



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2018

Presidencia de Condusef

Banca Múltiple

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO SANTANDER



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Santander: 36,146 Part. 12.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO SANTANDER:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	17,647	25,097	42.2%
RECLAMACIONES	8,560	11,049	29.1%
Controversias	7,927	10,126	27.7%
• Gestión Ordinaria	24	15	-37.5%
• Gestión Electrónica	4,173	4,717	13.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	2,132	3,296	54.6%
• Conciliación	1,598	2,098	31.3%
Solicitud de Dictamen	456	655	43.6%
Solicitud de Defensoría	87	111	27.6%
Defensoría Legal Gratuita	68	101	48.5%
Asesorías Jurídicas Penales	14	55	292.9%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	8	1	-87.5%
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	26,207	36,146	37.9%

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.

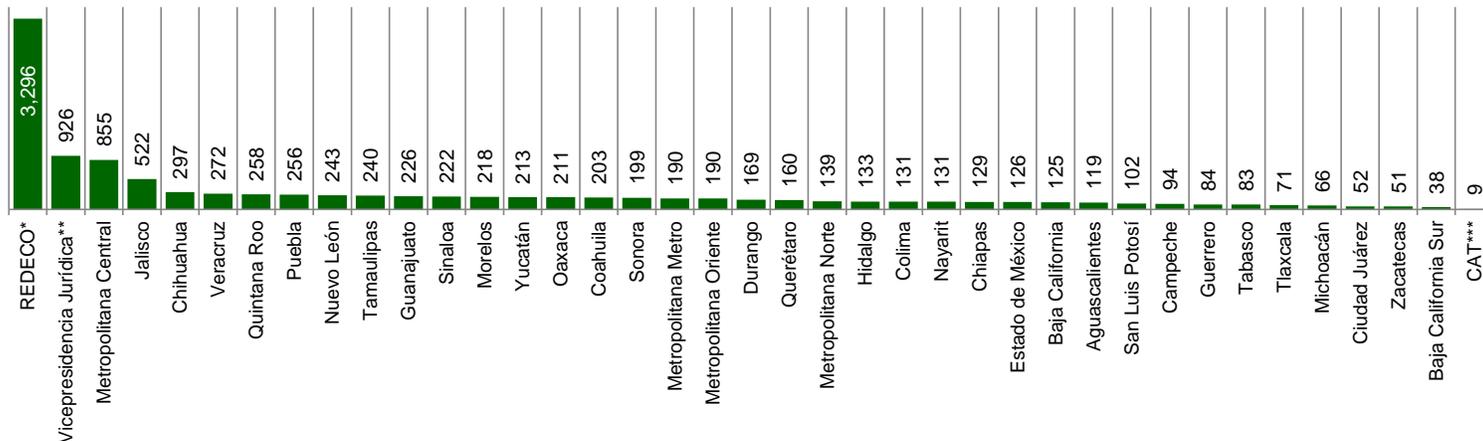
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

Incluye información de Santander Consumo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 BANCO SANTANDER



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 11,049



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

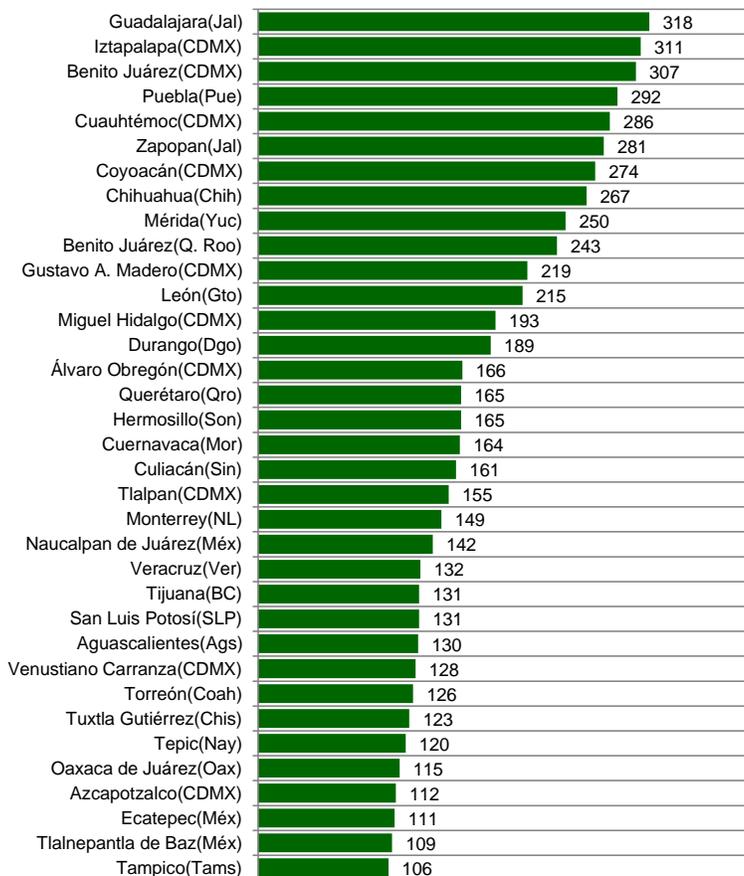
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 596 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Santander, de éstos, 36 concentran el 60% de las quejas.

El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



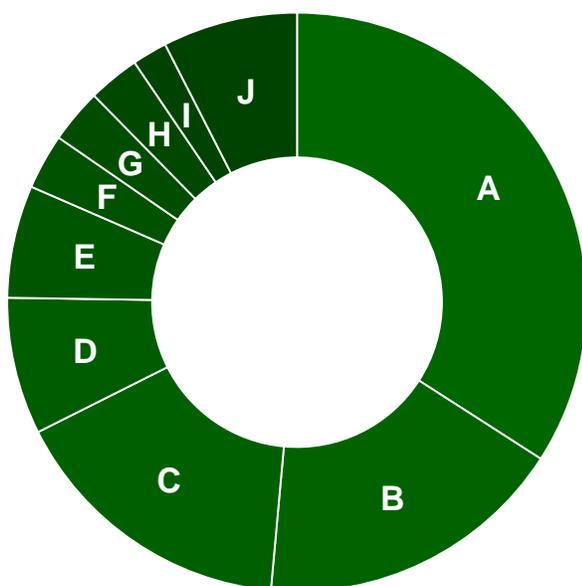
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,119	10%
Entre 30 y 39 años	2,257	20%
Entre 40 y 49 años	2,157	20%
Entre 50 y 59 años	2,435	22%
Entre 60 y 69 años	2,039	18%
Entre 70 y 79 años	856	8%
Más de 80 años	186	2%
Total	11,049	100%

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	8,560	100.0	11,049	100.0	29.1
Tarjeta de crédito	3,286	38.4	3,767	34.1	14.6
Crédito personal	1,448	16.9	1,917	17.3	32.4
Tarjeta de débito	1,254	14.6	1,785	16.2	42.3
Cuenta de cheques	501	5.9	845	7.6	68.7
Cuenta de nómina	500	5.8	694	6.3	38.8
Cuenta de ahorro	253	3.0	342	3.1	35.2
Crédito de nómina	232	2.7	334	3.0	44.0
Cajero automático	212	2.5	318	2.9	50.0
Crédito hipotecario	192	2.2	216	2.0	12.5
Resto de productos 1/	682	8.0	831	7.5	-

1/Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Cuenta básica de nómina, Tarjeta de crédito básica, entre otros.



