



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2018

Presidencia de Condusef

BANCA DE DESARROLLO

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SHF



La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Banca de Desarrollo: 1,983
 Acciones de Defensa realizadas de SHF: 103 Part. 5.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SHF:

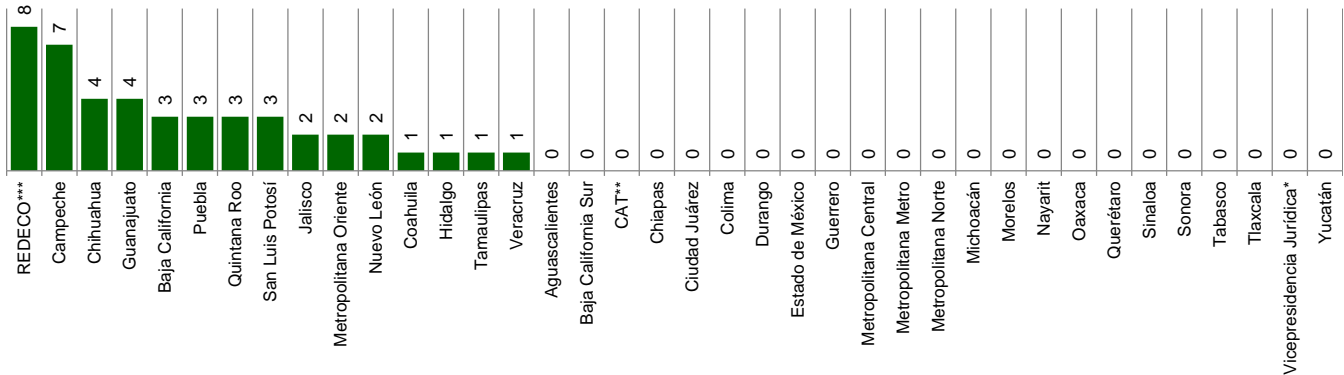
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	69	58	-15.9%
RECLAMACIONES	30	45	50.0%
Controversias	30	45	50.0%
• Gestión Ordinaria	24	30	25.0%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	8	-
• Conciliación	6	7	16.7%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	99	103	4.0%

Nota: 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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 45



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

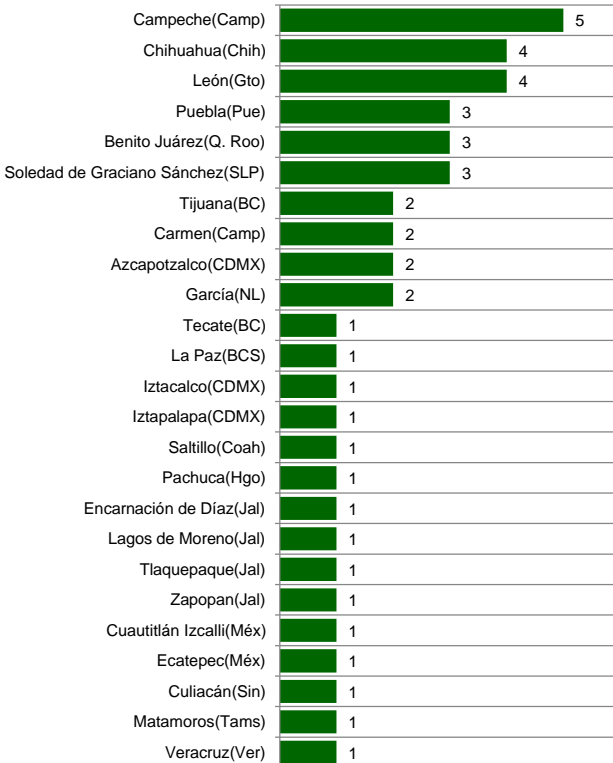
(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 25 municipios del país se registra al menos una reclamación de SHF, de éstos, 9 concentran el 62% de las quejas.

El 55% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 45% por mujeres.

