

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.60	X	0.6	5.76
Conciliación	9.99	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.76**

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

CONDUSEF

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-junio 2024**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

BBVA

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA MÉXICO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	**40,833**	**37,681**	**-7.7%**
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	**14,706**	**15,258**	**3.8%**
CONTROVERSIAS	**13,920**	**14,392**	**3.4%**
Gestión Ordinaria	10	15	50.0%
Gestión Electrónica	11,502	11,835	2.9%
Gestión de cobranza (REDECO)	877	1,023	16.6%
Conciliación	1,531	1,519	-0.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	**589**	**565**	**-4.1%**
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	**124**	**178**	**43.5%**
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	**71**	**116**	**63.4%**
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	**2**	**7**	**250.0%**
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	**0**	**0**	**-**
TOTAL	**55,539**	**52,939**	**-4.7%**

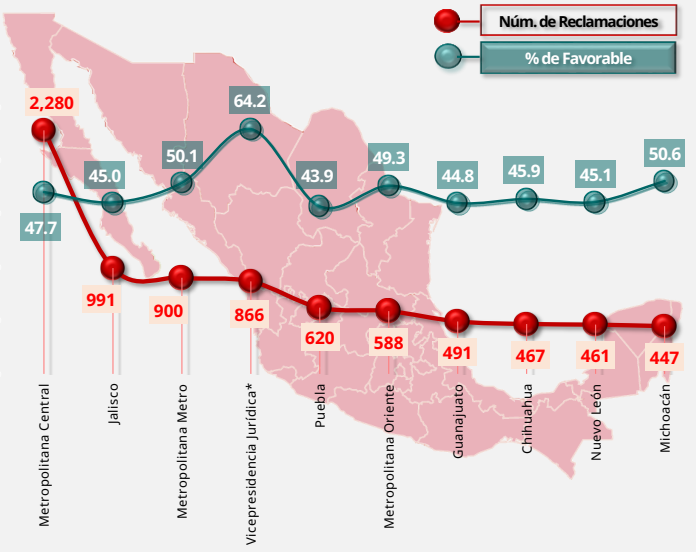
Nota 1: Una Acción de Defensa es la Asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

TOP 10

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



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

PANORAMA GENERAL

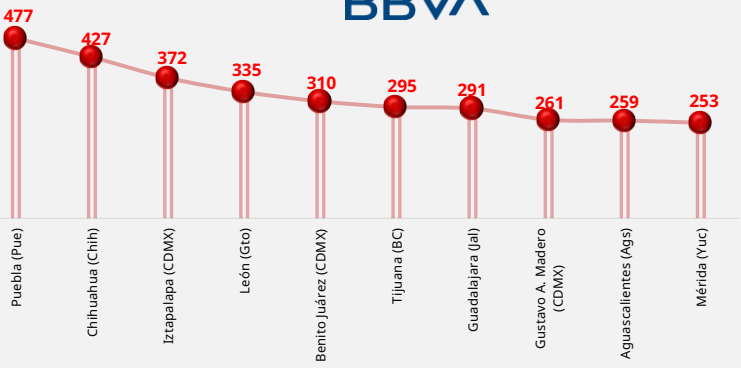
ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	257,441
BBVA	52,939
Participación BBVA	20.6%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 847 municipios del país se registran al menos una reclamación de BBVA México, de éstos, 57 concentran el 60% de las quejas.

BBVA



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	2,216	14.5%
Entre 30 a 39 años	3,717	24.4%
Entre 40 a 49 años	2,751	18.0%
Entre 50 a 59 años	2,520	16.5%
Entre 60 a 69 años	2,382	15.6%
Entre 70 a 79 años	1,331	8.7%
Más de 80 años	341	2.2%
TOTAL	**15,258**	**100.0%**

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

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	**14,706**	**100.0**	**15,258**	**100.0**	**3.8**
Tarjeta de débito	3,733	25.4	4,529	29.7	21.3
Tarjeta de crédito	3,290	22.4	3,714	24.3	12.9
Cuenta de ahorro	1,368	9.3	1,194	7.8	-12.7
Cuenta de cheques	1,395	9.5	1,080	7.1	-22.6
Cajero automático	982	6.7	1,041	6.8	6.0
Banca móvil	951	6.5	856	5.6	-10.0
Cuenta de nómina	820	5.6	722	4.7	-12.0
Crédito personal	487	3.3	601	3.9	23.4
Crédito al auto	234	1.6	227	1.5	-3.0
Resto de Productos [1/]	1,446	9.8	1,294	8.5	-

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

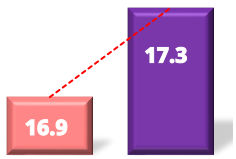
Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

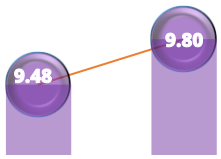
1/Incluye: Crédito de nómina, Crédito hipotecario, Cuenta básica para el público en general, Cuenta básica de nómina, entre otros.

