

Ficha Estadística

Banca Múltiple Enero-Diciembre 2024



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 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	13,353	20,625	54.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	4,915	9,830	100.0%
CONTROVERSIAS	4,803	9,421	96.1%
Gestión Ordinaria	28	6	-78.6%
Gestión Electrónica	3,228	6,677	106.8%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,249	1,819	45.6%
Conciliación	298	919	208.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	88	321	264.8%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	16	62	287.5%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	8	25	212.5%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	1	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	18,268	30,455	66.7%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS	440,813
invex Banco	30,455
Participación invex Banco	6.9%

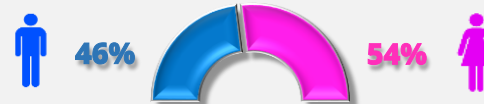
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 459 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Invex, de éstos, 37 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	998	10.2%
Entre 30 a 39 años	2,485	25.3%
Entre 40 a 49 años	2,084	21.2%
Entre 50 a 59 años	1,907	19.4%
Entre 60 a 69 años	1,848	18.8%
Entre 70 a 79 años	497	5.1%
Más de 80 años	11	0.1%
TOTAL	9,830	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.

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.

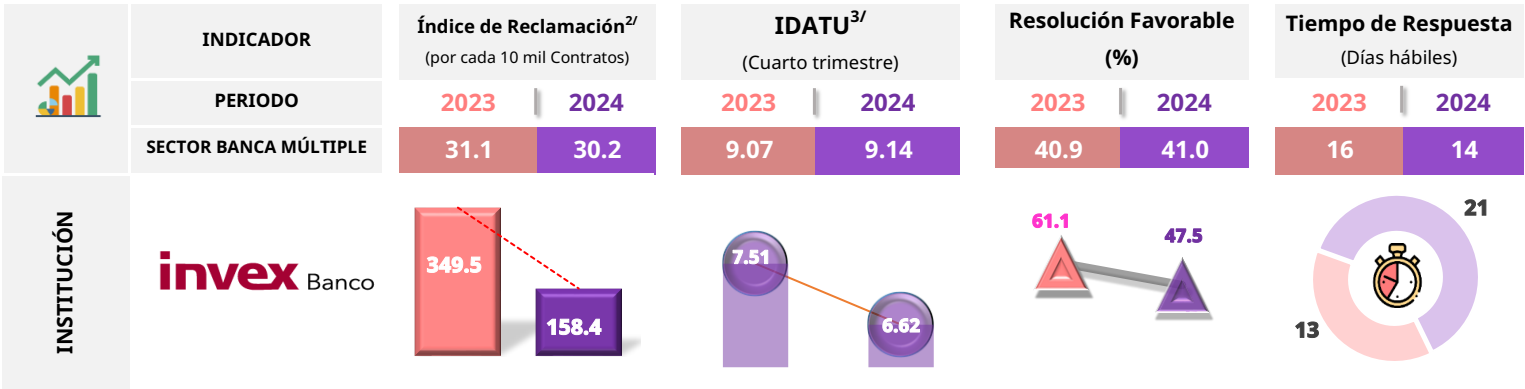
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	4,915	100.0	9,830	100.0	100.0
Tarjeta de crédito	4,237	86.2	8,993	91.5	112.2
Gestión de Cobranza (REDECO)	416	8.5	435	4.4	4.6
Crédito personal	108	2.2	164	1.7	51.9
Tarjeta de crédito básica	68	1.4	101	1.0	48.5
Resto de Productos ^{1/}	86	1.7	137	1.4	-

^{1/}Incluye: Tarjeta de débito, Banca móvil, Crédito ABCD, Cuenta de ahorro, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	1,428	2	0.14	34.71
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,428	28,702**	20.10	2.39
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,428	32	2.24	28.66
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,428	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				85.75
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,428	1	0.07	0.10
CALIFICACIÓN FINAL					85.65

El puntaje 85.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

invex Banco 85.65 / 10 = 8.56 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	287	6	2.09	0.00
Informes no Razonados	25.00	287	3	0.01	24.48
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	287	1	0.35	14.95
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	196	39	19.90	0.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	196	8	4.08	0.00
Calificación del proceso	100.00				39.43

El puntaje 39.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

invex Banco 39.43 / 10 = 3.94 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: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.56	X	0.6
	Conciliación	3.94	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			6.72

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 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	10,438	7,468	-28.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	4,588	4,431	-3.4%
CONTROVERSIAS	4,291	4,157	-3.1%
Gestión Ordinaria	5	5	0.0%
Gestión Electrónica	3,116	2,969	-4.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	482	482	0.0%
Conciliación	688	701	1.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	213	216	1.4%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	49	37	-24.5%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	35	21	-40.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	15,026	11,899	-20.8%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

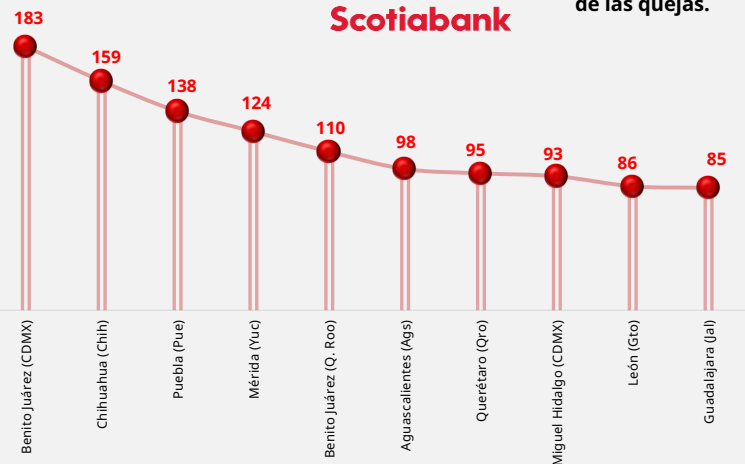
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

	440,813
Scotiabank	11,899
Participación Scotiabank	2.7%

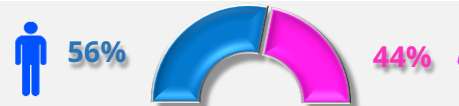
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 308 municipios del país se registran al menos una reclamación de Scotiabank Inverlat, de éstos, 38 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



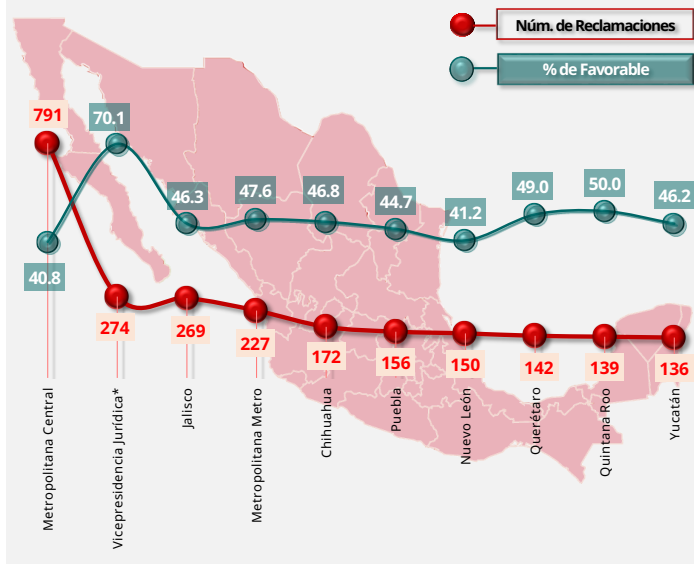
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	185	4.2%
Entre 30 a 39 años	707	16.0%
Entre 40 a 49 años	843	19.0%
Entre 50 a 59 años	907	20.5%
Entre 60 a 69 años	1,041	23.5%
Entre 70 a 79 años	562	12.7%
Más de 80 años	186	4.2%
TOTAL	4,431	100.0%

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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	4,588	100.0	4,431	100.0	-3.4
Tarjeta de crédito	1,005	21.9	1,175	26.5	16.9
Tarjeta de débito	1,140	24.8	999	22.5	-12.4
Cuenta de cheques	529	11.5	519	11.7	-1.9
Crédito hipotecario	332	7.2	314	7.1	-5.4
Crédito al auto	253	5.5	235	5.3	-7.1
Cuenta de ahorro	323	7.0	235	5.3	-27.2
Crédito personal	270	5.9	206	4.6	-23.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	88	1.9	154	3.5	75.0
Cuenta de nómina	124	2.7	142	3.2	14.5
Resto de Productos ^{1/}	524	11.4	452	10.2	-

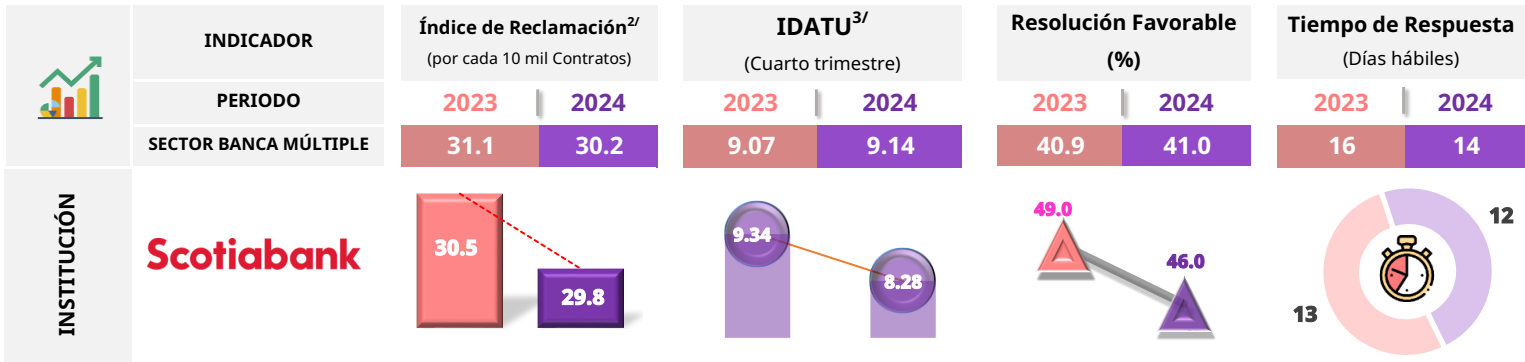
^{1/}Incluye: Cajero automático, Banca móvil, Cuenta básica para el público en general, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	575	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	575	4,530	7.88	10.06
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	575	5	0.87	29.48
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	575	2	0.35	0.00
Calificación del proceso	100.00				74.53
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	575	2	0.35	0.50
CALIFICACIÓN FINAL					74.03

El puntaje 74.03 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Scotiabank 74.03 / 10 = 7.40 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	151	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	151	1	0.01	24.67
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	151	1	0.66	14.90
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	152	4	2.63	13.02
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	152	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				97.59

El puntaje 97.59 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Scotiabank 97.59 / 10 = 9.76 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: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	7.40	X	0.6
	Conciliación	9.76	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			8.35

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA AFIRME

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	2,065	1,831	-11.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,129	1,086	-3.8%
CONTROVERSIAS	1,016	1,028	1.2%
Gestión Ordinaria	3	2	-33.3%
Gestión Electrónica	487	446	-8.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	400	474	18.5%
Conciliación	126	106	-15.9%
SOLICITUD DE DICTAMEN	76	36	-52.6%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	20	12	-40.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	16	10	-37.5%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	1	0	-100.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	3,194	2,917	-8.7%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

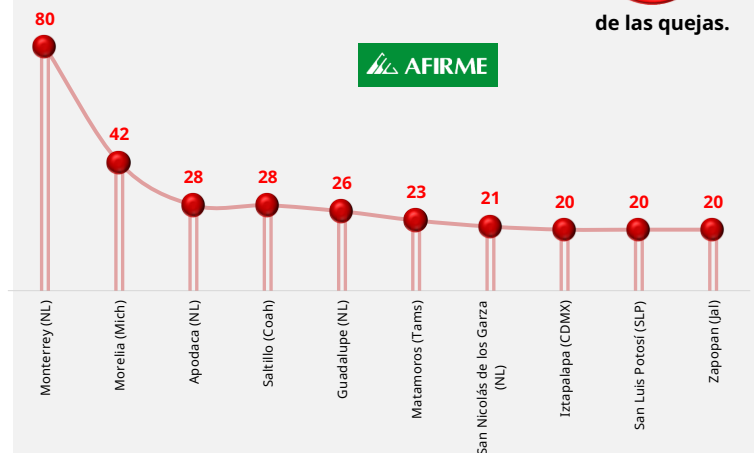
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
AFIRME	2,917
Participación AFIRME	0.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 164 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banca Afirme, de éstos, 35 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	74	6.8%
Entre 30 a 39 años	220	20.3%
Entre 40 a 49 años	211	19.4%
Entre 50 a 59 años	214	19.7%
Entre 60 a 69 años	216	19.9%
Entre 70 a 79 años	116	10.7%
Más de 80 años	35	3.2%
TOTAL	1,086	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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

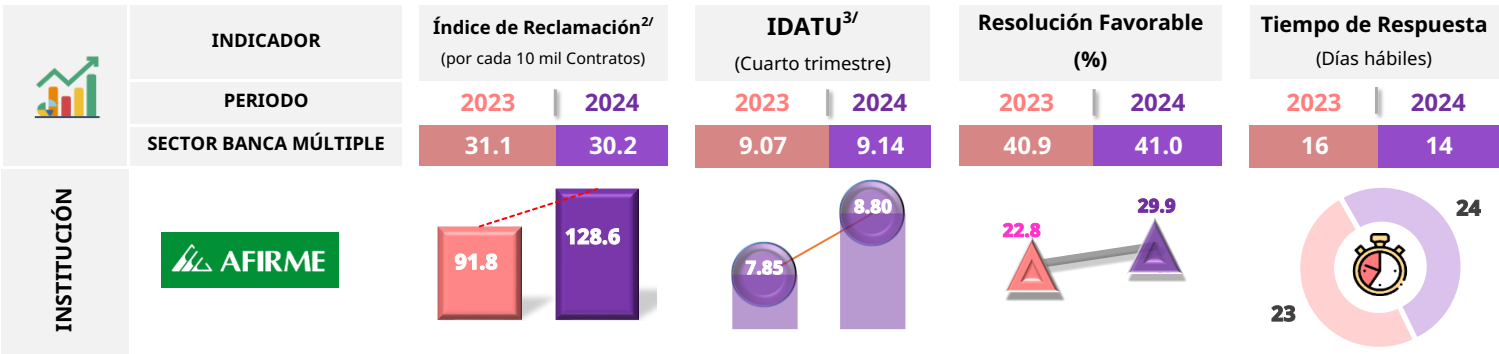
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,129	100.0	1,086	100.0	-3.8
Tarjeta de crédito	221	19.6	229	21.1	3.6
Crédito personal	106	9.4	219	20.2	106.6
Tarjeta de débito	239	21.2	207	19.1	-13.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	181	16.0	128	11.8	-29.3
Cuenta de nómina	80	7.1	60	5.5	-25.0
Crédito hipotecario	18	1.6	39	3.6	116.7
Crédito al auto	45	4.0	34	3.1	-24.4
Cuenta de cheques	63	5.6	33	3.0	-47.6
Cuenta de ahorro	66	5.8	32	2.9	-51.5
Resto de Productos ^{1/}	110	9.7	105	9.7	-

1/Incluye: Crédito de nómina, Créditos solidarios y/o grupal, Cajero automático, Crédito ABCD, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

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

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



2/ Índice Trimestral (octubre-diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE
3/ El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre-diciembre).