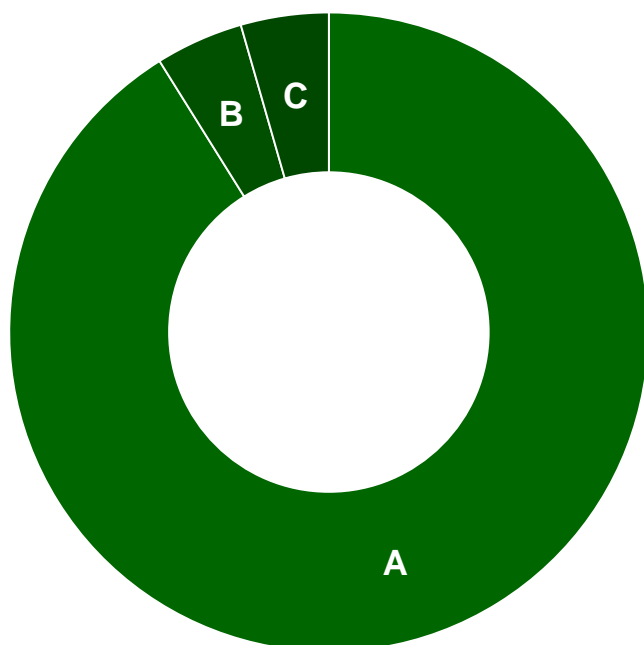


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	1	2%
Entre 40 y 49 años	23	51%
Entre 50 y 59 años	15	33%
Entre 60 y 69 años	6	13%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	45	100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	30	100.0	45	100.0	50.0
Crédito hipotecario	24	80.0	41	91.1	70.8
Crédito prendario	0	0.0	2	4.4	-
Resto de productos 1/	6	20.0	2	4.5	-

1/ Incluye: Cuenta de ahorro, entro otros.



A 91.1% Crédito hipotecario

- 39% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 17% Causa no especificada REDECO
- 17% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 4.4% Crédito prendario

- 100% Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios

C 4.5% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito	N/A	9.68	10.00	9.81
2	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.	N/A	2.01	8.10	4.44
3	Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito	5.51	0.00	10.00	4.10
	Promedio del Sector	7.45	1.95	9.53	5.54

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio), juntas concentran el 92.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones de Banca de Desarrollo que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (2 de 6 Banca de Desarrollo se han adherido a este proceso)

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Sociedad Hipotecaria Federal no presentó problemática, ya que de los 31 asuntos directos en el periodo, no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Sociedad Hipotecaria Federal no presentó problemática, ya que de los 31 asuntos concluidos en el periodo no se solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 3 casos Sociedad Hipotecaria Federal emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 2 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 1 obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 10 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación, por lo que Sociedad Hipotecaria Federal no presentó esta problemática.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, ningún asunto registró incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.).

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SHF



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	13	18				31
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	113	65				178
Asuntos directos	13	18				31
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.69	3.61			✓	5.74
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	13	18				31
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	2				3
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	3				5
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	50.00	66.67			✗	60.00
% de participación respecto del Sector	50.00	100.00				75.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1				2
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	2				3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	50.00			✓	66.67
% de participación respecto del Sector	50.00	100.00				66.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	1	0				1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	100.00	0.00			✓	50.00
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00				100.00
Calificación del Proceso	53.75	61.26				55.13

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	5.74	n/a	1.00	n/a	1.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	60.00	75.00	8.60	1.00	4.80
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	66.67	66.67	5.67	1.00	3.33
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	50.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			61.27	38.00	55.13

El puntaje 55.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$55.13 / 10 = 5.51 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	2	8				10
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	0				0
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	2	8				10
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	100.00	100.00				100.00

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			100.00	100.00	100.00

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

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	5.51	x	0.2	1.10
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	10.00	x	0.3	3.00

IDATU ENERO - JUNIO = 4.10

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	26	27	3.8%
I.- Consultas	13	27	107.7%
II.- Controversias:	13	0	-100.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	13	0	-100.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	13	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	12	0	-100.0%
UNE	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de Internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	-	

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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANSEFI



La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Banca de Desarrollo: 1,983
 Acciones de Defensa realizadas de Bansefi: 969 Part. 48.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANSEFI:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	706	693	-1.8%
RECLAMACIONES	192	276	43.8%
Controversias	188	271	44.1%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	167	228	36.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	1	-
• Conciliación	21	42	100.0%
Solicitud de Dictamen	4	5	25.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	898	969	7.9%

Nota: 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.