A 34.1% Tarjeta de crédito

- 32% Consumos no reconocidos
- 31% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 8% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada

B 17.3% Crédito personal

- 79% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 3% Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
- 3% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada

C 16.2% Tarjeta de débito

- 66% Consumos no reconocidos
- 12% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
- 3% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso

D 7.6% Cuenta de cheques

E 6.3% Cuenta de nómina

F 3.1% Cuenta de ahorro

G 3.0% Crédito de nómina

H 2.9% Cajero automático

I 2.0% Crédito hipotecario

J 7.5% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO SANTANDER



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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).**

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

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 de 2018, Santander acumuló 9 vencimientos de 4,826 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 14.3% de los asuntos vencidos del Sector.

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, Santander no presentó problemática, ya que de los 4,865 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 227 casos Santander 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, 80 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 1,124 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 279 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 1,970 asuntos atendidos en este proceso, 206 (10.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 20.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 39.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 81 asuntos (4.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 8.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 46 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Santander no presentó problemática ya que no incumplió en ningún caso.

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

BANCO SANTANDER



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	7	2				9
Asuntos directos	2,250	2,576				4,826
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.31	0.08			✓	0.19
% de participación respecto del Sector	21.21	6.67				14.29
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	30,727	42,720				73,447
Asuntos directos	2,250	2,576				4,826
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.66	16.58			✗	15.22
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	28	35				63
Asuntos directos	2,250	2,576				4,826
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.24	1.36			✗	1.31
% de participación respecto del Sector	23.53	26.92				25.30
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	2,267	2,598				4,865
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	98	129				227
Asuntos de GE que pasaron a CO	619	732				1,351
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	15.83	17.62			✗	16.80
% de participación respecto del Sector	20.16	20.57				20.40
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	41	39				80
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	98	129				227
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	41.84	30.23			✓	35.24
% de participación respecto del Sector	23.30	18.48				20.67
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	136	143				279
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	521	603				1,124
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	26.10	23.71			✓	24.82
% de participación respecto del Sector	20.64	17.61				18.98
Calificación del Proceso	66.05	71.90				68.01

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO SANTANDER



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	0.19	14.29	9.98	4.21	7.10
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.22	n/a	2.01	n/a	2.01
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.31	25.30	4.27	1.73	3.00
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	16.80	20.40	16.81	2.95	9.88
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	35.24	20.67	10.07	1.51	5.79
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	24.82	18.98	7.77	2.72	5.24
Total	100			85.90	43.12	68.01

El puntaje 68.01 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$68.01 / 10 = 6.80 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCO SANTANDER



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	3	11				14
Índice de asuntos directos vencidos (%)	33.33	0.00			✓	7.14
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00				20.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	24	188				212
Asuntos directos	3	11				14
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.00	17.09			✗	15.14
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	4	11				15
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	0				1
Asuntos de GO que pasaron a CO	3	0				3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	33.33	0.00			✓	33.33
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00				33.33
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	2	0				2
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	0				2
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	100.00	0.00			✓	100.00
% de participación respecto del Sector	28.57	0.00				16.67
Calificación del Proceso	60.86	97.03				65.04

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	7.14	20.00	8.71	1.00	4.86
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	15.14	n/a	5.93	n/a	5.93
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	33.33	33.33	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	100.00	16.67	1.00	5.50	3.25
Total	100			66.64	47.50	65.04

El puntaje 65.04 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$65.04 / 10 = 6.50 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCO SANTANDER



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	91	115				206
Asuntos concluidos	912	1,058				1,970
Índice de asuntos diferidos (%)	9.98	10.87			X	10.46
% de participación respecto del Sector	18.96	21.02				20.06
Asuntos diferidos no conciliados	31	51				82
Asuntos diferidos	91	115				206
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	34.07	44.35			X	39.81
% de participación respecto del Sector	16.58	21.79				19.48
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	39	42				81
Asuntos concluidos	912	1,058				1,970
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.28	3.97			✓	4.11
% de participación respecto del Sector	8.72	8.17				8.43
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	26	20				46
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	73.70	70.74				71.43

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 diferidos	20	10.46	20.06	11.96	1.00	6.48
Asuntos diferidos no conciliados	20	39.81	19.48	12.44	1.45	6.94
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.11	8.43	19.22	16.79	18.01
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			83.61	59.25	71.43

El puntaje 71.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$71.43 / 10 = 7.14 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	6.50 x	0.2	1.30
• Gestión Electrónica:	6.80 x	0.5	3.40
• Conciliación:	7.14 x	0.3	2.14
			<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO		=	6.84

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	299,258	570,684	90.7%
I.- Consultas	770	916	19.0%
II.- Controversias:	298,488	569,768	90.9%
II.I Aclaraciones	285,911	555,471	94.3%
II.II Reclamaciones	12,577	14,297	13.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	298,488	569,768	90.9%
Teléfono	268,751	532,631	98.2%
Sucursales	13,963	18,465	32.2%
UNE	8,466	9,601	13.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	4,087	4,696	14.9%
Página de internet	2,180	4,375	100.7%
Correo electrónico	1,017	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	24	0	-100.0%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$1,146.5	\$1,989.5	73.5%
Monto Abonado (MDP)	\$717.5	\$836.6	16.6%
% de Abono	62.6%	42.1%	
Resolución Favorable al Usuario	84.2%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANORTE/IXE



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banorte/Ixe: 45,056 Part. 15.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANORTE/IXE:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	25,184	31,803	26.3%
RECLAMACIONES	9,112	13,253	45.4%
Controversias	8,020	11,310	41.0%
• Gestión Ordinaria	39	63	61.5%
• Gestión Electrónica	4,337	6,590	51.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	1,498	1,204	-19.6%
• Conciliación	2,146	3,453	60.9%
Solicitud de Dictamen	771	1,440	86.8%
Solicitud de Defensoría	154	226	46.8%
Defensoría Legal Gratuita	121	176	45.5%
Asesorías Jurídicas Penales	44	90	104.5%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	2	11	450.0%
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	34,296	45,056	31.4%

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.