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	117,089	134,711	15.1%
Consultas	22,862	25,971	13.6%
Controversias:	94,227	108,740	15.4%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	94,227	108,740	15.4%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	0	62,222	-
Sucursales	93,576	45,939	-50.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	233	328	40.8%
UNE	164	133	-18.9%
Otros	254	118	-53.5%
TOTAL	94,227	108,740	15.4%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	94,209	108,666	99.93%
En trámite	18	74	0.07%

51.2% 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	289	51.2	0.2
\$5,001 - \$10,000	63	62.4	0.5
Más de \$10,000	212	100.0	27.8
Total	564	-	28.5

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{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 Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- b)** Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF***/**
- c)** Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	84	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	84	2,008	23.90	0.00
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	84	2	2.38	28.57
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	84	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				83.57
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	84	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						83.57
El puntaje 83.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
 83.57 / 10 = 8.36 de calificación						

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	21	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	21	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	21	1	4.76	14.29
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	19	1	5.26	11.03
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	19	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				95.32

El puntaje 95.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

AFIRME

95.32 / 10 = 9.53 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: octubre-diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	8.36	X	0.6	5.02
	Conciliación	9.53	X	0.4	3.81
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.83

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BAJÍO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,602	1,431	-10.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	842	1,094	29.9%
CONTROVERSIAS	784	1,031	31.5%
Gestión Ordinaria	2	3	50.0%
Gestión Electrónica	352	540	53.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	368	322	-12.5%
Conciliación	62	166	167.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	41	58	41.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	9	3	-66.7%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	7	2	-71.4%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	1	0	-100.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,444	2,525	3.3%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

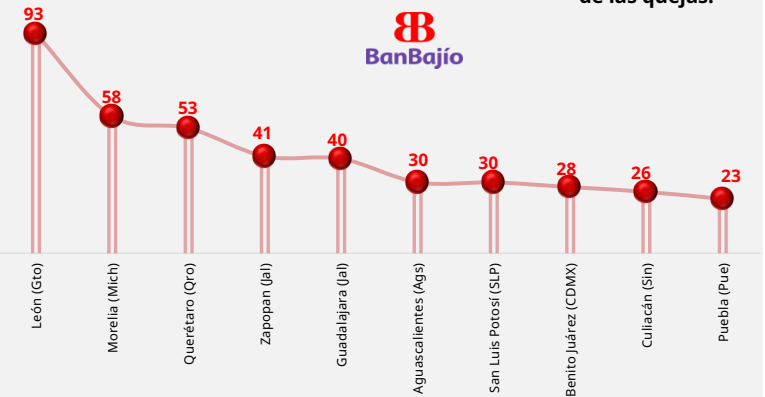
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
Banco del Bajío	2,525
Participación Banco del Bajío	0.6%

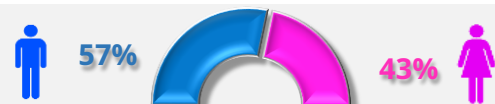
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 177 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco del Bajío, de éstos, 30 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	68	6.2%
Entre 30 a 39 años	216	19.7%
Entre 40 a 49 años	242	22.1%
Entre 50 a 59 años	255	23.3%
Entre 60 a 69 años	206	18.8%
Entre 70 a 79 años	97	8.9%
Más de 80 años	10	0.9%
TOTAL	1,094	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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	842	100.0	1,094	100.0	29.9
Tarjeta de débito	161	19.1	299	27.3	85.7
Gestión de Cobranza (REDECO)	271	32.2	275	25.1	1.5
Tarjeta de crédito	90	10.7	162	14.8	80.0
Cuenta de cheques	103	12.2	133	12.2	29.1
Cuenta de nómina	32	3.8	37	3.4	15.6
Cuenta de ahorro	25	3.0	32	2.9	28.0
Crédito personal	36	4.3	25	2.3	-30.6
Crédito hipotecario	38	4.5	23	2.1	-39.5
Cajero automático	16	1.9	22	2.0	37.5
Resto de Productos ^{1/}	70	8.3	86	7.9	-

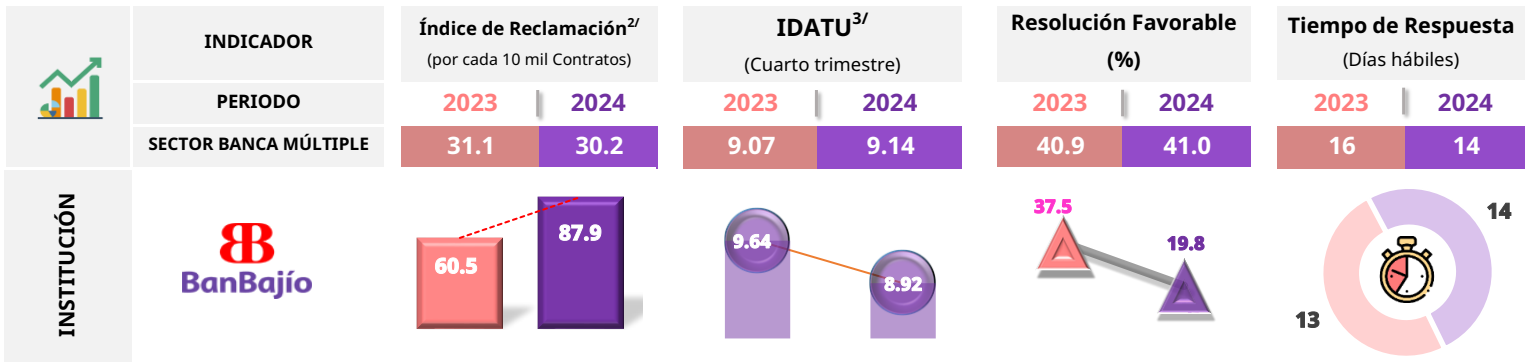
^{1/}Incluye: Cuenta básica para el público en general, Banca móvil, Crédito de nómina, Cuenta básica de nómina, entre otros.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	118	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	118	2,209**	18.72	3.25
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	118	3	2.54	28.47
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	118	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				86.73
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	118	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						86.73
El puntaje 86.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
BanBajío 86.73 / 10 = 8.67 de calificación						

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	37	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	37	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	37	3	8.11	13.78
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	30	2	6.67	9.97
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	30	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				93.76

El puntaje 93.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BB

BanBajío

93.76 / 10 = 9.38 de calificación

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	8.67	X	0.6	5.20
	Conciliación	9.38	X	0.4	3.75
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				8.95

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 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	7,722	3,162	-59.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,508	1,506	-0.1%
CONTROVERSIAS	1,438	1,418	-1.4%
Gestión Ordinaria	0	2	-
Gestión Electrónica	1,042	941	-9.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	214	301	40.7%
Conciliación	182	174	-4.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	55	64	16.4%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	7	13	85.7%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	7	11	57.1%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	1	0	-100.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	9,230	4,668	-49.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

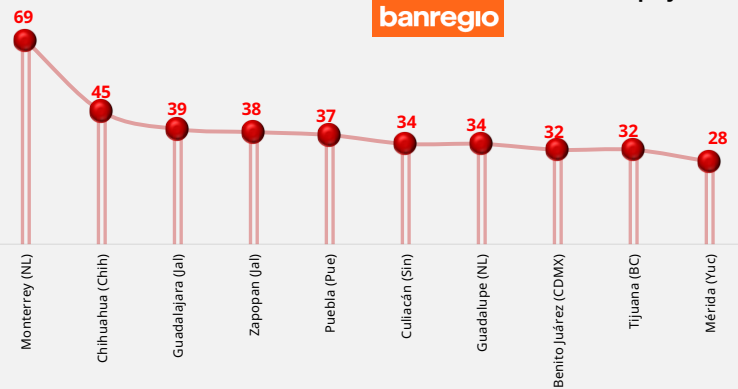
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

	440,813
banregio	4,668
Participación banregio	1.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 197 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Regional, de éstos, 44 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	244	16.2%
Entre 30 a 39 años	487	32.3%
Entre 40 a 49 años	312	20.7%
Entre 50 a 59 años	248	16.5%
Entre 60 a 69 años	139	9.2%
Entre 70 a 79 años	69	4.6%
Más de 80 años	7	0.5%
TOTAL	1,506	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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,508	100.0	1,506	100.0	-0.1
Tarjeta de crédito	503	33.4	578	38.4	14.9
Tarjeta de débito	375	24.9	307	20.4	-18.1
Gestión de Cobranza (REDECO)	145	9.6	193	12.8	33.1
Cuenta de cheques	125	8.3	139	9.2	11.2
Cuenta de ahorro	86	5.7	77	5.1	-10.5
Crédito al auto	80	5.3	55	3.7	-31.3
Crédito personal	39	2.6	33	2.2	-15.4
Banca móvil	45	3.0	21	1.4	-53.3
Cuenta básica para el público en general	8	0.5	19	1.3	137.5
Resto de Productos ^{1/}	102	6.8	84	5.6	-

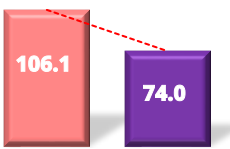
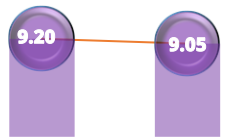
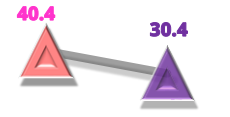
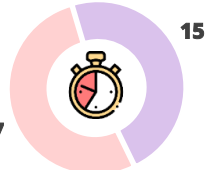
^{1/}Incluye: Cuenta de nómina, Cajero automático, Banca por Internet, Crédito hipotecario, entre otros.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

	INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/} (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	SECTOR BANCA MÚLTIPLE	31.1	30.2	9.07	9.14	40.9	41.0	16	14
INSTITUCIÓN									

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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	252,192	355,975	41.2%
Consultas	2,708	132,881	4807.0%
Controversias:	249,484	223,094	-10.6%
Aclaraciones	6,593	3,334	-49.4%
Reclamaciones	242,891	219,760	-9.5%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	243,171	116,529	-52.1%
Centro de atención telefónica	878	101,721	11485.5%
Sucursales	3,137	2,102	-33.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,619	1,924	18.8%
UNE	679	818	20.5%
TOTAL	249,484	223,094	-10.6%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	249,484	223,069	100.0%
En trámite	0	25	0.0%

36.8% 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	415	36.8	0.5
\$5,001 - \$10,000	131	48.4	1.0
Más de \$10,000	582	100.0	85.3
Total	1,128	-	86.8

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{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 Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	211	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	211	2,944	13.95	6.24
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	211	4	1.90	28.86
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	211	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				90.11
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	211	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						90.11
El puntaje 90.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
banregio 90.11 / 10 = 9.01 de calificación						

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	46	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	46	1	0.02	23.91
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	46	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	24	2	8.33	8.72
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	24	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				92.63

El puntaje 92.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

banregio

92.63 / 10 = 9.26 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: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.01	X	0.6
	Conciliación	9.26	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			9.11

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUBANCO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	978	1,000	2.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	383	446	16.4%
CONTROVERSIAS	376	435	15.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	278	334	20.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	34	39	14.7%
Conciliación	64	62	-3.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	11	57.1%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,361	1,446	6.2%

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
Consubanco	1,446
Participación	0.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 132 municipios del país se registran al menos una reclamación de Consubanco, de éstos, 35 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



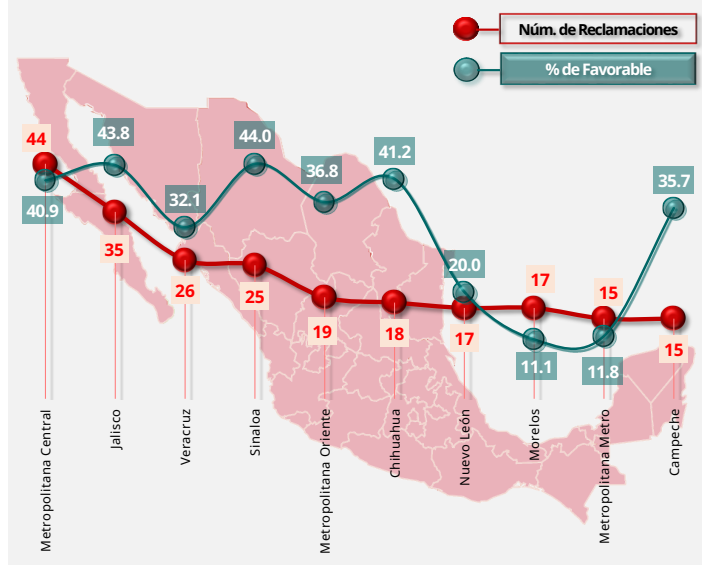
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	7	1.6%
Entre 30 a 39 años	21	4.7%
Entre 40 a 49 años	36	8.1%
Entre 50 a 59 años	30	6.7%
Entre 60 a 69 años	223	50.0%
Entre 70 a 79 años	119	26.7%
Más de 80 años	10	2.2%
TOTAL	446	100.0%

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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	383	100.0	446	100.0	16.4
Crédito personal	185	48.3	233	52.2	25.9
Crédito de nómina	87	22.7	88	19.7	1.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	49	12.8	62	13.9	26.5
Tarjeta de crédito	15	3.9	13	2.9	-13.3
Tarjeta de débito	12	3.1	10	2.2	-16.7
Cuenta de ahorro	9	2.3	9	2.0	0.0
Resto de Productos ^{1/}	26	6.8	31	7.0	-

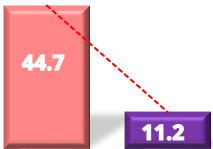
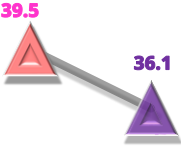
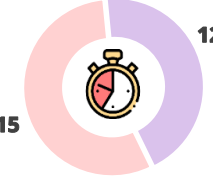
1/ Incluye: Gestión de Cobranza (REDECO), Cuenta de cheques, Banca móvil, Cajero automático, entre otros.