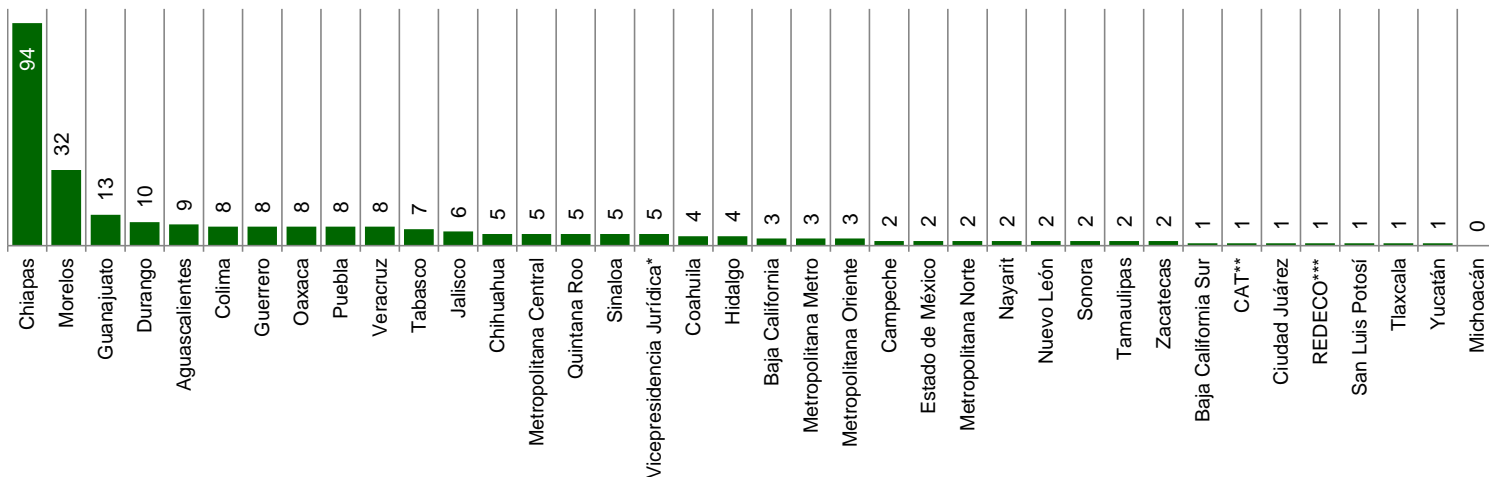
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANSEFI