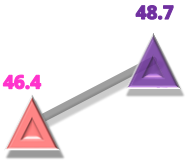
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

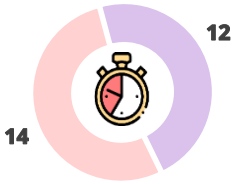
DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

INDICADOR	Índice de Reclamación[2/] (por cada 10 mil Contratos)		IDATU[3/] (Segundo trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SECTOR BANCA MÚLTIPLE	35.8	31.6	8.83	9.16	39.3	42.1	16	14
INSTITUCIÓN BBVA	16.9	17.3	9.48	9.80	46.4	48.7	14	12









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).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS

Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	**407,462**	**447,930**	**9.9%**
Consultas	**1,606**	**1,485**	**-7.5%**
Controversias:	**405,856**	**446,445**	**10.0%**
Aclaraciones	202,995	214,366	5.6%
Reclamaciones	202,861	232,079	14.4%

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

*Información del primer semestre de 2024; dicha información podrá variar por actualizaciones.

Controversias:

Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	272,859	319,060	16.9%
Sucursales	83,810	65,339	-22.0%
Aplicación movil	34,356	46,333	34.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	11,505	11,875	3.2%
UNE	2,894	3,498	20.9%
Otros	432	340	-
TOTAL	**405,856**	**446,445**	**10.0%**

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	405,833	446,398	100.0%
En trámite	23	47	0.0%

Montos Reclamados

36% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta $5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = $5,000	4,860	36.0	6.8
$5,001 - $10,000	2,256	52.8	17.7
Más de $10,000	6,369	100.0	747.4
Total	**13,485**	**-**	**771.9**

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalua el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica[1/] 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

Adicional a la calificación obtenida en los 2 procesos, se considera 4 FACTORES:

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

a) Penalización por Dictamenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Titulo 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)**

d) Beneficio por productos con equidad de género. **(Máximo +0.5/10 puntos)**

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

*/ Puntos a disminuir = (Porcentaje de impugnaciones x Porcentaje de impugnaciones rechazadas)/10

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONDUSEF al correo electrónico estadistica@condusef.gob.mx

RANKING	INSTITUCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN			INDICADORES ADICIONALES				IDATU (CALIFICACIÓN FINAL)
		GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	CALIFICACIÓN INTEGRAL (DEL PROCESO)	Penalización (-)		Beneficio (+)		
					a)	b)	c)	d)	
1	**BBVA México**	9.63	10.00	**9.78**	0.03	0.00	0.05	0.00	**9.80**
2	Banco Azteca	9.60	9.99	**9.76**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.78
3	Banco Compartamos	9.59	10.00	**9.75**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.75
4	Banco Bineo	9.46	10.00	**9.68**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.68
5	Banco Nacional de México	9.45	9.97	**9.66**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.67
6	Banco Mercantil del Norte	9.40	9.88	**9.59**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.61
7	Banco Santander México	9.29	9.85	**9.51**	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
8	Volkswagen Bank	9.10	10.00	**9.46**	0.00	0.00	0.00	0.00	9.46
9	HSBC México	9.06	9.98	**9.43**	0.03	0.00	0.00	0.05	9.45
10	BanCoppel	9.11	9.90	**9.43**	0.04	0.00	0.00	0.00	9.38
11	Banco Inbursa	9.21	9.67	**9.39**	0.02	0.00	0.00	0.00	9.37
12	Banco del Bajío	8.22	10.00	**8.93**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.90
13	Banco Regional	9.23	8.42	**8.90**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.88
14	Cibanco	9.31	7.38	**8.54**	0.00	0.00	0.00	0.00	8.54
15	Ualá	8.13	9.25	**8.58**	0.05	0.00	0.00	0.00	8.53
16	Scotiabank Inverlat	9.35	6.91	**8.38**	0.03	0.00	0.00	0.00	8.34
17	Consubanco	5.51	9.33	**7.04**	0.00	0.00	0.00	0.00	7.04
18	Banco Invex	3.23	8.53	**5.35**	0.03	0.00	0.00	0.00	5.31
19	Banca Afirme	1.27	8.35	**4.10**	0.03	0.00	0.00	0.00	4.08
	Promedio del Sector	**9.14**	**9.68**	**9.16**					**9.16**

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 2024; juntas concentran el 99.4% del Sector.

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

(*) El IDATU corresponde al 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.

Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

BBVA

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

BASE DE EVALUACIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS			Puntos Obtenidos	
		Concluidos Atendidos	Considerados	Índice de asuntos		
Asuntos Directos no respondidos (vencidos)	**35.00**	5,426	0	**0.00**	**35.00**	☑
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	**15.00**	5,426	39,046 **	**7.20**	**11.28**	
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% **"favorables"** (no motivado/no fundado/no soportado)	**30.00**	5,426	0	**0.00**	**30.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**20.00**	5,426	0	**0.00**	**20.00**	☑
Calificación del proceso	**100.00**				**96.28**	
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:						
Asuntos concluidos **Favorables y** que pasaron a Conciliación	**MAXIMO 0.50**	5,426	0	**0.00**	**0.00**	
		CALIFICACIÓN FINAL			**96.28**	

El puntaje 96.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BBVA **96.28 / 10 = 9.63 de calificación**

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: abril-junio 2024)

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**	516	0	**0.00**	**15.00**	☑
Informes no Razonados	**25.00**	516	0	**0.00**	**25.00**	☑
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	**15.00**	516	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	**15.00**	516	0	**0.00**	**15.00**	☑
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	**30.00**	516	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:

BBVA **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)]

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO

Periodo: abril-junio de 2024				
PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
Gestión Electrónica	9.63	X	0.6	5.78
Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				**9.78**