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

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

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

DISERSOS INDICADORES (Controversias)

	INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/} (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	SECTOR BANCA MÚLTIPLE	31.1	30.2	9.07	9.14	40.9	41.0	16	14
INSTITUCIÓN									

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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	112,351	120,356	7.1%
Consultas	87,220	96,089	10.2%
Controversias:	25,131	24,267	-3.4%
Aclaraciones	19,529	15,656	-19.8%
Reclamaciones	5,602	8,611	53.7%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	16,427	14,639	-10.9%
Página de internet	6,534	7,108	8.8%
Correo electrónico	1,857	2,064	11.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	277	331	19.5%
Sucursales	0	101	-
Otros	36	24	-33.3%
TOTAL	25,131	24,267	-3.4%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	25,131	23,977	98.8%
En trámite	0	290	1.2%

63.4% 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	251	63.4	0.1
\$5,001 - \$10,000	15	67.2	0.1
Más de \$10,000	130	100.0	15.8
Total	396	-	16.0

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{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 Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	96	2	2.08	30.63
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	96	** 944	9.83	8.83
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	96	2	2.08	28.75
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	96	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				88.20
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	96	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						88.20
El puntaje 88.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
 88.20 / 10 = 8.82 de calificación						

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	11	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	11	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	11	4	36.36	9.55
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	6	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	6	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				94.55

El puntaje 94.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

csb

Consejo Superior de la Magistratura

94.55 / 10 = 9.45 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: octubre-diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	8.82	X	0.6	5.29
	Conciliación	9.45	X	0.4	3.78
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.07

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE UALÁ

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	657	2,335	255.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	114	722	533.3%
CONTROVERSIAS	114	716	528.1%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	97	621	540.2%
Gestión de cobranza (REDECO)	13	78	500.0%
Conciliación	3	17	466.7%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	4	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	1	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	771	3,057	296.5%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

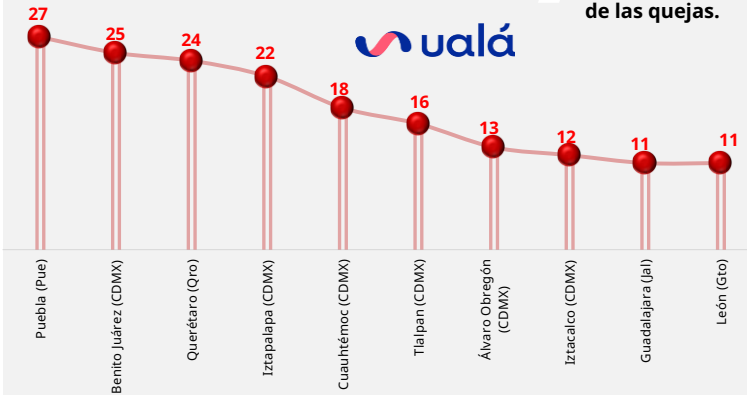
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

	440,813
	3,057
Participación 	0.7%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 181 municipios del país se registran al menos una reclamación de Ualá, de éstos, 54 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	179	24.8%
Entre 30 a 39 años	290	40.2%
Entre 40 a 49 años	159	22.0%
Entre 50 a 59 años	63	8.7%
Entre 60 a 69 años	27	3.7%
Entre 70 a 79 años	4	0.6%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	722	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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

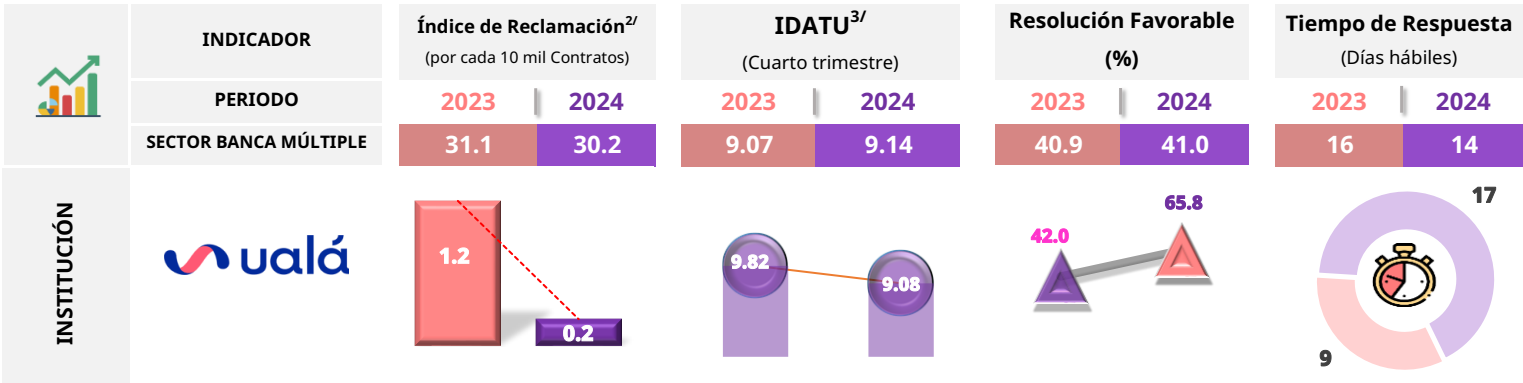
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	114	100.0	722	100.0	533.3
Tarjeta de débito	41	36.0	228	31.6	456.1
Tarjeta de crédito	23	20.2	223	30.9	869.6
Cuenta de ahorro	6	5.3	95	13.2	1483.3
Gestión de Cobranza (REDECO)	0	0.0	45	6.2	-
Banca móvil	4	3.5	44	6.1	1000.0
Crédito personal	8	7.0	25	3.5	212.5
Crédito hipotecario	19	16.7	15	2.1	-21.1
Cuenta básica para el público en general	2	1.8	13	1.8	550.0
Resto de Productos ^{1/}	11	9.6	34	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: Cuenta de cheques, Tarjeta de crédito básica, Banca por Internet, Cajero automático, Cuenta de nómina, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/**
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	128	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	128	2,418**	18.89	3.15
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	128	2	1.56	29.06
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	128	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				87.21
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	128	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						87.21
El puntaje 87.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
 87.21 / 10 = 8.72 de calificación						

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	11.25
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				96.25

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

 96.25 / 10 = 9.63 de calificación

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	8.72	X	0.6	5.23
	Conciliación	9.63	X	0.4	3.85
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.08

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC MÉXICO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	26,593	24,596	-7.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	10,606	11,890	12.1%
CONTROVERSIAS	9,635	11,081	15.0%
Gestión Ordinaria	14	8	-42.9%
Gestión Electrónica	7,147	8,368	17.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	700	874	24.9%
Conciliación	1,774	1,831	3.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	603	549	-9.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	186	154	-17.2%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	154	95	-38.3%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	28	11	-60.7%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	37,199	36,486	-1.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

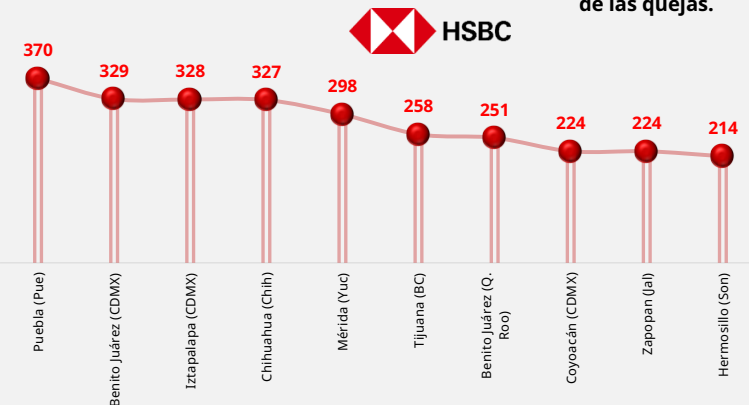
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
HSBC	36,486
Participación HSBC	8.3%

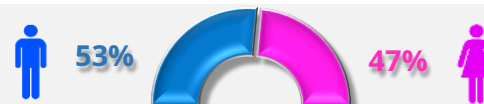
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 615 municipios del país se registran al menos una reclamación de HSBC México, de éstos, 46 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



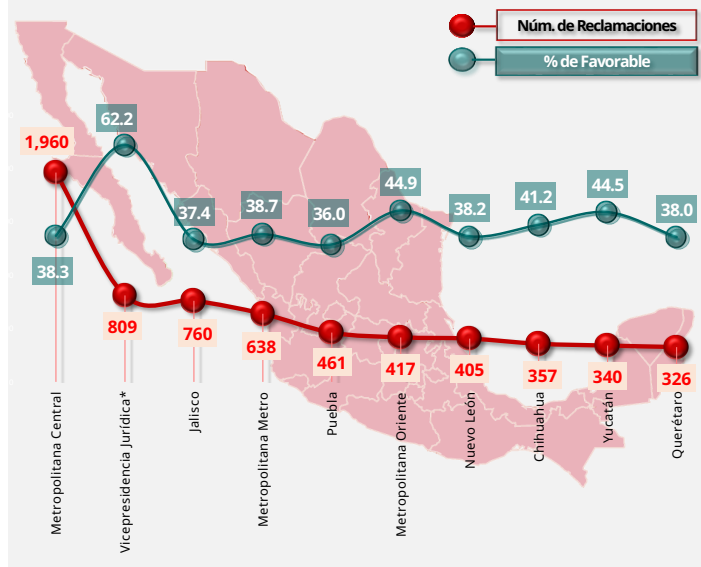
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	811	6.8%
Entre 30 a 39 años	2,445	20.6%
Entre 40 a 49 años	2,292	19.3%
Entre 50 a 59 años	2,337	19.7%
Entre 60 a 69 años	2,311	19.4%
Entre 70 a 79 años	1,322	11.1%
Más de 80 años	372	3.1%
TOTAL	11,890	100.0%

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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	10,606	100.0	11,890	100.0	12.1
Tarjeta de crédito	2,577	24.3	3,848	32.4	49.3
Tarjeta de débito	2,576	24.3	3,313	27.9	28.6
Cuenta de nómina	885	8.3	894	7.5	1.0
Cuenta de ahorro	874	8.2	759	6.4	-13.2
Cuenta de cheques	930	8.8	537	4.5	-42.3
Banca móvil	500	4.7	446	3.8	-10.8
Crédito personal	457	4.3	409	3.4	-10.5
Cajero automático	349	3.3	232	2.0	-33.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	233	2.2	232	2.0	-0.4
Resto de Productos ^{1/}	1,225	11.6	1,220	10.3	-

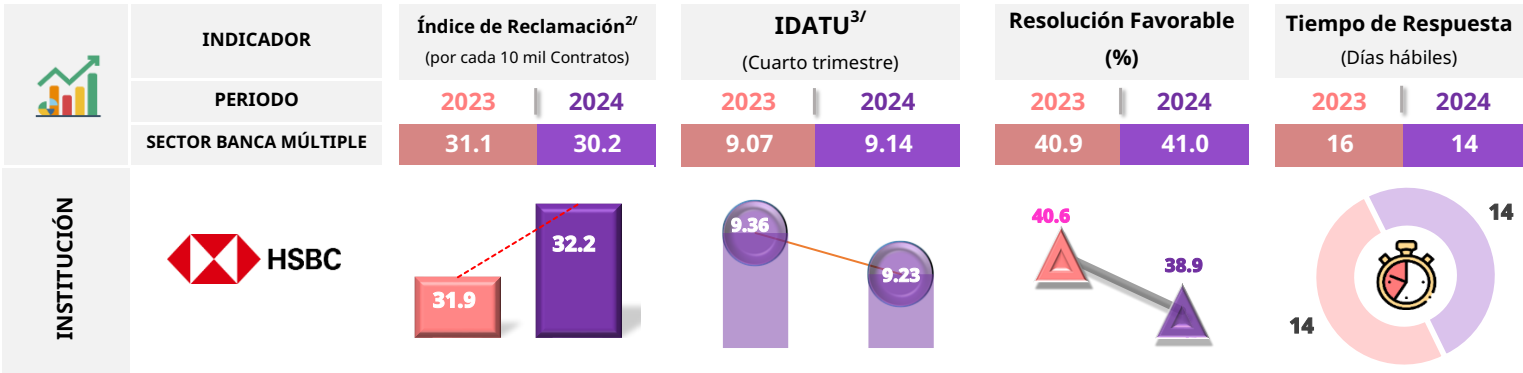
Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento.