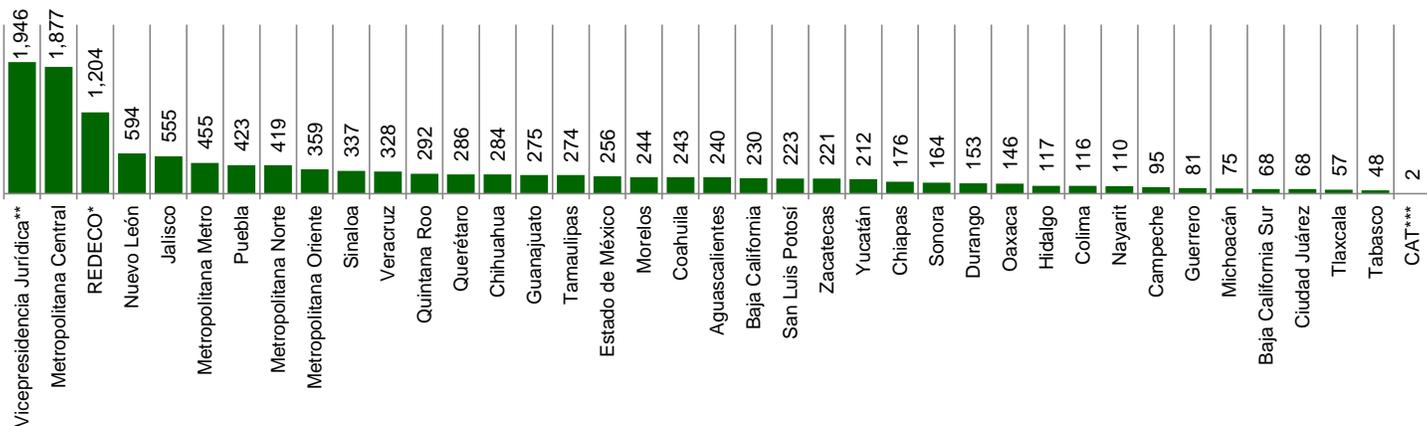
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANORTE/IXE



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 13,253



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

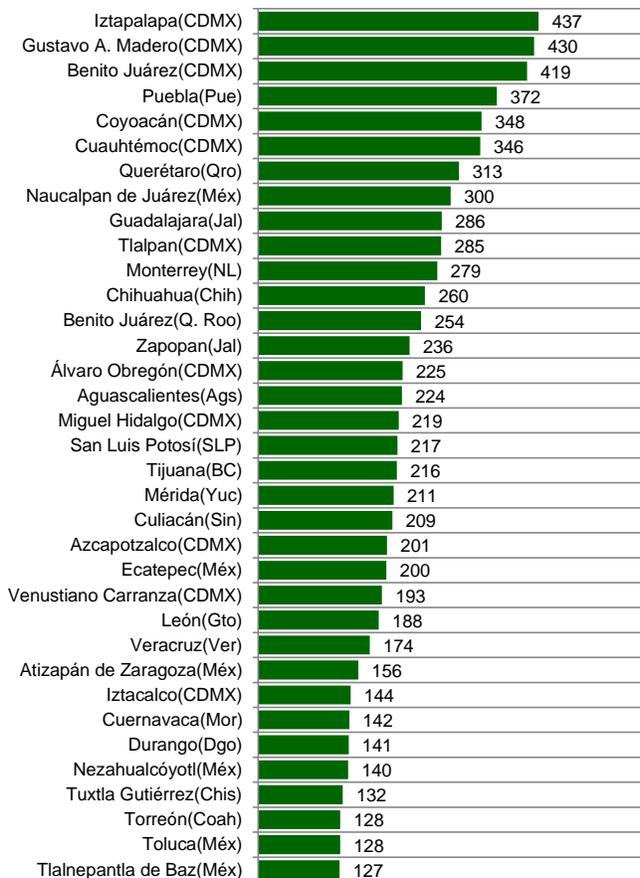
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 569 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banorte/Ixe, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.

El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



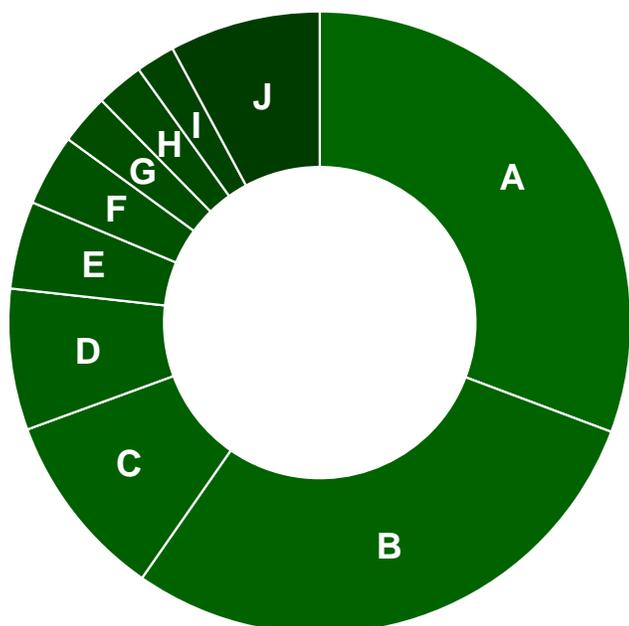
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	778	6%
Entre 30 y 39 años	2,336	18%
Entre 40 y 49 años	2,696	20%
Entre 50 y 59 años	2,845	21%
Entre 60 y 69 años	2,957	22%
Entre 70 y 79 años	1,307	10%
Más de 80 años	334	3%
Total	13,253	100%

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	9,112	100.0	13,253	100.0	45.4
Tarjeta de débito	1,899	20.9	4,070	30.7	114.3
Tarjeta de crédito	2,849	31.3	3,838	29.0	34.7
Cuenta de nómina	711	7.8	1,292	9.8	81.7
Cuenta de cheques	921	10.1	972	7.3	5.5
Cuenta de ahorro	478	5.2	604	4.6	26.4
Crédito personal	803	8.8	493	3.7	-38.6
Crédito al auto	228	2.5	347	2.6	52.2
Crédito de nómina	273	3.0	328	2.5	20.1
Cajero automático	150	1.6	270	2.0	80.0
Resto de productos 1/	800	8.8	1,039	7.8	-

1/Incluye: Crédito hipotecario, Cuenta básica de nómina, Tarjeta de crédito básica, entre otros.



A 30.7% Tarjeta de débito

- 74% Consumos no reconocidos
- 14% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
- 1% Devolución en comercio no aplicada

B 29.0% Tarjeta de crédito

- 42% Consumos no reconocidos
- 12% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 10% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada

C 9.8% Cuenta de nómina

- 67% Cargos no reconocidos en la cuenta
- 10% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
- 3% Transferencia electrónica no aplicada

D 7.3% Cuenta de cheques

E 4.6% Cuenta de ahorro

F 3.7% Crédito personal

G 2.6% Crédito al auto

H 2.5% Crédito de nómina

I 2.0% Cajero automático

J 7.8% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

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 de 2018, Banorte/IXE acumuló 3 vencimientos de 6,397 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.05% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 4.8% de los asuntos vencidos del Sector.