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 276



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

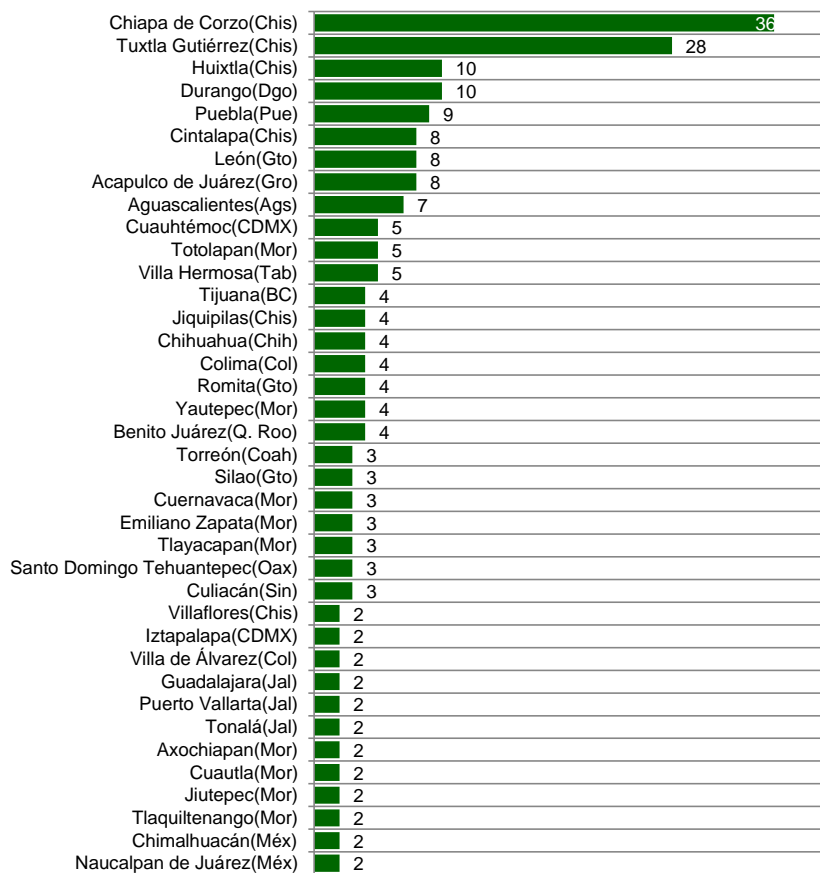
(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 92 municipios del país se registra al menos una reclamación de Bansefi, de éstos, 19 concentran el 61% de las quejas.

El 32% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 68% por mujeres.



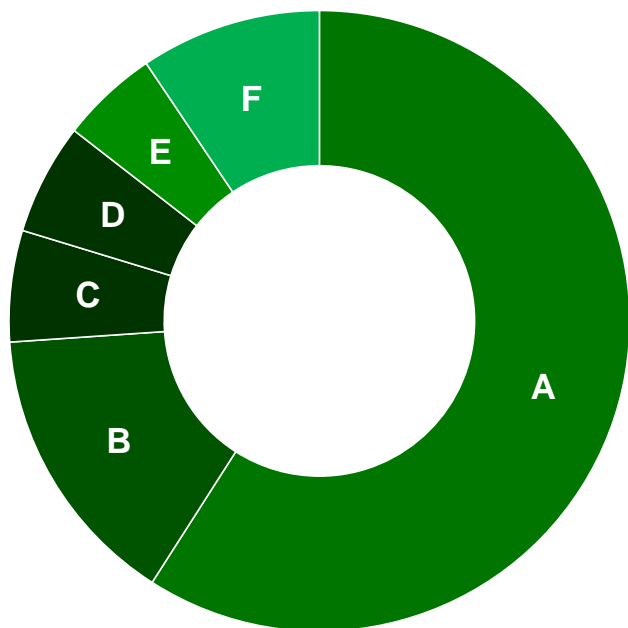
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	26	9%
Entre 30 y 39 años	64	23%
Entre 40 y 49 años	71	26%
Entre 50 y 59 años	44	16%
Entre 60 y 69 años	35	13%
Entre 70 y 79 años	24	9%
Más de 80 años	12	4%
Total	276	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	192	100.0	276	100.0	43.8
Tarjeta de débito	30	15.6	163	59.1	443.3
Cuenta de ahorro	117	61.0	41	14.8	-65.0
Cajero automático	6	3.1	16	5.8	166.7
Cuenta de nómina	6	3.1	16	5.8	166.7
Crédito personal	6	3.1	14	5.1	133.3
Resto de productos 1/	27	14.1	26	9.4	-

1/ Incluye: Valores e instrumentos de inversión, Fideicomisos, Apoyo seguros, entre otros.