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

^{1/}Incluye: Cuenta básica para el público en general, Crédito hipotecario, Crédito de nómina, 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)



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	1,615	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,615	18,135	11.23	7.95
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,615	11	0.68	29.59
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,615	1	0.06	16.44
	Calificación del proceso	100.00				88.98
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,615	2	0.12	0.18
CALIFICACIÓN FINAL						88.81
El puntaje 88.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
 HSBC 88.81 / 10 = 8.88 de calificación						

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	396	1	0.25	13.19
Informes no Razonados	25.00	396	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	396	2	0.51	14.92
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	233	2	0.86	14.35
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	233	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				97.47

El puntaje 97.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

HSBC

97.47 / 10 = 9.75 de calificación

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	8.88	X	0.6	5.33
	Conciliación	9.75	X	0.4	3.90
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.23

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO SANTANDER MÉXICO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	33,919	28,270	-16.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	14,303	16,184	13.2%
CONTROVERSIAS	13,357	14,886	11.4%
Gestión Ordinaria	18	14	-22.2%
Gestión Electrónica	10,514	11,578	10.1%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,049	1,136	8.3%
Conciliación	1,776	2,158	21.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	639	917	43.5%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	172	236	37.2%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	132	140	6.1%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	3	5	66.7%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	48,222	44,454	-7.8%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

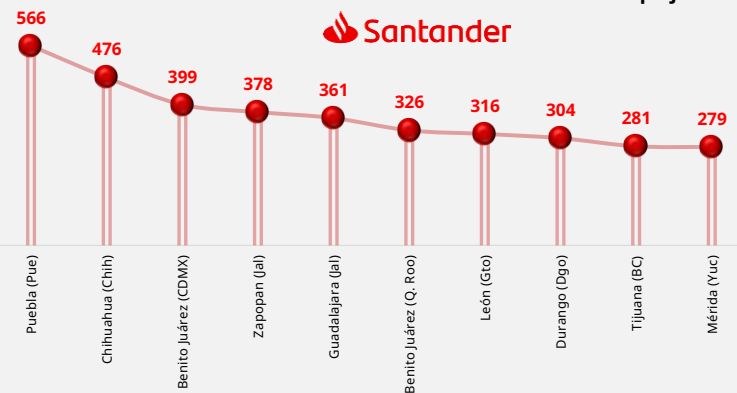
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
Santander	44,454
Participación Santander	10.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 800 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Santander México, 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



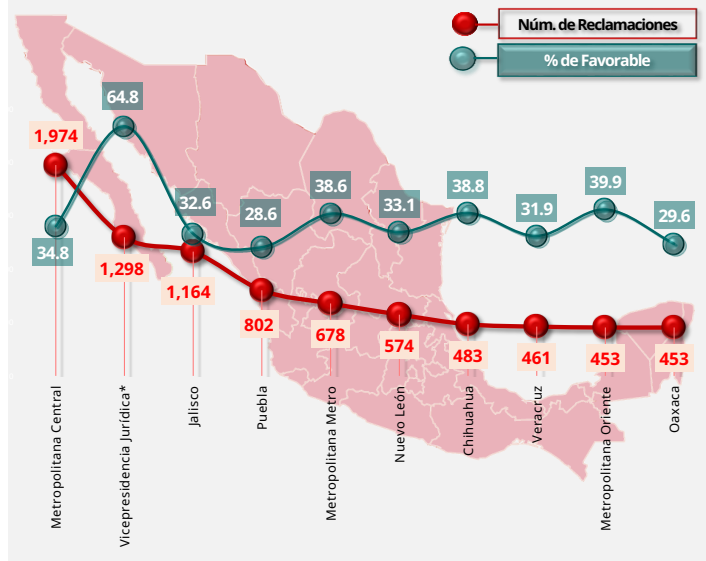
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1,617	10.0%
Entre 30 a 39 años	3,551	21.9%
Entre 40 a 49 años	3,421	21.1%
Entre 50 a 59 años	3,437	21.2%
Entre 60 a 69 años	2,946	18.2%
Entre 70 a 79 años	1,015	6.3%
Más de 80 años	197	1.2%
TOTAL	16,184	100.0%

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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	14,303	100.0	16,184	100.0	13.2
Tarjeta de crédito	3,945	27.6	4,353	26.9	10.3
Tarjeta de débito	3,038	21.2	4,157	25.7	36.8
Cuenta de nómina	1,581	11.1	1,844	11.4	16.6
Cuenta de cheques	991	6.9	954	5.9	-3.7
Cajero automático	1,251	8.7	877	5.4	-29.9
Cuenta de ahorro	717	5.0	756	4.7	5.4
Crédito personal	526	3.7	554	3.4	5.3
Banca móvil	277	1.9	490	3.0	76.9
Crédito hipotecario	405	2.8	400	2.5	-1.2
Resto de Productos ^{1/}	1,572	11.0	1,799	11.1	-

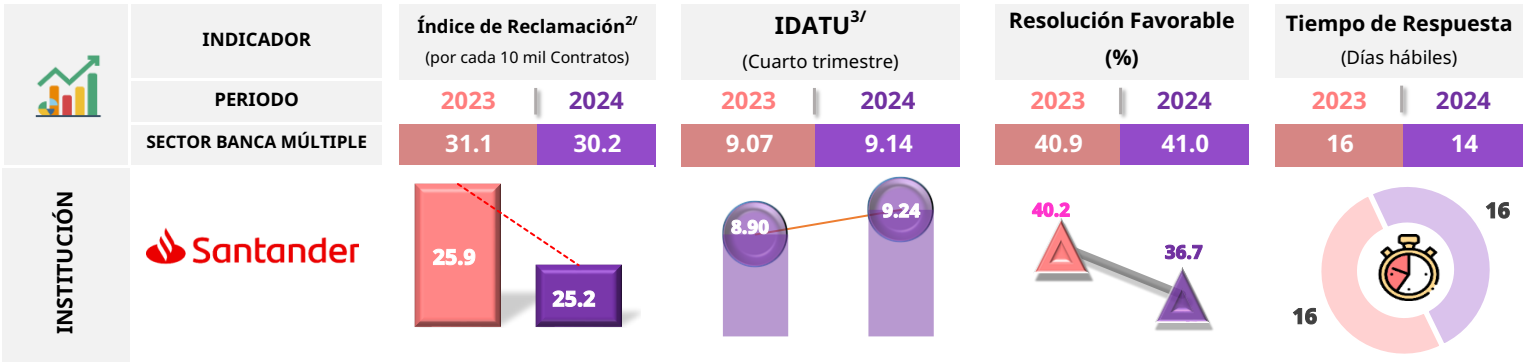
1/ Incluye: Crédito al auto, Crédito de nómina, Cuenta básica de nómina, Cuenta básica para el público en general, entre otros.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	451,963	519,115	14.9%
Consultas	2,695	2,506	-7.0%
Controversias:	449,268	516,609	15.0%
Aclaraciones	33,535	54	-99.8%
Reclamaciones	415,733	516,555	24.3%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Centro de atención telefónica	242,402	254,768	5.1%
Aplicación móvil	76,023	187,412	146.5%
UNE	42,014	42,097	0.2%
Sucursales	20,919	18,088	-13.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	10,853	12,435	14.6%
Otros	57,057	1,809	-
TOTAL	449,268	516,609	15.0%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	449,268	516,609	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

37.3% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = \$5,000	5,182	37.3	7.1
\$5,001 - \$10,000	1,955	51.4	15.1
Más de \$10,000	6,753	100.0	802.1
Total	13,890	-	824.2

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 evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/**
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	2,422	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,422	38,913	16.07	4.92
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,422	1	0.04	29.98
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,422	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				89.89
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	2,422	0	0.00	0.00
	CALIFICACIÓN FINAL					89.89
	El puntaje 89.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:					
	Santander 89.89 / 10 = 8.99 de calificación					

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	500	1	0.20	13.57
	Informes no Razonados	25.00	500	4	0.01	24.60
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	500	10	2.00	14.70
	Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	469	8	1.71	13.71
	Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	469	0	0.00	30.00
	Calificación del proceso	100.00				96.58
	El puntaje 96.58 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:					
	Santander 96.58 / 10 = 9.66 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: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	8.99	X	0.6
	Conciliación	9.66	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			9.26

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

VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES
THE KEY TO MOBILITY

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE VOLKSWAGEN BANK

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	130	107	-17.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	295	177	-40.0%
CONTROVERSIAS	295	173	-41.4%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	21	24	14.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	268	143	-46.6%
Conciliación	6	6	0.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	2	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	425	284	-33.2%

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES THE KEY TO MOBILITY	284
Participación	0.1%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 86 municipios del país se registran al menos una reclamación de Volkswagen Bank, de éstos, 32 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	2.8%
Entre 30 a 39 años	48	27.1%
Entre 40 a 49 años	59	33.3%
Entre 50 a 59 años	27	15.3%
Entre 60 a 69 años	27	15.3%
Entre 70 a 79 años	11	6.2%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	177	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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	295	100.0	177	100.0	-40.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	214	72.5	123	69.5	-42.5
Crédito al auto	76	25.8	50	28.2	-34.2
Resto de Productos ^{1/}	5	1.7	4	2.3	-

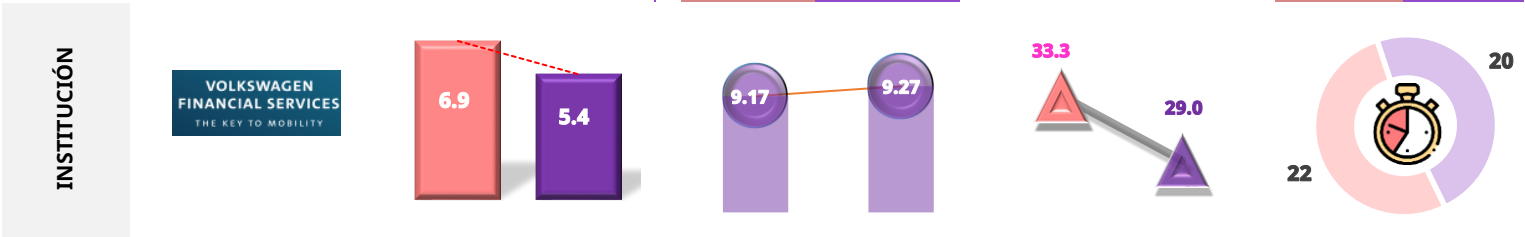
1/Incluye: Cuenta básica de nómina, Cuenta de cheques, Crédito con garantía prendaria, entre otros.

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

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)

	INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/} (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	SECTOR BANCA MÚLTIPLE	31.1	30.2	9.07	9.14	40.9	41.0	16	14



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	40,305	54,723	35.8%
Consultas	40,145	54,628	36.1%
Controversias:	160	95	-40.6%
Aclaraciones	87	20	-77.0%
Reclamaciones	73	75	2.7%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Correo electrónico	50	45	-10.0%
Teléfono	37	24	-35.1%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	21	23	9.5%
UNE	3	3	0.0%
Centro de atención telefónica	49	0	-100.0%
TOTAL	160	95	-40.6%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	158	94	98.9%
En trámite	2	1	1.1%

Montos Reclamados

51.6% 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
Menor - = \$5,000	16	51.6	127.0
\$5,001 - \$10,000	4	64.5	30,523.3
Más de \$10,000	11	100.0	1,198,970.0
Total	31	-	1,229,620.3

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{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 Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	3	** 58	19.33	2.87
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	3	0	0.00	30.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	3	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				87.87
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	3	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						87.87
El puntaje 87.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
			VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES THE KEY TO MOBILITY			
			87.87 / 10 = 8.79 de calificación			

CONCILIACIÓN	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	3	0	0.00	15.00
	Informes no Razonados	25.00	3	0	0.00	25.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	3	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:					
			VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES THE KEY TO MOBILITY			
			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: octubre-diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	8.79	X	0.6	5.27
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.27

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO MERCANTIL DEL NORTE

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	38,410	26,814	-30.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	17,839	16,388	-8.1%
CONTROVERSIAS	16,376	15,227	-7.0%
Gestión Ordinaria	12	15	25.0%
Gestión Electrónica	11,749	11,193	-4.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	2,054	1,607	-21.8%
Conciliación	2,561	2,412	-5.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	946	770	-18.6%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	303	230	-24.1%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	211	157	-25.6%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	3	4	33.3%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	56,249	43,202	-23.2%

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

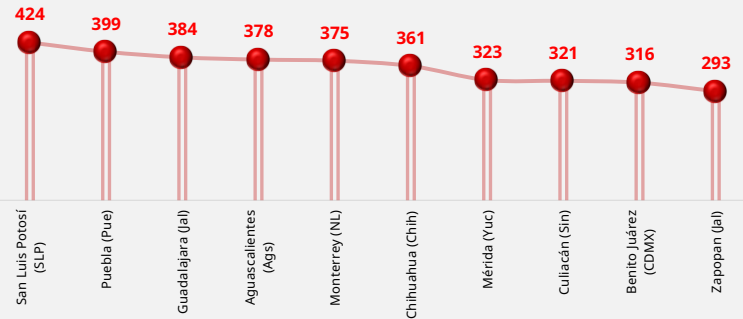
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
BANORTE	43,202
Participación BANORTE	9.8%

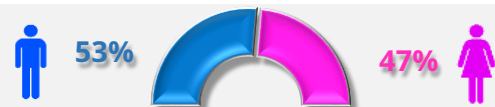
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 737 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Mercantil del Norte, 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



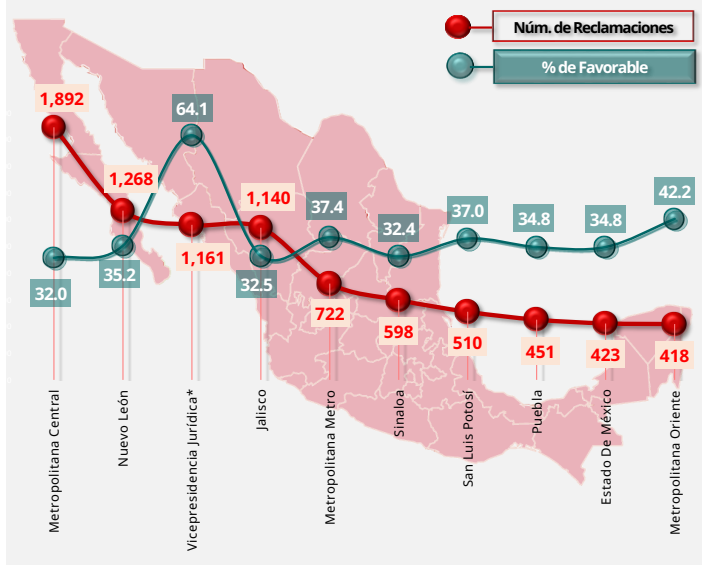
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1,119	6.8%
Entre 30 a 39 años	3,146	19.2%
Entre 40 a 49 años	3,268	19.9%
Entre 50 a 59 años	3,389	20.7%
Entre 60 a 69 años	3,363	20.5%
Entre 70 a 79 años	1,727	10.5%
Más de 80 años	376	2.3%
TOTAL	16,388	100.0%

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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	17,839	100.0	16,388	100.0	-8.1
Tarjeta de crédito	4,459	25.0	5,136	31.3	15.2
Tarjeta de débito	5,560	31.2	4,475	27.3	-19.5
Cuenta de nómina	2,057	11.5	1,682	10.3	-18.2
Cuenta de ahorro	936	5.2	724	4.4	-22.6
Cajero automático	512	2.9	667	4.1	30.3
Cuenta de cheques	703	3.9	598	3.6	-14.9
Crédito de nómina	736	4.1	519	3.2	-29.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	494	2.8	498	3.0	0.8
Banca móvil	437	2.4	380	2.3	-13.0
Resto de Productos ^{1/}	1,945	10.9	1,709	10.4	-