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, Banorte/IXE no presentó problemática, ya que de los 6,685 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 181 casos Banorte/IXE 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, 65 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 1,863 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 345 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 2,986 asuntos atendidos en este proceso, 185 (6.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 18.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 45.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 480 asuntos (16.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 49.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 245 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banorte/IXE no presentó problemática, ya que no incumplió en ningún caso.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	3				3
Asuntos directos	2,904	3,493				6,397
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.09			X	0.05
% de participación respecto del Sector	0.00	10.00				4.76
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	45,217	51,795				97,012
Asuntos directos	2,904	3,493				6,397
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.57	14.83			✓	15.17
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	37	40				77
Asuntos directos	2,904	3,493				6,397
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.27	1.15			✓	1.20
% de participación respecto del Sector	31.09	30.77				30.92
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	3,012	3,673				6,685
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	71	110				181
Asuntos de GE que pasaron a CO	822	1,222				2,044
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	8.64	9.00			X	8.86
% de participación respecto del Sector	14.61	17.54				16.26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	27	38				65
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	71	110				181
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	38.03	34.55			✓	35.91
% de participación respecto del Sector	15.34	18.01				16.80
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	132	213				345
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	751	1,112				1,863
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	17.58	19.15			X	18.52
% de participación respecto del Sector	20.03	26.23				23.47
Calificación del Proceso	74.72	72.34				72.75

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANORTE/IXE



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	0.05	4.76	10.00	8.07	9.03
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.17	n/a	2.02	n/a	2.02
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.20	30.92	4.33	1.00	2.66
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	8.86	16.26	18.32	6.41	12.36
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	35.91	16.80	9.97	4.04	7.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	18.52	23.47	8.33	1.00	4.67
Total	100			87.96	50.51	72.75

El puntaje 72.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$72.75 / 10 = 7.28 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANORTE/IXE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	18	38				56
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.)	396	677				1,073
Asuntos directos	18	38				56
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	22.00	17.82			✓	19.16
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	18	38				56
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	0	1				1
Asuntos de GO que pasaron a CO	4	8				12
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	12.50			✗	8.33
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00				33.33
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	1	3				4
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	4	7				11
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	25.00	42.86			✗	36.36
% de participación respecto del Sector	14.29	60.00				33.33
Calificación del Proceso	90.74	71.47				76.84

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	19.16	n/a	4.85	n/a	4.85
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	8.33	33.33	15.25	1.00	8.12
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	36.36	33.33	6.73	1.00	3.86
Total	100			86.83	52.00	76.84

El puntaje 76.84 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$76.84 / 10 = 7.68 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANORTE/IXE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	87	98				185
Asuntos concluidos	1,279	1,707				2,986
Índice de asuntos diferidos (%)	6.80	5.74			✓	6.20
% de participación respecto del Sector	18.13	17.92				18.01
Asuntos diferidos no conciliados	38	46				84
Asuntos diferidos	87	98				185
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	43.68	46.94			✗	45.41
% de participación respecto del Sector	20.32	19.66				19.95
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	211	269				480
Asuntos concluidos	1,279	1,707				2,986
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	16.50	15.76			✓	16.08
% de participación respecto del Sector	47.20	52.33				49.95
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	95	150				245
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	63.71	61.93				64.25

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 diferidos	20	6.20	18.01	15.24	2.94	9.09
Asuntos diferidos no conciliados	20	45.41	19.95	11.37	1.00	6.19
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	16.08	49.95	16.95	1.00	8.97
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			83.55	44.94	64.25

El puntaje 64.25 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$64.25 / 10 = 6.43 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	7.68	x	0.2	1.53
• Gestión Electrónica:	7.28	x	0.5	3.64
• Conciliación:	6.43	x	0.3	1.93
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	7.10

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	16,649	22,265	33.7%
I.- Consultas	6,766	8,487	25.4%
II.- Controversias:	9,883	13,778	39.4%
II.I Aclaraciones	8,321	11,965	43.8%
II.II Reclamaciones	1,562	1,813	16.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	9,883	13,778	39.4%
UNE	5,035	5,954	18.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	3,273	5,921	80.9%
Correo electrónico	818	957	17.0%
Sucursales	746	918	23.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	11	28	154.5%
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$388.4	\$847.2	118.1%
Monto Abonado (MDP)	\$54.2	\$47.2	-12.9%
% de Abono	13.9%	5.6%	
Resolución Favorable al Usuario	47.9%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO AHORRO FAMSA



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Ahorro Famsa: 3,395 Part. 1.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AHORRO FAMSA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	2,322	2,327	0.2%
RECLAMACIONES	876	1,068	21.9%
Controversias	839	1,007	20.0%
• Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	378	488	29.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	304	385	26.6%
• Conciliación	155	134	-13.5%
Solicitud de Dictamen	33	38	15.2%
Solicitud de Defensoría	1	8	700.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	9	800.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	6	500.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	1	0	-100.0%
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	3,198	3,395	6.2%

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.

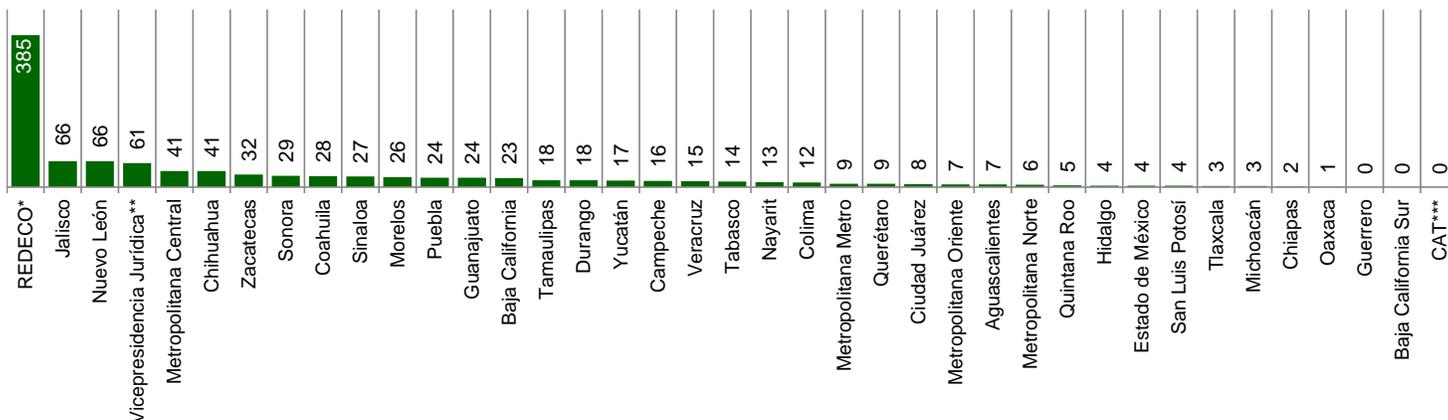
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO AHORRO FAMSA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,068



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

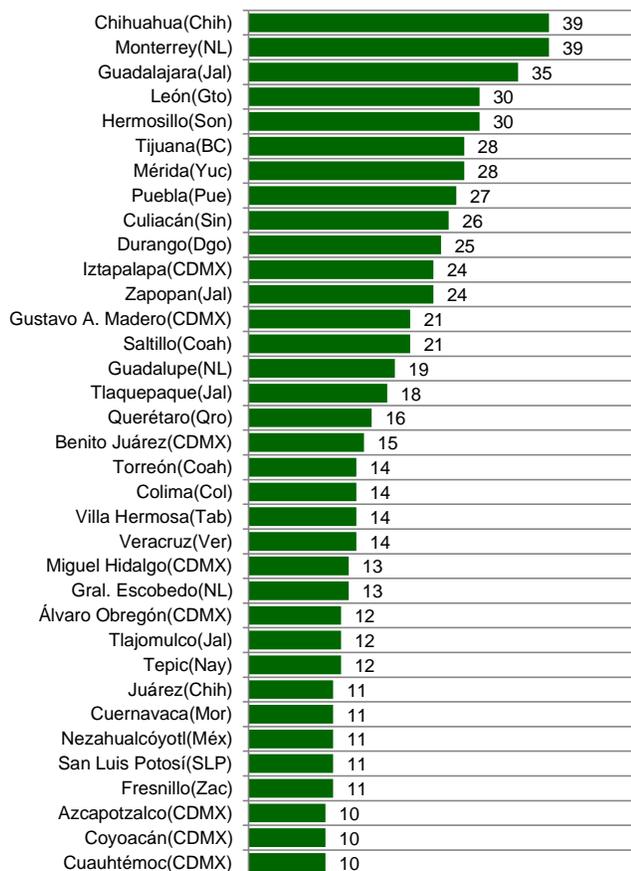
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 198 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Ahorro Famsa, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.