A 59.1% Tarjeta de débito

- 18% Incumplimiento con los términos del contrato
- 16% No recepción de plástico en el tiempo estipulado
- 16% Solicitud de entrega de recursos no atendida

B 14.8% Cuenta de ahorro

- 27% Cargos no reconocidos en la cuenta
- 24% Solicitud de entrega de recursos no atendida
- 12% Depósito no aplicado total o parcialmente

C 5.8% Cajero automático

- 94% El cajero automático no entrega la cantidad solicitada
- 6% Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio

D 5.8% Cuenta de nómina

E 5.1% Crédito personal

F 9.4% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito	N/A	9.68	10.00	9.81
2	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.	N/A	2.01	8.10	4.44
3	Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito	5.51	0.00	10.00	4.10
	Promedio del Sector	7.45	1.95	9.53	5.54

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio), juntas concentran el 92.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones de Banca de Desarrollo que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 6 Banca de Desarrollo se han adherido a este proceso)**

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Bansefi no presentó problemática, ya que de 203 asuntos directos que presentó en el periodo no registró vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el primer semestre del 2018, Bansefi solicitó 29 prórrogas, es decir, el 12.5% de los 232 asuntos concluidos en el periodo, los cuales representaron el 100% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 12 casos Bansefi emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 9 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 16 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 3 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 40 asuntos atendidos en este proceso, 2 (5.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 100% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, ninguno obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, ningún asunto registró incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.).

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANSEFI



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	86	117				203
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,330	1,710				3,040
Asuntos directos	86	117				203
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.47	14.62			✓	14.98
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	86	117				203
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.85			✗	0.49
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00				100.00
Asuntos con prórroga	9	20				29
Asuntos concluidos	95	137				232
Índice de asuntos con prórroga (%)	9.47	14.60			✗	12.50
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00				100.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	1				1
Asuntos con prórroga	9	20				29
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	5.00			✗	3.45
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00				100.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	243	525				768
Asuntos con prórroga	9	20				29
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	27.00	26.25			✓	26.48
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos con prórroga	9	20				29
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	11.11	0.00			✓	3.45
% de participación respecto del Sector	100.00	0.00				100.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	12				12
Asuntos de GE que pasaron a CO	8	20				28
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	60.00			✗	42.86
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00				100.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	9				9
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	12				12
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	75.00			✗	75.00
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00				100.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	8	8				16
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	12.50			✓	18.75
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00				100.00
Calificación del Proceso	70.95	24.13				20.06

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.98	n/a	2.06	n/a	2.06
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.49	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con prórroga	10	12.50	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	3.45	100.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	26.48	n/a	1.00	n/a	1.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	3.45	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	42.86	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	75.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	18.75	100.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			20.06	17.00	20.06

El puntaje 20.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$20.06 / 10 = 2.01 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

$$\text{Puntos a calcular} = (\text{puntos máximos}) - [((\text{puntos máximos} - \text{puntos mínimos}) \times (\text{valor mínimo} - \text{valor de cálculo})) / (\text{valor mínimo} - \text{valor máximo})]$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANSEFI

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	1				2
Asuntos concluidos	13	27				40
Índice de asuntos diferidos (%)	7.69	3.70			✓	5.00
% de participación respecto del Sector	50.00	100.00				100.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	1	1				2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	13	27				40
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	86.85	81.00				81.00

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	5.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			81.00	81.00	81.00

El puntaje 81.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.00 / 10 = 8.10 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	2.01	x	0.6	1.20
• Conciliación:	8.10	x	0.4	3.24
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	4.44

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	1,586	954	-39.8%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	1,586	954	-39.8%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1,586	954	-39.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	1,586	954	-39.8%
Correo electrónico	1,398	748	-46.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	165	206	24.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	21	0	-100.0%
Página de internet	1	0	-100.0%
UNE	1	0	-100.0%
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$17.93	\$3.26	-81.8%
Monto Abonado (MDP)	\$17.79	\$3.27	-81.6%
% de Abono	99.2%	100.4%	
Resolución Favorable al Usuario	94.4%	100.0%	

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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANJÉRCITO



La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Entidades que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

Por lo expuesto, esta Comisión Nacional emite la siguiente Ficha Estadística con el objeto de procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros, elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