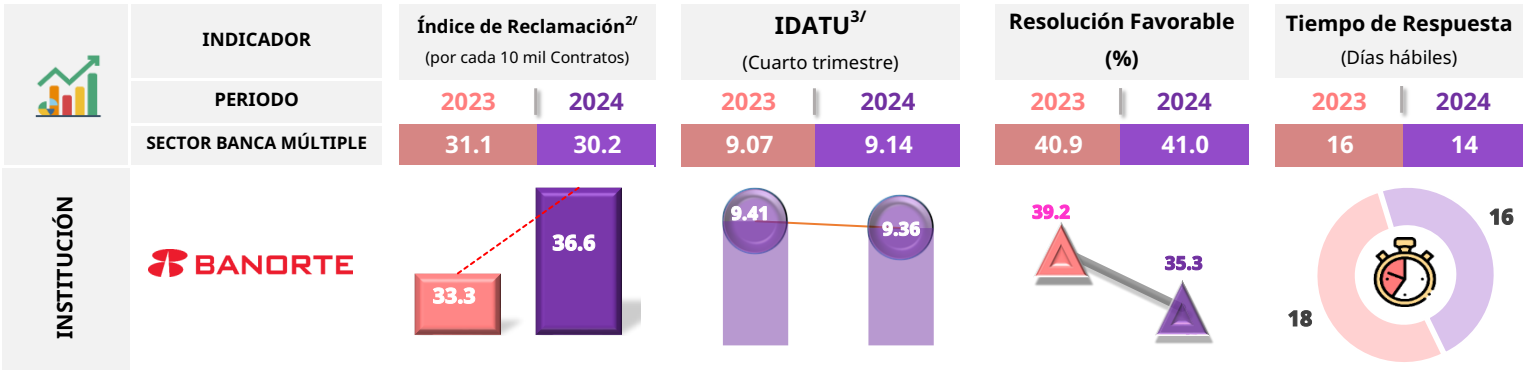
1/Incluye: Crédito al auto, Crédito personal, Crédito hipotecario, Cuenta básica de nómina, entre otros.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	595,157	728,090	22.3%
Consultas	19,520	19,687	0.9%
Controversias:	575,637	708,403	23.1%
Aclaraciones	520,429	621,763	19.5%
Reclamaciones	55,208	86,640	56.9%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Aplicación móvil	165,364	393,275	137.8%
Centro de atención telefónica	381,782	287,619	-24.7%
Sucursales	12,523	11,309	-9.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	11,753	11,189	-4.8%
Oficinas de atención	2,697	3,262	20.9%
Otros	1,518	1,749	-
TOTAL	575,637	708,403	23.1%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	575,637	708,403	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

30.5% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = \$5,000	4,200	30.5	5.5
\$5,001 - \$10,000	2,152	46.1	16.9
Más de \$10,000	7,425	100.0	801.9
Total	13,777	-	824.2

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 evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	2,664	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,664	38,158	14.32	6.01
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,664	10	0.38	29.77
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,664	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				90.79
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	2,664	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					90.79

El puntaje 90.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BANORTE 90.79 / 10 = 9.08 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	545	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	545	3	0.01	24.72
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	545	3	0.55	14.92
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	341	9	2.64	13.01
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	341	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				97.65

El puntaje 97.65 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BANORTE 97.65 / 10 = 9.77 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: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.08	X	0.6
	Conciliación	9.77	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			9.35

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CIBANCO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	499	356	-28.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	276	227	-17.8%
CONTROVERSIAS	273	220	-19.4%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	148	112	-24.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	92	88	-4.3%
Conciliación	32	20	-37.5%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	5	66.7%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	775	583	-24.8%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
CIBanco	583
Participación	0.1%

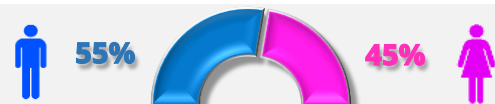
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 93 municipios del país se registran al menos una reclamación de Cibanco, de éstos, 35 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	13	5.7%
Entre 30 a 39 años	32	14.1%
Entre 40 a 49 años	46	20.3%
Entre 50 a 59 años	27	11.9%
Entre 60 a 69 años	66	29.1%
Entre 70 a 79 años	32	14.1%
Más de 80 años	11	4.8%
TOTAL	227	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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	276	100.0	227	100.0	-17.8
Gestión de Cobranza (REDECO)	54	19.6	70	30.8	29.6
Crédito al auto	56	20.3	30	13.2	-46.4
Crédito personal	36	13.0	30	13.2	-16.7
Tarjeta de crédito	48	17.4	21	9.3	-56.3
Tarjeta de débito	15	5.4	19	8.4	26.7
Cuenta de cheques	9	3.3	15	6.6	66.7
Crédito de nómina	16	5.8	7	3.1	-56.3
Crédito hipotecario	6	2.2	7	3.1	16.7
Cuenta de ahorro	6	2.2	5	2.2	-16.7
Resto de Productos ^{1/}	30	10.9	23	10.1	-

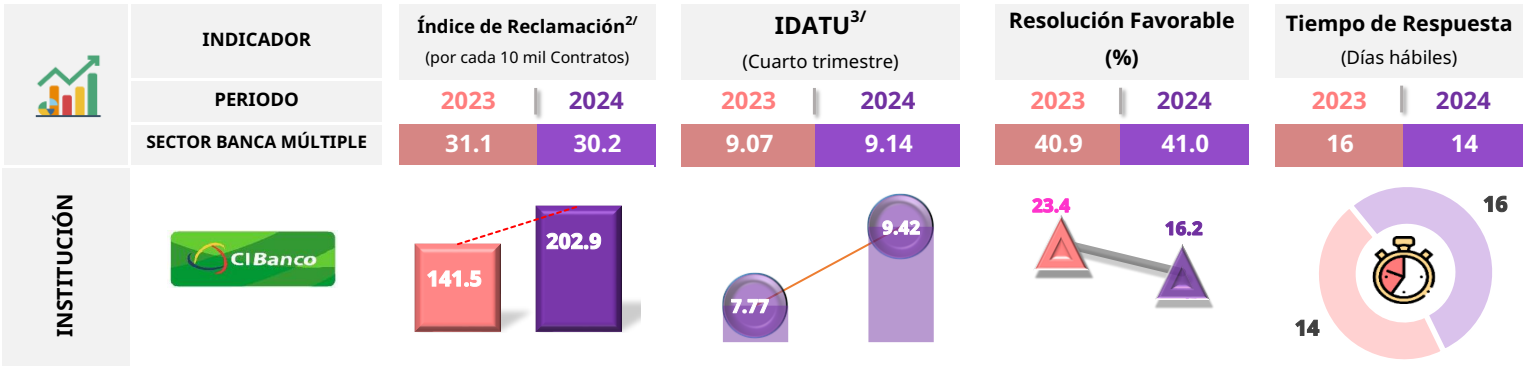
^{1/}Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Cuenta de nómina, Domiciliación, Fideicomisos, entre otros.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	7,002	7,761	10.8%
Consultas	93	89	-4.3%
Controversias:	6,909	7,672	11.0%
Aclaraciones	41	54	31.7%
Reclamaciones	6,868	7,618	10.9%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Sucursales	3,429	5,669	65.3%
Teléfono	3,312	1,832	-44.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	146	122	-16.4%
UNE	19	42	121.1%
Correo electrónico	3	7	133.3%
TOTAL	6,909	7,672	11.0%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	6,907	6,938	90.4%
En trámite	2	734	9.6%

48.1% 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	64	48.1	0.04
\$5,001 - \$10,000	15	59.4	0.11
Más de \$10,000	54	100.0	19.89
Total	133	-	20.05

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	29	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	29	450	15.52	5.26
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	29	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	29	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				90.26
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	29	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					90.26

El puntaje 90.26 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 90.26 / 10 = 9.03 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	3	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	3	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	3	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	6	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	6	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				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: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.03	X	0.6
	Conciliación	10.00	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			9.42

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INBURSA

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	3,501	2,600	-25.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,982	1,506	-24.0%
CONTROVERSIAS	1,898	1,453	-23.4%
Gestión Ordinaria	0	3	-
Gestión Electrónica	699	669	-4.3%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,039	650	-37.4%
Conciliación	160	131	-18.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	62	41	-33.9%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	12	6	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	10	6	-40.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	5,483	4,106	-25.1%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

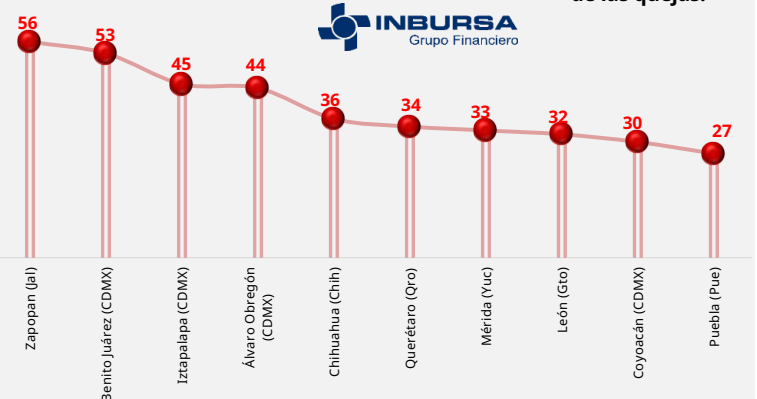
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
INBURSA Grupo Financiero	4,106
Participación INBURSA Grupo Financiero	0.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 225 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Inbursa, de éstos, 41 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	116	7.7%
Entre 30 a 39 años	296	19.7%
Entre 40 a 49 años	318	21.1%
Entre 50 a 59 años	302	20.1%
Entre 60 a 69 años	296	19.7%
Entre 70 a 79 años	161	10.7%
Más de 80 años	17	1.1%
TOTAL	1,506	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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	1,982	100.0	1,506	100.0	-24.0
Tarjeta de crédito	590	29.8	463	30.7	-21.5
Gestión de Cobranza (REDECO)	606	30.6	367	24.4	-39.4
Tarjeta de débito	161	8.1	211	14.0	31.1
Crédito personal	278	14.0	167	11.1	-39.9
Cuenta de ahorro	61	3.1	76	5.0	24.6
Cuenta de cheques	77	3.9	58	3.9	-24.7
Cuenta de nómina	27	1.4	29	1.9	7.4
Crédito de nómina	31	1.6	20	1.3	-35.5
Banca móvil	8	0.4	18	1.2	125.0
Resto de Productos ^{1/}	143	7.2	97	6.4	-

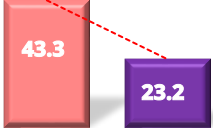
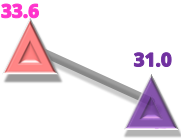
1/ Incluye: Cajero automático, Crédito al auto, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Crédito hipotecario, entre otros.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)

	INDICADOR	Índice de Reclamación ^{2/} (por cada 10 mil Contratos)		IDATU ^{3/} (Cuarto trimestre)		Resolución Favorable (%)		Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	
	PERIODO	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	SECTOR BANCA MÚLTIPLE	31.1	30.2	9.07	9.14	40.9	41.0	16	14
INSTITUCIÓN									
		43.3		9.07		33.6		11	

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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	131,050	120,983	-7.7%
Consultas	3,432	3,191	-7.0%
Controversias:	127,618	117,792	-7.7%
Aclaraciones	53,552	51,111	-4.6%
Reclamaciones	74,066	66,681	-10.0%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	59,029	76,078	28.9%
Página de internet	42,281	26,438	-37.5%
Sucursales	24,709	12,925	-47.7%
Correo electrónico	343	1,101	221.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	707	663	-6.2%
Otros	549	587	-
TOTAL	127,618	117,792	-7.7%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	127,618	117,792	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

41.3% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = \$5,000	334	41.3	0.4
\$5,001 - \$10,000	113	55.3	0.9
Más de \$10,000	362	100.0	70.6
Total	809	-	71.9

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{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 Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	94	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	94	876	9.32	9.15
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	94	2	2.13	28.72
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	94	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				92.88
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	94	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						92.88
El puntaje 92.88 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
 92.88 / 10 = 9.29 de calificación						

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	15	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	15	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	15	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	20	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	20	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: octubre-diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.29	X	0.6	5.57
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.57

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO COMPARTAMOS

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	1,097	978	-10.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	391	586	49.9%
CONTROVERSIAS	390	582	49.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	128	160	25.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	251	409	62.9%
Conciliación	11	13	18.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	2	100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	1	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,488	1,564	5.1%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

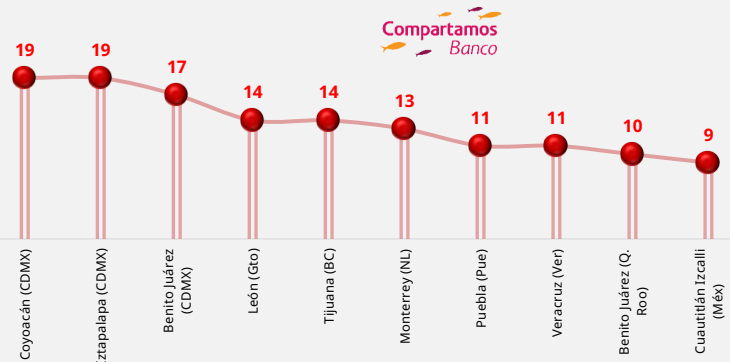
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
Compartamos Banco.	1,564
Participación Compartamos Banco	0.4%

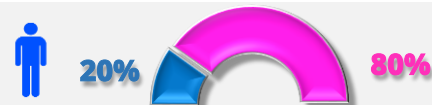
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 183 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Compartamos, de éstos, **47 concentran el 60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

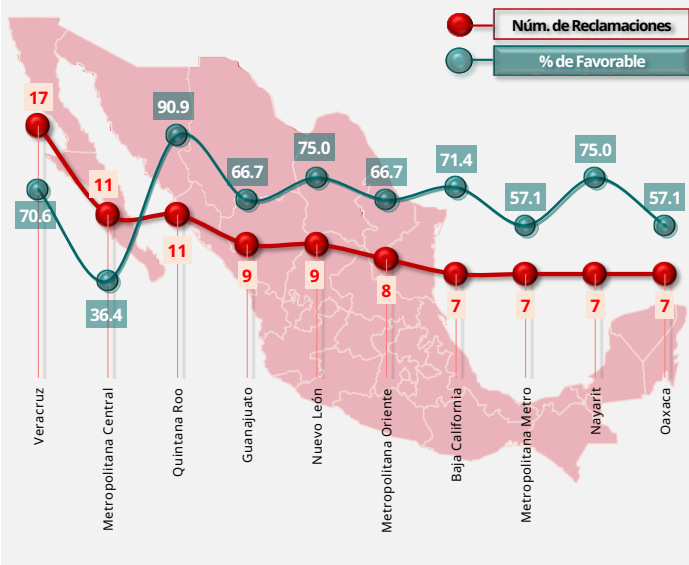


Nota 1. Se ponderan las cifras que no definen la edad.