El 52% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 48% por mujeres.



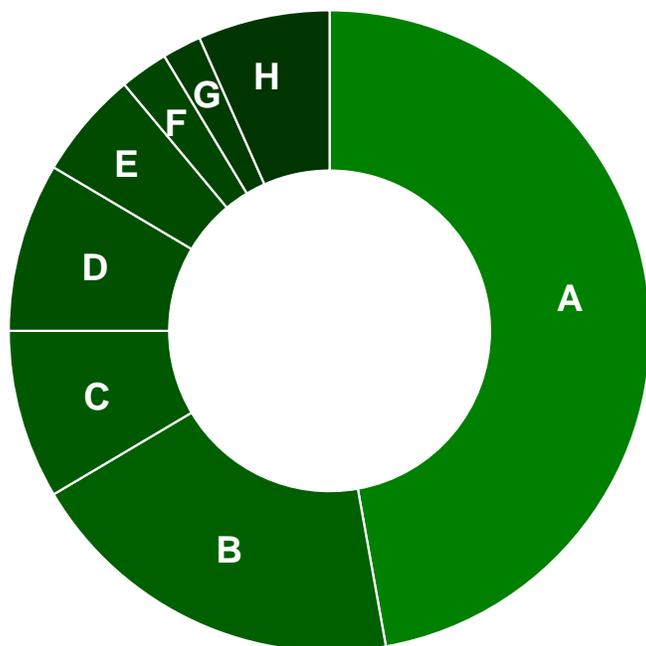
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	94	9%
Entre 30 y 39 años	178	17%
Entre 40 y 49 años	220	20%
Entre 50 y 59 años	233	22%
Entre 60 y 69 años	211	20%
Entre 70 y 79 años	122	11%
Más de 80 años	10	1%
Total	1,068	100%

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	876	100.0	1,068	100.0	21.9
Crédito personal	361	41.2	504	47.2	39.6
Tarjeta de crédito	207	23.6	206	19.3	-0.5
Crédito de nómina	17	1.9	91	8.5	435.3
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	81	9.2	91	8.5	12.3
Cuenta de ahorro	55	6.3	58	5.4	5.5
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	3	0.4	26	2.5	766.7
Tarjeta de débito	32	3.7	21	2.0	-34.4
Resto de productos 1/	120	13.7	71	6.6	-

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



A	47.2%	Crédito personal	45% Gestión de Cobranza (REDECO) 12% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones 8% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	19.3%	Tarjeta de crédito	23% Consumos no reconocidos 21% Gestión de Cobranza (REDECO) 9% Actualización de historial crediticio no realizada
C	8.5%	Crédito de nómina	16% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio 15% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones 12% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
D	8.5%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)	
E	5.4%	Cuenta de ahorro	
F	2.5%	Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	
G	2.0%	Tarjeta de débito	
H	6.6%	Varios	

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO AHORRO FAMSA



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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

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

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

- **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 ID.

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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

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 de 2018, Banco Ahorro Famsa no acumuló vencimientos de 466 asuntos directos, lo que implicó que en ningún caso el Usuario quedara en estado de indefensión.

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, Banco Ahorro Famsa no presentó problemática, ya que de los 470 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 11 casos Banco Ahorro Famsa 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, 6 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 89 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 18 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 151 asuntos atendidos en este proceso, 14 (9.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 1.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 19 asuntos (12.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 12 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banco Ahorro Famsa incumplió en 1 caso que significó el 8.3% de sus convenios firmados y representó el 25.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

BANCO AHORRO FAMSA



CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	184	282				466
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.)	3,479	5,448				8,927
Asuntos directos	184	282				466
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.91	19.32			x	19.16
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	5				8
Asuntos directos	184	282				466
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.63	1.77			x	1.72
% de participación respecto del Sector	2.52	3.85				3.21
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	186	284				470
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	4	7				11
Asuntos de GE que pasaron a CO	53	47				100
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	7.55	14.89			x	11.00
% de participación respecto del Sector	0.82	1.12				0.99
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	3				6
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	7				11
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	75.00	42.86			✓	54.55
% de participación respecto del Sector	1.70	1.42				1.55
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	11				18
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	49	40				89
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	14.29	27.50			x	20.22
% de participación respecto del Sector	1.06	1.35				1.22
Calificación del Proceso	87.55	88.66				88.56

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO AHORRO FAMSA



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	19.16	n/a	1.18	n/a	1.18
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.72	3.21	4.04	4.58	4.31
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	11.00	0.99	17.91	19.17	18.54
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	54.55	1.55	7.36	13.99	10.68
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.22	1.22	8.18	9.53	8.86
Total	100			83.67	87.28	88.56

El puntaje 88.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.56 / 10 = 8.86 \text{ de calificación}$$

(*) 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

BANCO AHORRO FAMSA

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	6	8				14
Asuntos concluidos	78	73				151
Índice de asuntos diferidos (%)	7.69	10.96			X	9.27
% de participación respecto del Sector	1.25	1.46				1.36
Asuntos diferidos no conciliados	1	6				7
Asuntos diferidos	6	8				14
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	16.67	75.00			X	50.00
% de participación respecto del Sector	0.53	2.56				1.66
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	11	8				19
Asuntos concluidos	78	73				151
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	14.10	10.96			✓	12.58
% de participación respecto del Sector	2.46	1.56				1.98
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0				1
Asuntos con Convenio	6	6				12
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	16.67	0.00			✓	8.33
% de participación respecto del Sector	33.33	0.00				25.00
Calificación del Proceso	53.89	83.65				49.68

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 diferidos	20	9.27	1.36	12.87	18.71	15.79
Asuntos diferidos no conciliados	20	50.00	1.66	10.50	18.42	14.46
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	12.58	1.98	17.61	19.25	18.43
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	8.33	25.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			41.98	57.37	49.68

El puntaje 49.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$49.68 / 10 = 4.97 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.86	x	0.6	5.31
• Conciliación:	4.97	x	0.4	1.99
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	7.30

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	599,178	506,977	-15.4%
I.- Consultas	589,645	491,852	-16.6%
II.- Controversias:	9,533	15,125	58.7%
II.I Aclaraciones	3,035	4,874	60.6%
II.II Reclamaciones	6,498	10,251	57.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	Var.
TOTAL	9,533	15,125	58.7%
Teléfono	8,318	10,733	29.0%
Sucursales	832	3,864	364.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	378	492	30.2%
Página de internet	0	22	-
Correo electrónico	4	11	175.0%
UNE	1	3	200.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$26.6	\$36.9	38.7%
Monto Abonado (MDP)	\$8.8	\$13.4	53.5%
% de Abono	32.9%	36.4%	
Resolución Favorable al Usuario	40.3%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SCOTIABANK INVERLAT



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Scotiabank Inverlat: 10,885 Part. 3.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SCOTIABANK INVERLAT:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	5,929	8,055	35.9%
RECLAMACIONES	2,445	2,830	15.7%
Controversias	2,229	2,528	13.4%
• Gestión Ordinaria	2	8	300.0%
• Gestión Electrónica	1,200	1,338	11.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	449	561	24.9%
• Conciliación	578	621	7.4%
Solicitud de Dictamen	164	193	17.7%
Solicitud de Defensoría	24	43	79.2%
Defensoría Legal Gratuita	24	37	54.2%
Asesorías Jurídicas Penales	4	29	625.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	8,374	10,885	30.0%

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.