PANORAMA GENERAL:

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector Banca de Desarrollo: 1,983
 Acciones de Defensa realizadas de Banjercito: 443 Part. 22.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANJÉRCITO:

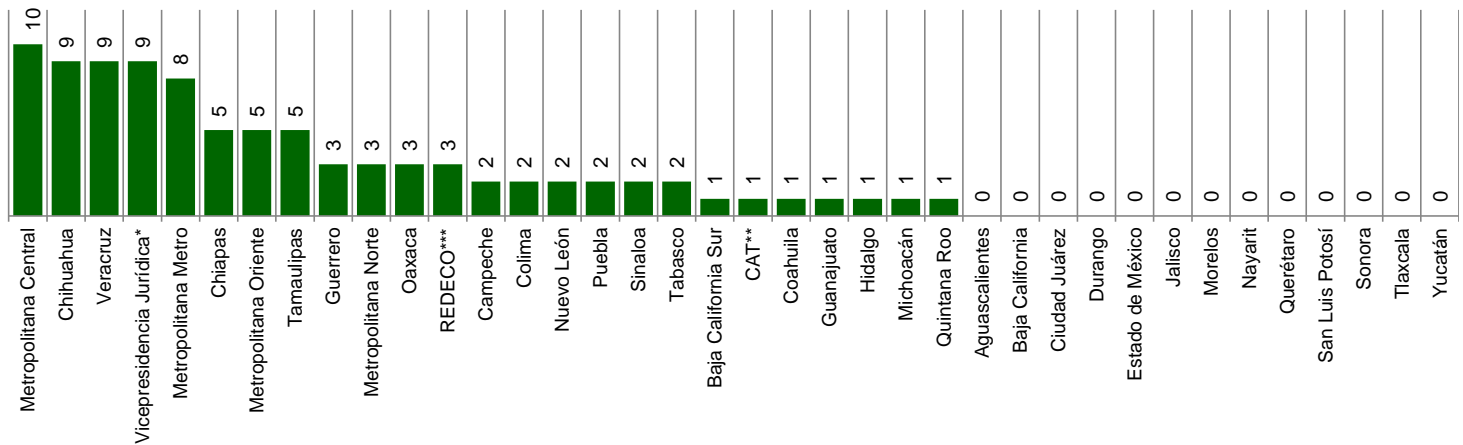
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	305	352	15.4%
RECLAMACIONES	77	91	18.2%
Controversias	67	82	22.4%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	45	59	31.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	3	-
• Conciliación	22	20	-9.1%
Solicitud de Dictamen	8	6	-25.0%
Solicitud de Defensoría	1	1	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	382	443	16.0%

Nota: 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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 91



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

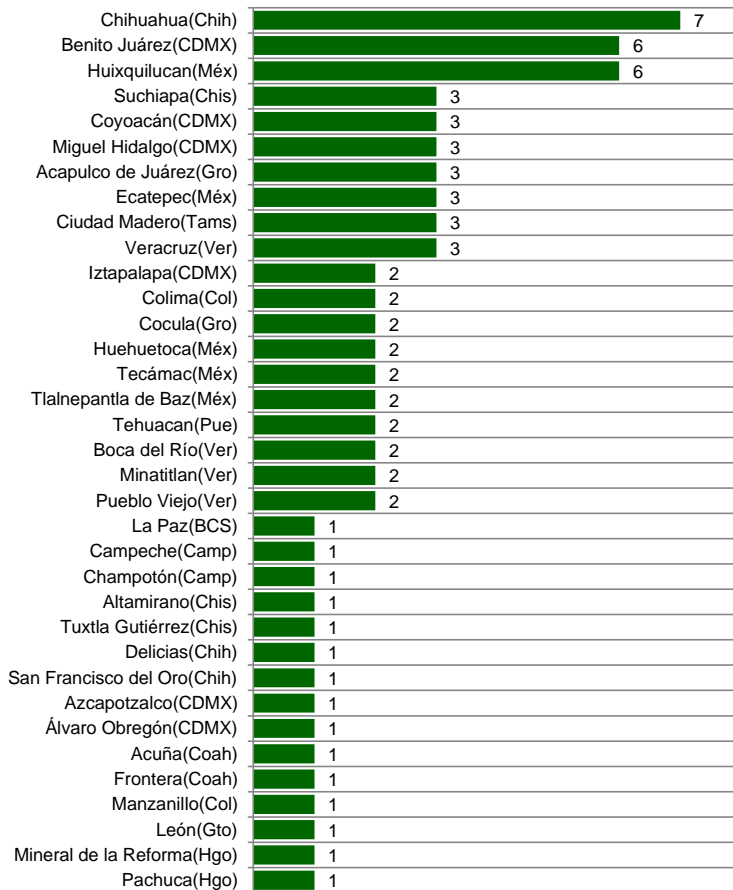
(**) A partir de 2017 el CAT incluye asesorías del CAT Nacional y del Centro de Atención en el Extranjero CAEX.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 50 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banjercito, de éstos, 18 concentran el 62% de las quejas.