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

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	391	100.0	586	100.0	49.9
Gestión de Cobranza (REDECO)	130	33.2	252	43.0	93.8
Crédito personal	151	38.6	199	34.0	31.8
Créditos solidarios y/o grupal	63	16.1	59	10.1	-6.3
Tarjeta de débito	12	3.1	24	4.1	100.0
Cuenta de ahorro	3	0.8	16	2.7	433.3
Crédito de nómina	4	1.0	7	1.2	75.0
Resto de Productos ^{1/}	28	7.2	29	4.9	-

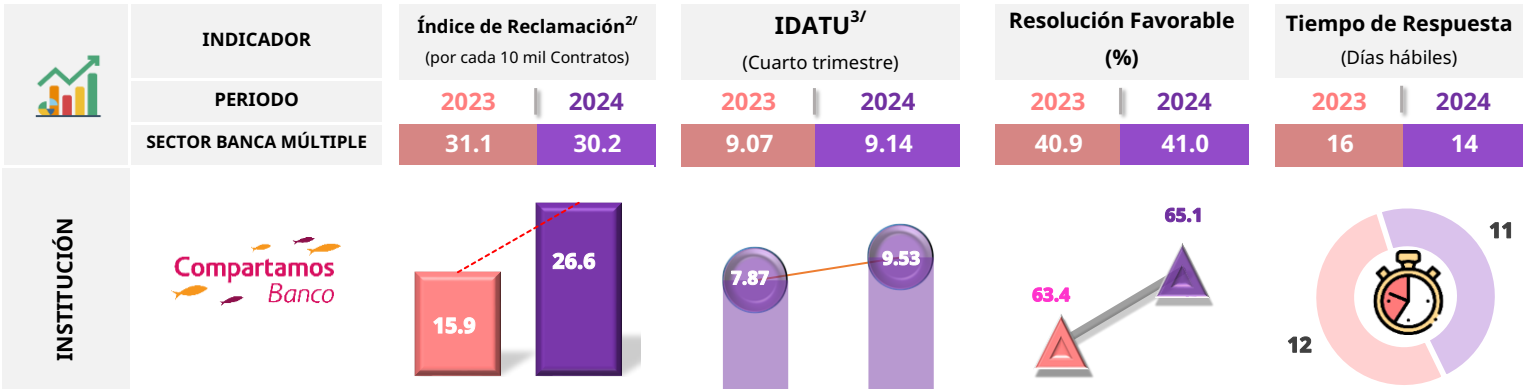
1/Incluye: Crédito empresarial, Banca móvil, Cajero automático, Tarjeta de crédito, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.

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

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

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

VERSOS INDICADORES
(Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	27,752	43,466	56.6%
Consultas	214	281	31.3%
Controversias:	27,538	43,185	56.8%
Aclaraciones	27,411	37,055	35.2%
Reclamaciones	127	6,130	4726.8%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Oficinas de atención	6,632	29,437	343.9%
Sucursales	20,779	7,900	-62.0%
Centro de atención telefónica	0	5,480	-
UNE	0	204	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	127	161	26.8%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	3	-
TOTAL	27,538	43,185	56.8%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	27,538	42,969	99.5%
En trámite	0	216	0.5%

Montos Reclamados

71.3% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = \$5,000	124	71.3	0.1
\$5,001 - \$10,000	19	82.2	0.1
Más de \$10,000	31	100.0	1.4
Total	174	-	1.6

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{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 Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	49	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	49	488	9.96	8.75
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	49	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	49	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				93.75
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	49	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					93.75

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



93.75 / 10 = 9.38 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	6	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	6	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	6	1	16.67	12.50
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	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				97.50

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



97.50 / 10 = 9.75 de calificación

(*) Fórmula para Puntos Obtenidos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.38	X	0.6
	Conciliación	9.75	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			9.53

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO NACIONAL DE MÉXICO

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	79,465	36,924	-53.5%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	33,566	23,356	-30.4%
CONTROVERSIAS	29,689	21,542	-27.4%
Gestión Ordinaria	18	21	16.7%
Gestión Electrónica	23,371	17,529	-25.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	908	841	-7.4%
Conciliación	5,392	3,151	-41.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2,815	1,058	-62.4%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	685	426	-37.8%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	321	291	-9.3%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	56	39	-30.4%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	113,031	60,280	-46.7%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

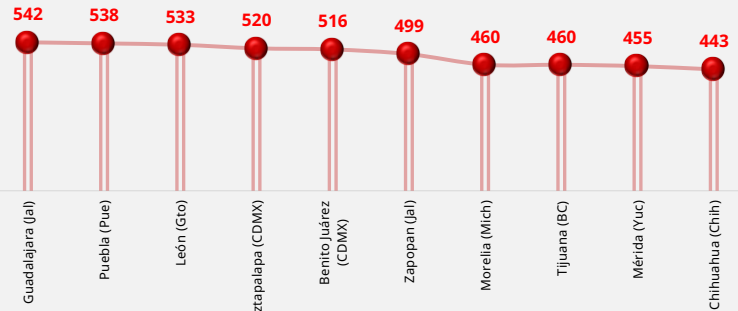
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

	440,813
	60,280
Participación	13.7%

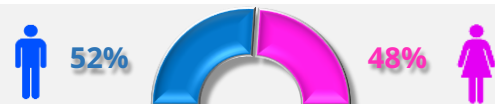
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 837 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Nacional de México, de éstos, 47 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



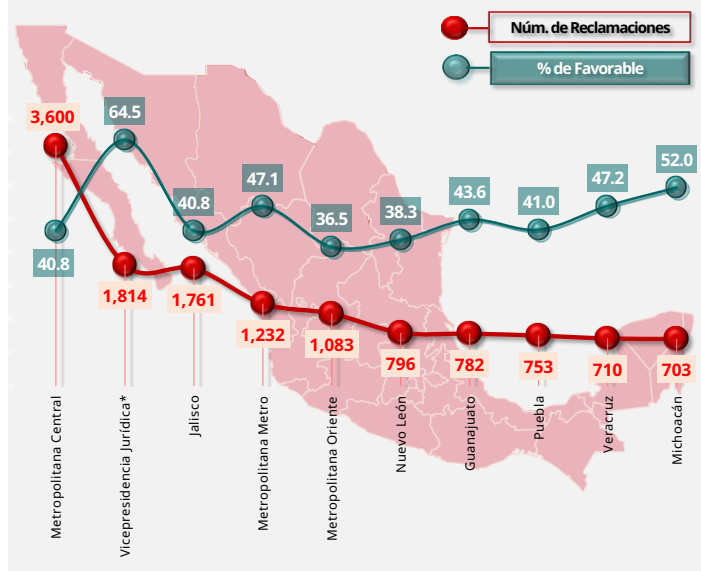
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1,568	6.7%
Entre 30 a 39 años	3,537	15.1%
Entre 40 a 49 años	3,772	16.2%
Entre 50 a 59 años	4,403	18.9%
Entre 60 a 69 años	5,300	22.7%
Entre 70 a 79 años	3,781	16.2%
Más de 80 años	995	4.3%
TOTAL	23,356	100.0%

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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

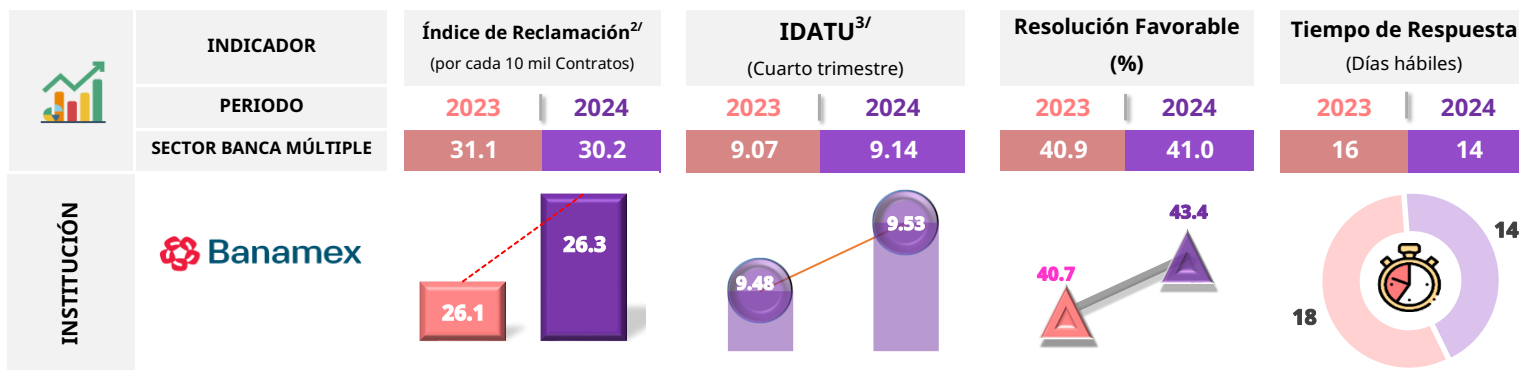
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	33,566	100.0	23,356	100.0	-30.4
Tarjeta de crédito	9,262	27.6	8,114	34.7	-12.4
Tarjeta de débito	9,700	28.9	6,736	28.8	-30.6
Cajero automático	1,688	5.0	1,661	7.1	-1.6
Cuenta de cheques	3,016	9.0	1,570	6.7	-47.9
Cuenta de ahorro	2,643	7.9	1,377	5.9	-47.9
Cuenta de nómina	1,402	4.2	950	4.1	-32.2
Banca móvil	2,850	8.5	758	3.2	-73.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	470	1.4	389	1.7	-17.2
Crédito personal	440	1.3	337	1.4	-23.4
Resto de Productos ^{1/}	2,095	6.2	1,464	6.3	-

^{1/}Incluye: Cuenta básica para el público en general, Crédito de nómina, 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.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/**
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	2,142	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	2,142	26,892	12.55	7.12
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	2,142	3	0.14	29.92
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	2,142	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				92.04
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	0	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					92.04

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

Banamex 92.04 / 10 = 9.20 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	433	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	433	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	433	3	0.69	14.90
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	295	1	0.34	14.74
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	295	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				99.64

El puntaje 99.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Banamex 99.64 / 10 = 9.96 de calificación

(*) Fórmula para Puntos Obtenidos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.20	X	0.6
	Conciliación	9.96	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			9.51

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCOPPEL

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	21,956	17,440	-20.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	9,935	9,692	-2.4%
CONTROVERSIAS	9,046	8,879	-1.8%
Gestión Ordinaria	24	18	-25.0%
Gestión Electrónica	6,833	6,533	-4.4%
Gestión de cobranza (REDECO)	668	1,062	59.0%
Conciliación	1,521	1,266	-16.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	622	460	-26.0%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	157	186	18.5%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	102	159	55.9%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	8	8	0.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	31,891	27,132	-14.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

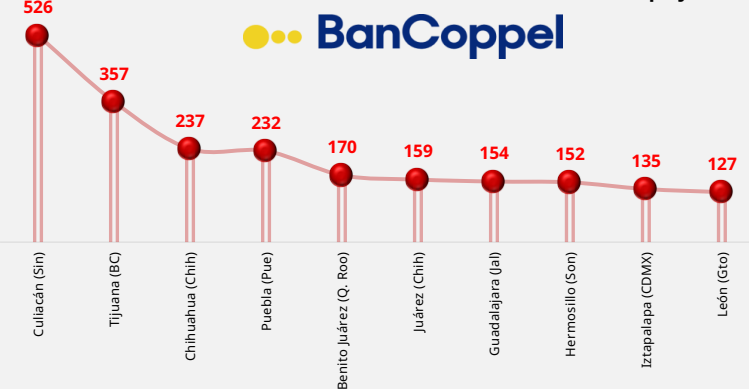
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
BanCoppel	27,132
Participación BanCoppel	6.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 807 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



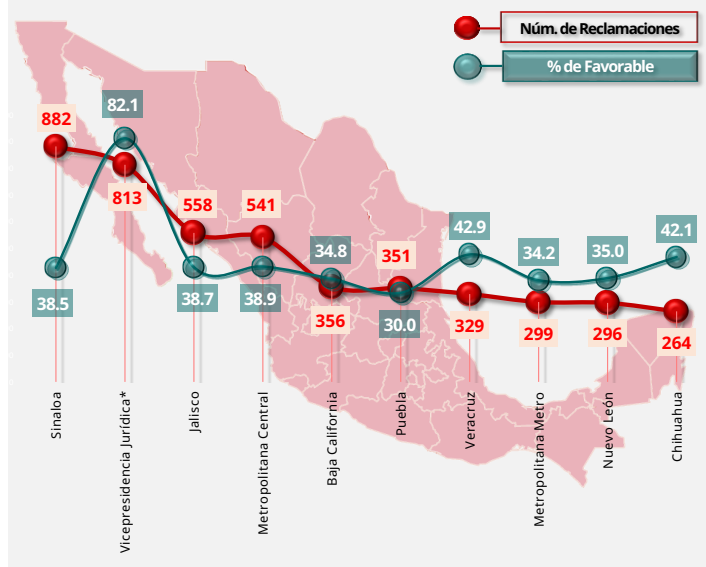
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	1,039	10.7%
Entre 30 a 39 años	2,216	22.9%
Entre 40 a 49 años	2,133	22.0%
Entre 50 a 59 años	2,124	21.9%
Entre 60 a 69 años	1,523	15.7%
Entre 70 a 79 años	580	6.0%
Más de 80 años	77	0.8%
TOTAL	9,692	100.0%

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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	9,935	100.0	9,692	100.0	-2.4
Tarjeta de débito	3,438	34.6	3,512	36.2	2.2
Tarjeta de crédito	2,441	24.6	3,010	31.1	23.3
Cuenta de ahorro	1,220	12.3	806	8.3	-33.9
Crédito personal	659	6.6	720	7.4	9.3
Banca móvil	768	7.7	481	5.0	-37.4
Gestión de Cobranza (REDECO)	144	1.4	234	2.4	62.5
Cajero automático	163	1.6	214	2.2	31.3
Cuenta de cheques	197	2.0	131	1.4	-33.5
Cuenta de nómina	97	1.0	100	1.0	3.1
Resto de Productos ^{1/}	808	8.1	484	5.0	-