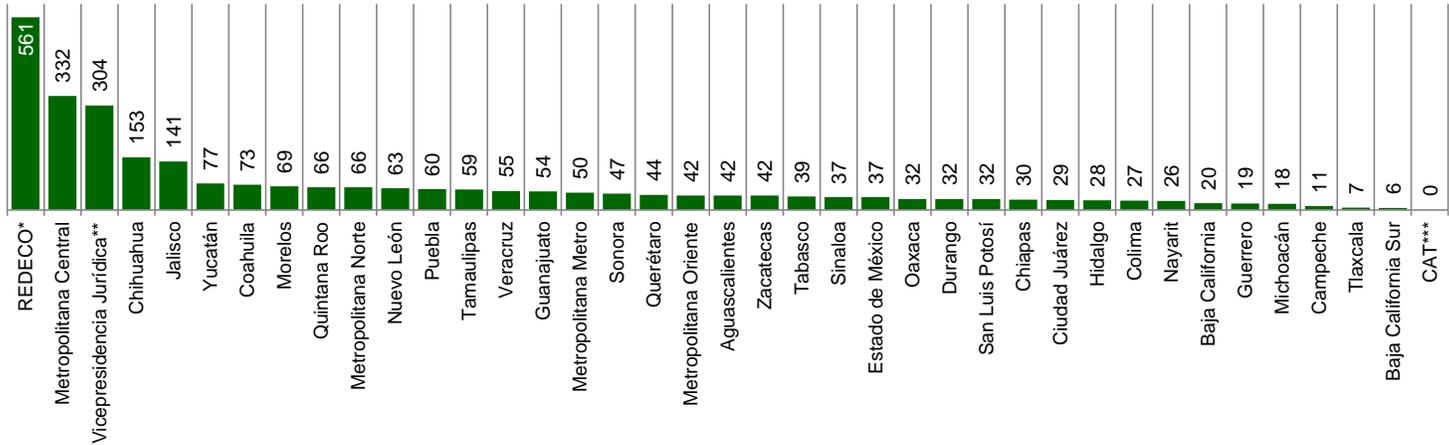
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SCOTIABANK INVERLAT



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,830



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

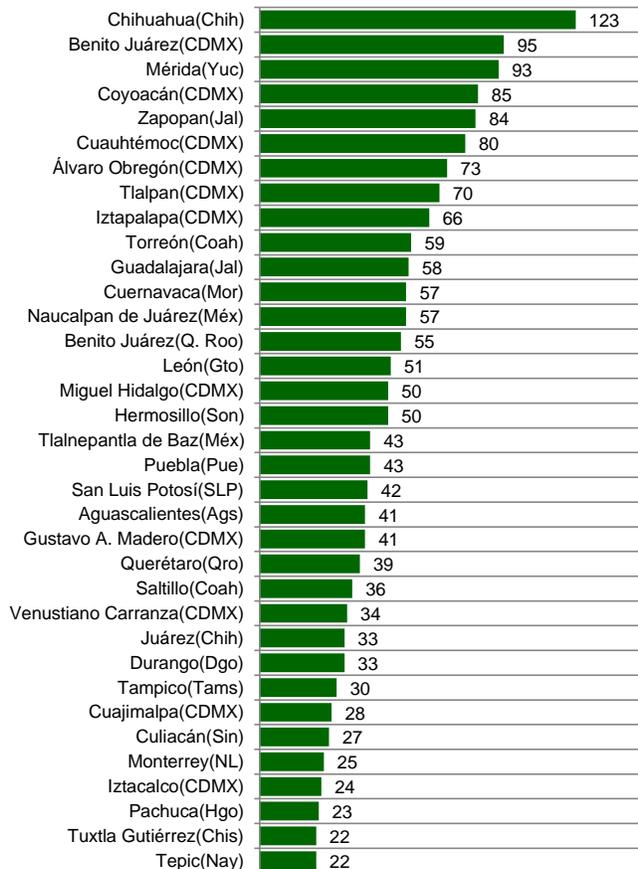
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 263 municipios del país se registra al menos una reclamación de Scotiabank Inverlat, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



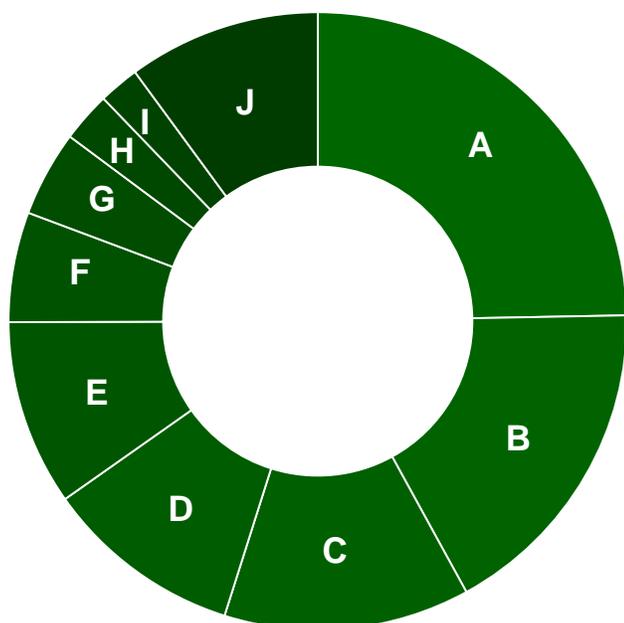
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	156	5%
Entre 30 y 39 años	536	19%
Entre 40 y 49 años	638	23%
Entre 50 y 59 años	631	22%
Entre 60 y 69 años	540	19%
Entre 70 y 79 años	276	10%
Más de 80 años	53	2%
Total	2,830	100%

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	2,445	100.0	2,830	100.0	15.7
Tarjeta de crédito	557	22.8	699	24.7	25.5
Tarjeta de débito	489	20.0	490	17.3	0.2
Crédito personal	355	14.5	364	12.9	2.5
Cuenta de cheques	238	9.7	293	10.3	23.1
Crédito al auto	238	9.7	275	9.7	15.5
Crédito hipotecario	137	5.6	163	5.8	19.0
Cuenta de ahorro	123	5.0	127	4.5	3.3
Cuenta de nómina	56	2.3	74	2.6	32.1
Cajero automático	55	2.3	60	2.1	9.1
Resto de productos 1/	197	8.1	285	10.1	-

1/Incluye: Tarjeta de crédito básica, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Banca por Internet, entre otros.