El 75% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 25% por mujeres.



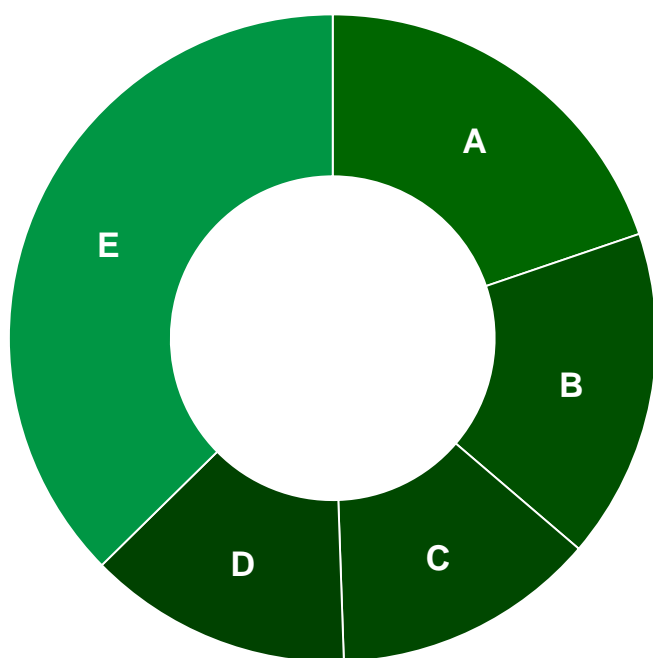
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	12	13%
Entre 30 y 39 años	32	35%
Entre 40 y 49 años	16	18%
Entre 50 y 59 años	5	5%
Entre 60 y 69 años	12	13%
Entre 70 y 79 años	8	9%
Más de 80 años	6	7%
Total	91	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	77	100.0	91	100.0	18.2
Tarjeta de débito	19	24.7	18	19.8	-5.3
Cuenta de cheques	2	2.6	15	16.5	650.0
Cajero automático	5	6.5	12	13.2	140.0
Crédito personal	12	15.6	12	13.2	0.0
Resto de productos 1/	39	50.6	34	37.3	-

1/ Incluye: Cuenta de ahorro, Cuenta de nómina, Cuenta básica de nómina, entre otros.



A 19.8% Tarjeta de débito

- 67% Consumos no reconocidos
- 28% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
- 6% Incumplimiento con los términos del contrato

B 16.5% Cuenta de cheques

- 40% Cheque pagado no reconocido por el titular
- 27% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
- 13% Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)

C 13.2% Cajero automático

- 92% El cajero automático no entrega la cantidad solicitada
- 8% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio

D 13.2% Crédito personal

E 37.3% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios es un indicador que mide la calidad operativa de atención y servicio de las Instituciones Financieras, en cuanto a la gestión de las reclamaciones de sus propios clientes que acuden a la CONDUSEF.