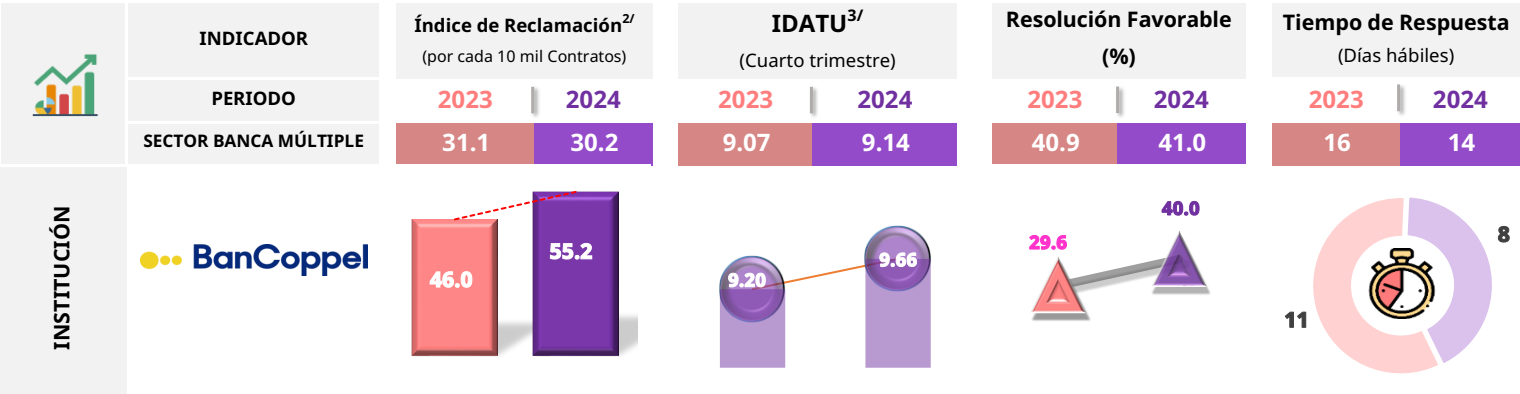
^{1/}Incluye: Cuenta básica para el público en general, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Tarjeta de crédito básica, Cuenta básica de nómina, entre otros.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	815,755	1,228,826	50.6%
Consultas	199	2,047	928.6%
Controversias:	815,556	1,226,779	50.4%
Aclaraciones	47	153	225.5%
Reclamaciones	815,509	1,226,626	50.4%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Sucursales	170,486	756,925	344.0%
Centro de atención telefónica	619,912	444,040	-28.4%
UNE	18,719	20,106	7.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	6,439	5,708	-11.4%
TOTAL	815,556	1,226,779	50.4%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	800,436	1,194,200	97.3%
En trámite	15,120	32,579	2.7%

Montos Reclamados

37.2% de las controversias con monto reclamado, fueron por montos de hasta \$5,000.

Rango de monto reclamado	Asuntos con monto reclamado	Porcentaje de part. Acumulado	Monto reclamado (mdp)
Menor - = \$5,000	2,965	37.2	4.1
\$5,001 - \$10,000	1,212	52.4	9.3
Más de \$10,000	3,799	100.0	210.8
Total	7,976	-	224.2

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 evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	1,326	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,326	6,628	5.00	11.86
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,326	14	1.06	29.37
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,326	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				96.23
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,326	3	0.23	0.33
CALIFICACIÓN FINAL					95.90

El puntaje 95.90 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BanCoppel 95.90 / 10 = 9.59 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	269	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	269	1	0.00	24.81
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	269	11	4.09	14.39
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	212	2	0.94	14.29
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	212	0	0.00	30.00
Calificación del proceso	100.00				98.49

El puntaje 98.49 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BanCoppel 98.49 / 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: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.59	X	0.6
	Conciliación	9.85	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			9.69

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 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	75,483	60,574	-19.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	28,620	28,530	-0.3%
CONTROVERSIAS	26,950	26,995	0.2%
Gestión Ordinaria	38	27	-28.9%
Gestión Electrónica	22,061	21,933	-0.6%
Gestión de cobranza (REDECO)	1,777	2,148	20.9%
Conciliación	3,074	2,887	-6.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1,235	1,011	-18.1%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	263	308	17.1%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	160	200	25.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	12	16	33.3%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	104,103	89,104	-14.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

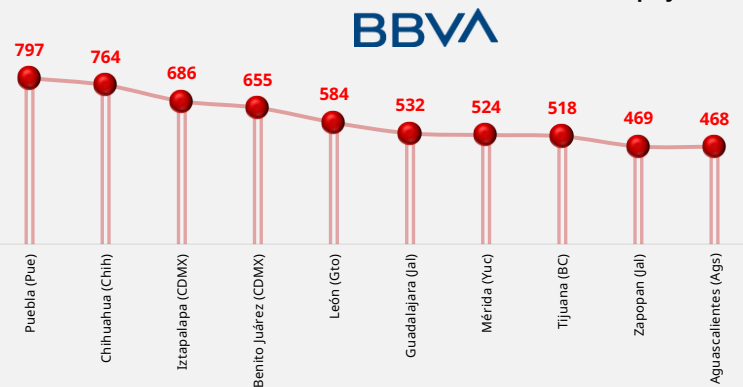
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
BBVA	89,104
Participación BBVA	20.2%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 1,059 municipios del país se registran al menos una reclamación de BBVA México, de éstos, 56 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



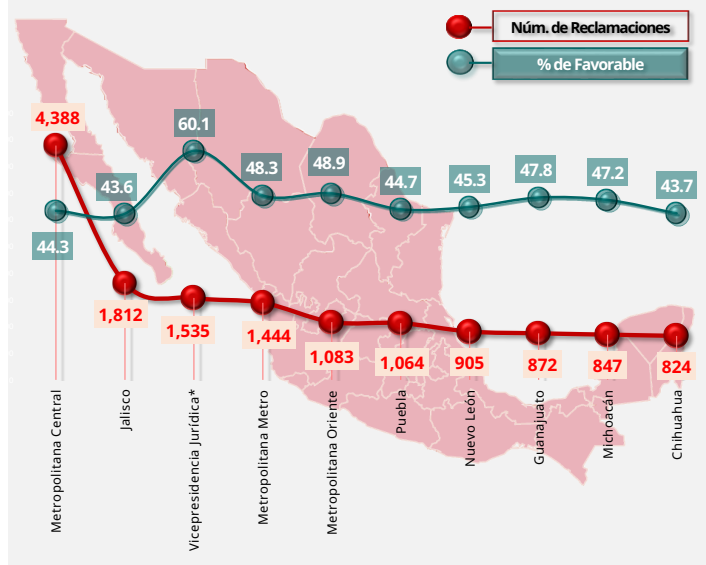
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	4,180	14.7%
Entre 30 a 39 años	6,964	24.4%
Entre 40 a 49 años	5,074	17.8%
Entre 50 a 59 años	4,678	16.4%
Entre 60 a 69 años	4,477	15.7%
Entre 70 a 79 años	2,507	8.8%
Más de 80 años	650	2.3%
TOTAL	28,530	100.0%

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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	28,620	100.0	28,530	100.0	-0.3
Tarjeta de débito	7,452	26.0	8,296	29.1	11.3
Tarjeta de crédito	6,486	22.7	7,170	25.1	10.5
Cuenta de ahorro	2,636	9.2	2,142	7.5	-18.7
Cuenta de cheques	2,681	9.4	1,956	6.9	-27.0
Cajero automático	1,902	6.6	1,951	6.8	2.6
Banca móvil	1,786	6.2	1,542	5.4	-13.7
Cuenta de nómina	1,491	5.2	1,398	4.9	-6.2
Crédito personal	953	3.3	1,172	4.1	23.0
Crédito al auto	437	1.5	424	1.5	-3.0
Resto de Productos ^{1/}	2,796	9.8	2,479	8.7	-

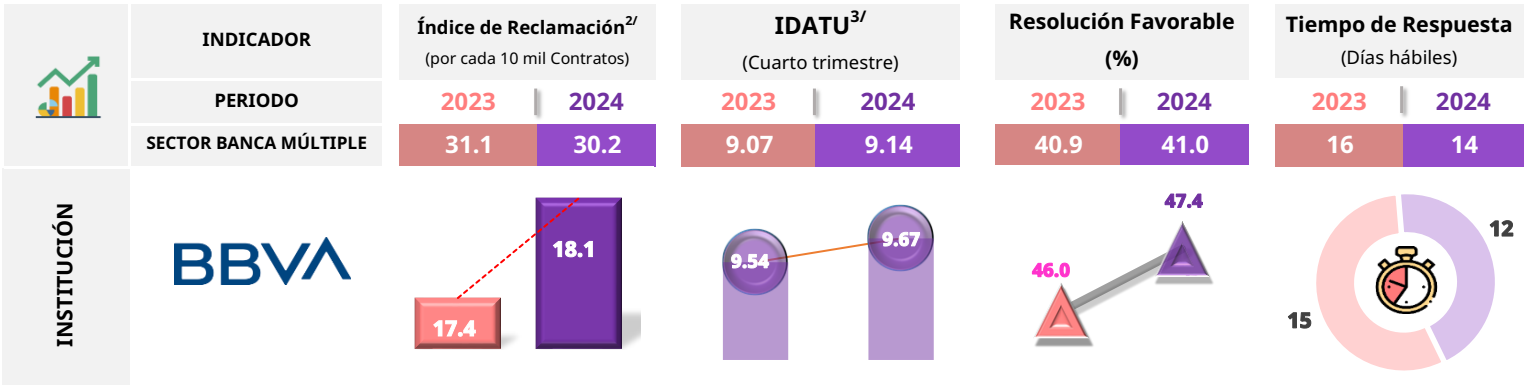
1/ Incluye: Crédito de nómina, Cuenta básica para el público en general, Crédito hipotecario, Gestión de Cobranza (REDECO), entre otros.

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

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

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

DIVERSOS INDICADORES
(Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	837,126	925,988	10.6%
Consultas	2,954	2,760	-6.6%
Controversias:	834,172	923,228	10.7%
Aclaraciones	409,924	440,141	7.4%
Reclamaciones	424,248	483,087	13.9%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	559,769	674,125	20.4%
Sucursales	163,937	134,746	-17.8%
Aplicación móvil	81,862	84,046	2.7%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	22,026	21,896	-0.6%
UNE	5,778	7,808	35.1%
Otros	800	607	-
TOTAL	834,172	923,228	10.7%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	834,139	910,072	98.6%
En trámite	33	13,156	1.4%

36.5% 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	9,154	36.5	13.0
\$5,001 - \$10,000	4,114	53.0	32.3
Más de \$10,000	11,779	100.0	1,349.7
Total	25,047	-	1,395.1

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{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

- Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	4,635	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	4,635	43,786	9.45	9.07
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	4,635	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	4,635	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				94.07
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	4,635	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					94.07

El puntaje 94.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

BBVA 94.07 / 10 = 9.41 de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	660	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	660	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	660	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	511	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	511	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: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	Calificación
	Gestión Electrónica	9.41	X	0.6
	Conciliación	10.00	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			9.64

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



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AZTECA

PROCESO	2023	2024	Var. (%)
ASESORÍAS	45,922	33,071	-28.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	23,794	22,017	-7.5%
CONTROVERSIAS	22,096	20,699	-6.3%
Gestión Ordinaria	13	7	-46.2%
Gestión Electrónica	11,373	8,566	-24.7%
Gestión de cobranza (REDECO)	8,233	10,412	26.5%
Conciliación	2,477	1,714	-30.8%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1,094	786	-28.2%
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	339	288	-15.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	224	212	-5.4%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	41	32	-22.0%
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	69,716	55,088	-21.0%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

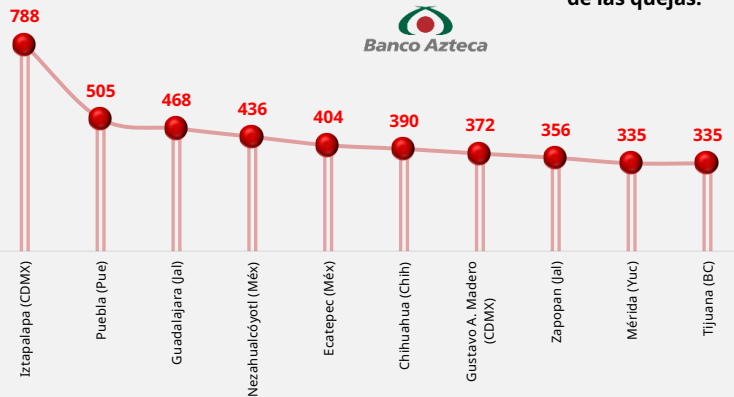
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

CONDUSEF	440,813
Banco Azteca	55,088
Participación	12.5%

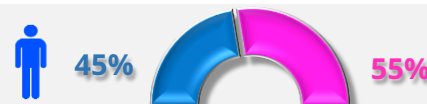
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 1,100 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Azteca, de éstos, 62 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



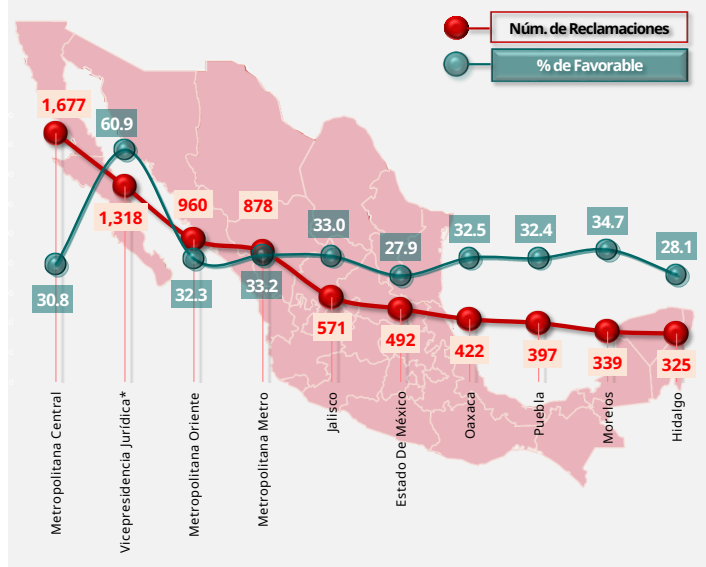
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	2,530	11.5%
Entre 30 a 39 años	4,721	21.4%
Entre 40 a 49 años	4,559	20.7%
Entre 50 a 59 años	4,553	20.7%
Entre 60 a 69 años	3,608	16.4%
Entre 70 a 79 años	1,708	7.8%
Más de 80 años	338	1.5%
TOTAL	22,017	100.0%

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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	23,794	100.0	22,017	100.0	-7.5
Crédito personal	5,923	24.9	8,060	36.6	36.1
Tarjeta de débito	4,556	19.1	3,956	18.0	-13.2
Tarjeta de crédito	3,202	13.5	3,022	13.7	-5.6
Cuenta de ahorro	3,497	14.7	1,993	9.1	-43.0
Gestión de Cobranza (REDECO)	2,037	8.6	1,715	7.8	-15.8
Banca móvil	1,990	8.4	959	4.4	-51.8
Cajero automático	382	1.6	281	1.3	-26.4
Cuenta de nómina	258	1.1	274	1.2	6.2
Crédito ABCD	157	0.7	232	1.1	47.8
Resto de Productos ^{1/}	1,792	7.5	1,525	6.9	-

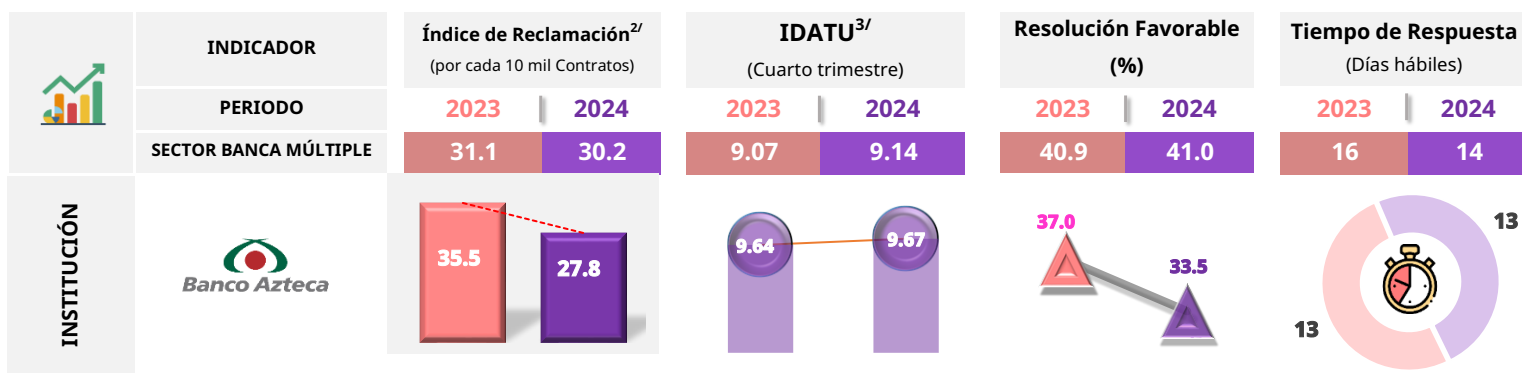
Banca móvil fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución.

Crédito ABCD fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor

^{1/}Incluye: Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Crédito de nómina, Tarjeta de crédito básica, Cuenta de cheques, entre otros.

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

DIVERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	1,437,686	1,088,228	-24.3%
Consultas	318	332	4.4%
Controversias:	1,437,368	1,087,896	-24.3%
Aclaraciones	960,904	588,776	-38.7%
Reclamaciones	476,464	499,120	4.8%

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Aplicación móvil	891,345	842,199	-5.5%
Teléfono	488,418	149,614	-69.4%
Sucursales	44,929	86,237	91.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	11,362	8,589	-24.4%
UNE	1,302	1,250	-4.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	12	7	-
TOTAL	1,437,368	1,087,896	-24.3%

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	1,417,221	1,022,797	94.0%
En trámite	20,147	65,099	6.0%

36.8% 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	3,859	36.8	4.4
\$5,001 - \$10,000	1,338	49.5	10.2
Más de \$10,000	5,302	100.0	408.9
Total	10,499	-	423.6

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{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 Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. **(Hasta -0.5/10 puntos)**
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. **(Máximo +0.5/10 puntos)**
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)
DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	1,676	0	0.00	35.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	1,676	15,852	9.46	9.07
Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	1,676	0	0.00	30.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	1,676	0	0.00	20.00
Calificación del proceso	100.00				94.07
SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	1,676	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL					94.07

El puntaje 94.07 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

 $94.07 / 10 = 9.41$ de calificación

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	408	0	0.00	15.00
Informes no Razonados	25.00	408	0	0.00	25.00
Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	15.00	408	0	0.00	15.00
Asuntos que se derivan de un incumplimiento y que conllevan a una posible sanción	15.00	290	0	0.00	15.00
Asuntos solo con incumplimiento de convenio	30.00	290	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: $\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$
(**) Tiempo Total de Atención de los asuntos atendidos de la institución

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2024			
	PROCESO	CALIF.	Ponderación	
	Gestión Electrónica	9.41	X	0.6
	Conciliación	10.00	X	0.4
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =			9.64

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero-diciembre 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	1,725	3,853	123.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	86	234	172.1%
CONTROVERSIAS	86	234	172.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	10	46	360.0%
Gestión de cobranza (REDECO)	76	187	146.1%
Conciliación	0	1	-
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORÍA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,811	4,087	125.7%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR BANCOS

	440,813
bineo	4,087
Participación bineo	0.9%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 97 municipios del país se registran al menos una reclamación de Banco Bineo, de éstos, 30 concentran el **60%** de las quejas.



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



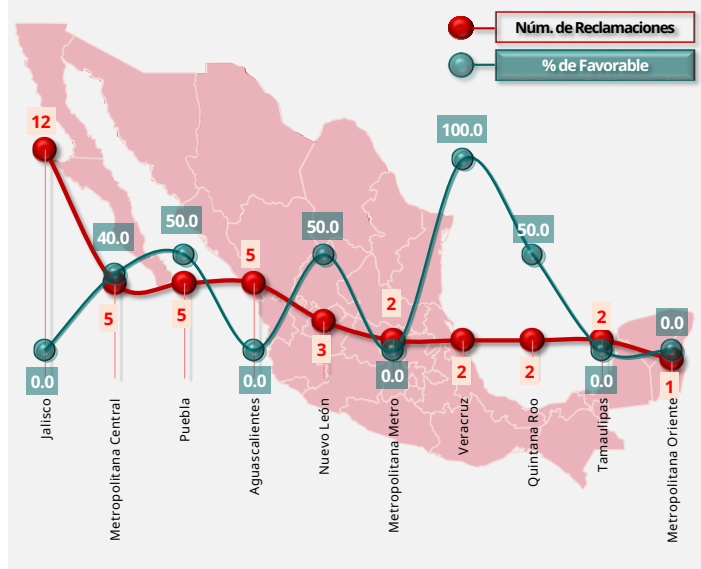
RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART.
Entre 18 a 29 años	47	20.1%
Entre 30 a 39 años	63	26.9%
Entre 40 a 49 años	36	15.4%
Entre 50 a 59 años	26	11.1%
Entre 60 a 69 años	31	13.2%
Entre 70 a 79 años	31	13.2%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	234	100.0%

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.

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.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

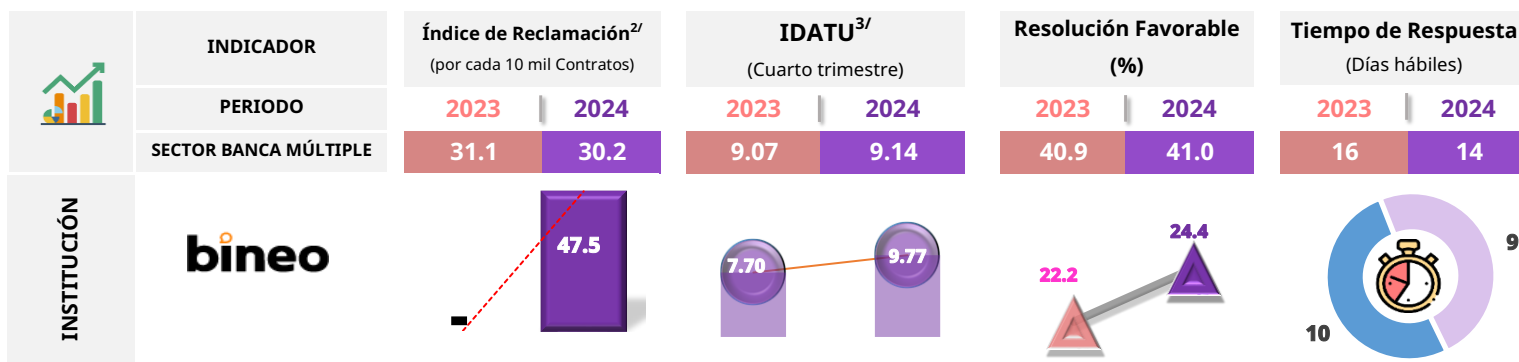
PRODUCTO	2023		2024		Var.(%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
TOTAL	86	100.0	234	100.0	172.1
Tarjeta de crédito	41	47.7	95	40.6	131.7
Crédito de nómina	12	14.0	39	16.7	225.0
Tarjeta de débito	5	5.8	27	11.5	440.0
Crédito personal	10	11.6	23	9.8	130.0
Crédito al auto	6	7.0	18	7.7	200.0
Crédito hipotecario	3	3.5	7	3.0	133.3
Tarjeta de crédito básica	5	5.8	7	3.0	40.0
Cajero automático	0	0.0	3	1.3	-
Crédito ABCD	2	2.3	3	1.3	50.0
Resto de Productos ^{1/}	2	2.3	12	5.1	-

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

^{1/}Incluye: Cuenta de ahorro, Cuenta de cheques, Gestión de Cobranza (REDECO), entre otros.

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

DISERSOS INDICADORES (Controversias)



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

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

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

ASUNTOS REGISTRADOS			
Tipo de Asunto	2023	2024	Var.
TOTAL	0	1,656	-
Consultas	0	276	-
Controversias:	0	1,380	-
Aclaraciones	0	1,333	-
Reclamaciones	0	47	-

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

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

Controversias:			
Medio de Recepción	2023	2024	Var.
Teléfono	0	561	-
Centro de atención telefónica	0	532	-
Página de internet	0	212	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	46	-
Correo electrónico	0	28	-
Aplicación móvil	0	1	-
TOTAL	0	1,380	-

ESTATUS DEL ASUNTO	2023	2024	Part.
Concluidos	0	1,380	100.0%
En trámite	0	0	0.0%

34% 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	16	34.0	0.04
\$5,001 - \$10,000	9	53.2	0.07
Más de \$10,000	22	100.0	1.03
Total	47	-	1.13

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

OBJETIVO

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

¿Cómo se evalúa el índice?

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

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL POR PROCESO

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

- Gestión Electrónica^{1/} 60 %
- Conciliación 40 %

Se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU

CALIFICACIÓN FINAL

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

De los cuales 2 son de Penalización y 2 de Beneficio

- a) Penalización por Dictámenes emitidos. En el que la Conciliación fue No Favorable al usuario y se emitió con opinión técnico jurídica o Título Ejecutivo. (Hasta -0.5/10 puntos)
- b) Penalización por la revisión de folios IDATU. Solicitud de la Institución para Revisión de folios IDATU y que son rechazados por CONDUSEF*/
- c) Beneficio por Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores. (Máximo +0.5/10 puntos)
- 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	Banco Bineo	9.62	10.00	9.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9.77
2	Banco Azteca	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
3	BBVA México	9.41	10.00	9.64	0.02	0.00	0.05	0.00	9.67
4	BanCoppel	9.59	9.85	9.69	0.04	0.00	0.00	0.00	9.66
5	Banco Nacional de México	9.20	9.96	9.51	0.03	0.00	0.05	0.00	9.53
6	Banco Compartamos	9.38	9.75	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	9.53
7	Banco Inbursa	9.29	10.00	9.57	0.05	0.00	0.00	0.00	9.52
8	Cibanco	9.03	10.00	9.42	0.00	0.00	0.00	0.00	9.42
9	Banco Mercantil del Norte	9.08	9.77	9.35	0.02	0.03	0.05	0.00	9.36
10	Volkswagen Bank	8.79	10.00	9.27	0.00	0.00	0.00	0.00	9.27
11	Banco Santander México	8.99	9.66	9.26	0.03	0.04	0.05	0.00	9.24
12	HSBC México	8.88	9.75	9.23	0.03	0.02	0.00	0.05	9.23
13	Ualá	8.72	9.63	9.08	0.00	0.00	0.00	0.00	9.08
14	Consubanco	8.82	9.45	9.07	0.00	0.00	0.00	0.00	9.07
15	Banco Regional	9.01	9.26	9.11	0.04	0.03	0.00	0.00	9.05
16	Banco del Bajío	8.67	9.38	8.95	0.03	0.00	0.00	0.00	8.92
17	Banca Afirme	8.36	9.53	8.83	0.01	0.02	0.00	0.00	8.80
18	Scotiabank Inverlat	7.40	9.76	8.35	0.03	0.03	0.00	0.00	8.28
19	Banco Invex	8.56	3.94	6.72	0.03	0.07	0.00	0.00	6.62
	Promedio del Sector	9.14	9.70	9.16					9.14

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2024; juntas concentran el 99.3% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 53 Bancos que se encuentran en operación.

(*) El IDATU corresponde al cuarto trimestre (octubre-diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

DESGLOSE DE LA CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO:

GESTIÓN ELECTRÓNICA	HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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	10	0	0.00	35.00
	Tiempo promedio de respuesta de asuntos Directos	15.00	10	** 60	6.00	11.24
	Asuntos Directos rechazados y reportados como 100% "No favorables" (no motivado/no fundado/no soportado)	30.00	10	0	0.00	30.00
	Asuntos Directos con causas administrativas (obligaciones "de hacer")	20.00	10	0	0.00	20.00
	Calificación del proceso	100.00				96.24
	SE RESTARÁN PUNTOS SI SE PRESENTA EL CRITERIO SIGUIENTE:					
	Asuntos concluidos Favorables y que pasaron a Conciliación	MAXIMO 0.50	10	0	0.00	0.00
CALIFICACIÓN FINAL						96.24
El puntaje 96.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:						
bineo $96.24 / 10 = 9.62$ de calificación						

CONCILIACIÓN

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 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: $\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO	Periodo: octubre-diciembre de 2024				
	PROCESO	CALIF.	Ponderación		Calificación
	Gestión Electrónica	9.62	X	0.6	5.77
	Conciliación	10.00	X	0.4	4.00
	CALIFICACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO =				9.77