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su Banco y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca de Desarrollo.

Este indicador se compone de la evaluación de tres procesos de atención de CONDUSEF con base en su marco regulatorio: Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación.

Este Índice es público a través del Buró de Entidades Financieras.

Ranking	Institución	Evaluación por Proceso			IDATU Evaluación Integral
		Gestión Ordinaria	Gestión Electrónica	Conciliación	
1	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito	N/A	9.68	10.00	9.81
2	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.	N/A	2.01	8.10	4.44
3	Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito	5.51	0.00	10.00	4.10
	Promedio del Sector	7.45	1.95	9.53	5.54

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

Nota 1: Sólo se presentan las Instituciones con mayor número de reclamaciones en el periodo (enero-junio), juntas concentran el 92.8% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 6 Instituciones de Banca de Desarrollo que se encuentran en operación.

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**
 - A. Las instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.
 - B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.
 - C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**
 - D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
 - E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ELECTRÓNICA (GE)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN GESTIÓN ORDINARIA (GO)	100 Puntos
Asuntos directos vencidos	10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10
Asuntos con prórroga	10
Asuntos con prórroga vencidos	15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10
CRITERIOS EVALUADOS EN CONCILIACIÓN (CO)	100 Puntos
Asuntos diferidos	20
Asuntos diferidos no conciliados	20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40

*Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(2 de 6 Banca de Desarrollo se han adherido a este proceso)**

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Banjercito no presentó problemática, ya que de 54 asuntos directos que presentó en el periodo no registró vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Banjercito no presentó problemática, ya que de los 57 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En los casos donde la Institución emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. Banjercito no presentó esta problemática.

En esta materia, de 6 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, ninguno tuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 15 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación, por lo que Banjercito no presentó esta problemática.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, ningún asunto registró incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.).

Con la finalidad de poder analizar el comportamiento de la Institución, se presenta información a detalle por proceso y trimestre.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANJÉRCITO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	25	29				54
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	395	490				885
Asuntos directos	25	29				54
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.80	16.90			x	16.39
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	25	29				54
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	25	32				57
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	3				7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	3				6
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	96.88	96.65				96.76

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANJÉRCITO



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.39	n/a	1.76	n/a	1.76
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			96.76	90.00	96.76

El puntaje 96.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.76 / 10 = 9.68 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

Puntos a calcular = (puntos máximos) – [((puntos máximos – puntos mínimos) x (valor mínimo – valor de cálculo)) / (valor mínimo – valor máximo)]

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANJÉRCITO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	5	10				15
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	0				0
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	5	10				15
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	100.00	100.00				100.00

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: Acumulado enero-junio 2018)

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			100.00	100.00	100.00

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

$$100.00 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.68	x	0.6	5.81
• Conciliación:	10.00	x	0.4	4.00
IDATU ENERO - JUNIO			=	9.81

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

El artículo 50 Bis, fracción V, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que el titular de la Unidad Especializada deberá presentar al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de las disposiciones de carácter general, las cuales indican que el REUNE será el medio por el cual las UNE darán cumplimiento a sus obligaciones ante CONDUSEF.

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	9,431	14,975	58.8%
I.- Consultas	259	358	38.2%
II.- Controversias:	9,172	14,617	59.4%
II.I Aclaraciones	1,450	1,790	23.4%
II.II Reclamaciones	7,722	12,827	66.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	TOTAL	2017	2018	Var.
TOTAL	9,172	14,617	59.4%	
Teléfono	4,591	9,664	110.5%	
Sucursales	3,971	4,460	12.3%	
UNE	596	479	-19.6%	
CONDUSEF-Gestión Electrónica	7	13	85.7%	
Correo electrónico	7	1	-85.7%	
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-	
Página de internet	0	0	-	

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$35.7	\$50.2	40.5%
Monto Abonado (MDP)	\$25.1	\$32.4	29.1%
% de Abono	70.3%	64.6%	
Resolución Favorable al Usuario	78.3%	100.0%	

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.