A	24.7%	Tarjeta de crédito	39% Consumos no reconocidos
			23% Gestión de Cobranza (REDECO)
			7% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	17.3%	Tarjeta de débito	70% Consumos no reconocidos
			9% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
			4% Transferencia electrónica no reconocida
C	12.9%	Crédito personal	65% Gestión de Cobranza (REDECO)
			7% Actualización de historial crediticio no realizada
			5% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
D	10.3%	Cuenta de cheques	
E	9.7%	Crédito al auto	
F	5.8%	Crédito hipotecario	
G	4.5%	Cuenta de ahorro	
H	2.6%	Cuenta de nómina	
I	2.1%	Cajero automático	
J	10.1%	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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Scotiabank no presentó problemática, ya que de los 1,032 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. Durante el primer semestre de 2018, Scotiabank solicitó 60 prórrogas, es decir, el 4.8% de los 1,263 asuntos concluidos en el periodo, las cuales representaron el 67.4% 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 43 casos Scotiabank 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, 20 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 310 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 85 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 568 asuntos atendidos en este proceso, 49 (8.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 4.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 34.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (0.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 51 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Scotiabank incumplió en 1 caso que significó el 2.0% de sus convenios firmados y representó el 25.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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
SCOTIABANK INVERLAT



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	493	539				1,032
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.)	4,808	6,958				11,766
Asuntos directos	493	539				1,032
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.75	12.91			✗	11.40
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	4	4				8
Asuntos directos	493	539				1,032
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.81	0.74			✓	0.78
% de participación respecto del Sector	3.36	3.08				3.21
Asuntos con prórroga	17	43				60
Asuntos concluidos	595	668				1,263
Índice de asuntos con prórroga (%)	2.86	6.44			✗	4.75
% de participación respecto del Sector	41.46	89.58				67.42
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	17	43				60
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.)	457	1,272				1,729
Asuntos con prórroga	17	43				60
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	26.88	29.58			✗	28.82
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	17	43				60
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	21	22				43
Asuntos de GE que pasaron a CO	140	213				353
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	15.00	10.33			✓	12.18
% de participación respecto del Sector	4.32	3.51				3.86
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	11	9				20
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	21	22				43
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	52.38	40.91			✓	46.51
% de participación respecto del Sector	6.25	4.27				5.17
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	35	50				85
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	119	191				310
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	29.41	26.18			✓	27.42
% de participación respecto del Sector	5.31	6.16				5.78
Calificación del Proceso	77.06	76.25				75.37

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	11.40	n/a	2.81	n/a	2.81
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.78	3.21	4.57	4.58	4.58
Asuntos con prórroga	10	4.75	67.42	1.00	1.00	1.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	28.82	n/a	2.04	n/a	2.04
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	12.18	3.86	17.69	16.77	17.23
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	46.51	5.17	8.49	11.63	10.06
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	27.42	5.78	7.53	7.78	7.66
Total	100			74.13	71.76	75.37

El puntaje 75.37 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$75.37 / 10 = 7.54 \text{ de calificación}$$

(*) **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
SCOTIABANK INVERLAT

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	3	4				7
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	25.00			✘	14.29
% de participación respecto del Sector	0.00	33.33				20.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	7	4				11
Asuntos directos	3	4				7
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2.33	1.00			✓	1.57
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	3	4				7
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	1				1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	100.00			✘	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	20.00				8.33
Calificación del Proceso	99.38	88.20				88.17

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	14.29	20.00	7.43	1.00	4.21
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.57	n/a	9.58	n/a	9.58
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	100.00	8.33	1.00	7.75	4.37
Total	100			88.01	68.75	88.17

El puntaje 88.17 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.17 / 10 = 8.82 \text{ de calificación}$$

(*) **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

SCOTIABANK INVERLAT



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	21	28				49
Asuntos concluidos	236	332				568
Índice de asuntos diferidos (%)	8.90	8.43			✓	8.63
% de participación respecto del Sector	4.38	5.12				4.77
Asuntos diferidos no conciliados	6	11				17
Asuntos diferidos	21	28				49
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	28.57	39.29			✗	34.69
% de participación respecto del Sector	3.21	4.70				4.04
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	3				5
Asuntos concluidos	236	332				568
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.85	0.90			✗	0.88
% de participación respecto del Sector	0.45	0.58				0.52
Asuntos con incumplimiento de Convenio	1	0				1
Asuntos con Convenio	20	31				51
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	5.00	0.00			✓	1.96
% de participación respecto del Sector	33.33	0.00				25.00
Calificación del Proceso	64.81	89.06				64.93

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	8.63	4.77	13.37	15.48	14.42
Asuntos diferidos no conciliados	20	34.69	4.04	13.41	16.15	14.78
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	0.88	0.52	19.83	19.80	19.82
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	1.96	25.00	30.82	1.00	15.91
Total	100			77.43	52.44	64.93

El puntaje 64.93 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$64.93 / 10 = 6.49 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.82	x	0.2	1.76
• Gestión Electrónica:	7.54	x	0.5	3.77
• Conciliación:	6.49	x	0.3	1.95

IDATU ENERO-JUNIO = 7.48

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	75,276	33,870	-55.0%
I.- Consultas	1,214	1,279	5.4%
II.- Controversias:	74,062	32,591	-56.0%
II.I Aclaraciones	70,263	30,672	-56.3%
II.II Reclamaciones	3,799	1,919	-49.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	74,062	32,591	-56.0%
Sucursales	29,068	19,853	-31.7%
Teléfono	41,195	10,819	-73.7%
UNE	2,590	993	-61.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,203	923	-23.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	6	3	-50.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$319.0	\$260.3	-18.4%
Monto Abonado (MDP)	\$131.8	\$86.5	-34.4%
% de Abono	41.3%	33.2%	
Resolución Favorable al Usuario	51.0%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BBVA BANCOMER **BBVA Bancomer**

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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de BBVA Bancomer: 71,345 Part. 24.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BBVA BANCOMER:

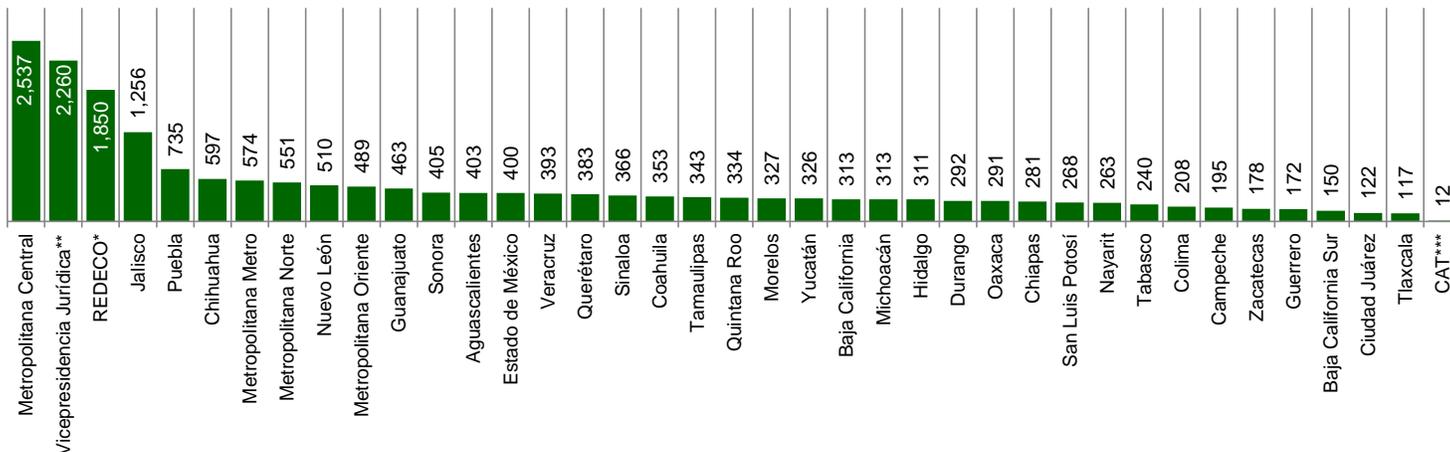
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	45,563	51,764	13.6%
RECLAMACIONES	21,677	19,581	-9.7%
Controversias	18,304	17,331	-5.3%
• Gestión Ordinaria	67	42	-37.3%
• Gestión Electrónica	11,314	12,233	8.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	1,859	1,850	-0.5%
• Conciliación	5,064	3,206	-36.7%
Solicitud de Dictamen	2,443	1,382	-43.4%
Solicitud de Defensoría	475	400	-15.8%
Defensoría Legal Gratuita	378	383	1.3%
Asesorías Jurídicas Penales	72	74	2.8%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	5	11	120.0%
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	67,240	71,345	6.1%

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: 19,581



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

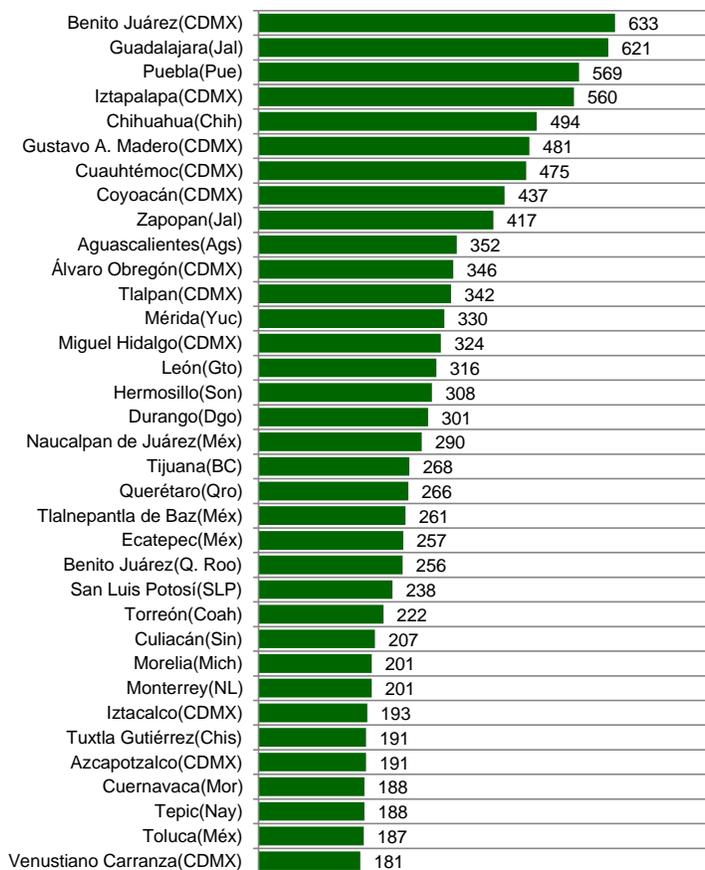
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 848 municipios del país se registra al menos una reclamación de BBVA Bancomer, de éstos, 38 concentran el 60% de las quejas.

El 51% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 49% por mujeres.



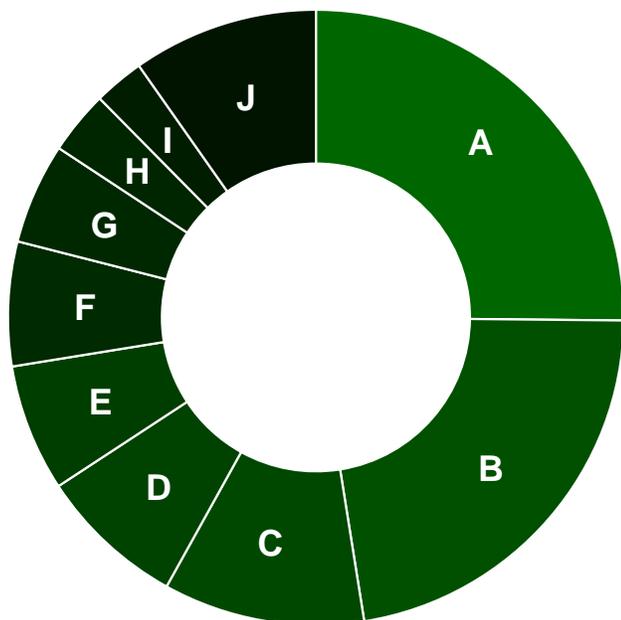
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1,321	7%
Entre 30 y 39 años	3,211	16%
Entre 40 y 49 años	3,532	18%
Entre 50 y 59 años	4,208	22%
Entre 60 y 69 años	4,368	22%
Entre 70 y 79 años	2,357	12%
Más de 80 años	584	3%
Total	19,581	100%

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	21,677	100.0	19,581	100.0	-9.7
Tarjeta de crédito	5,844	27.0	4,926	25.2	-15.7
Tarjeta de débito	5,607	25.9	4,373	22.3	-22.0
Banca móvil	693	3.2	2,070	10.6	198.7
Cuenta de cheques	1,497	6.9	1,508	7.7	0.7
Cuenta de ahorro	1,385	6.4	1,309	6.7	-5.5
Crédito personal	1,432	6.6	1,279	6.5	-10.7
Cuenta de nómina	1,656	7.6	1,037	5.3	-37.4
Cajero automático	1,141	5.2	652	3.4	-42.9
Crédito al auto	520	2.4	518	2.6	-0.4
Resto de productos 1/	1,902	8.8	1,909	9.7	-

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



A 25.2%	Tarjeta de crédito	39% Consumos no reconocidos
		14% Gestión de Cobranza (REDECO)
		10% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B 22.3%	Tarjeta de débito	59% Consumos no reconocidos
		17% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
		9% Transferencia electrónica no reconocida
C 10.6%	Banca móvil	44% Envío y/o retiro de dinero móvil no reconocida
		36% Transferencia electrónica no reconocida
		17% Aceptación de promoción efectivo inmediato no reconocida
D 7.7%	Cuenta de cheques	
E 6.7%	Cuenta de ahorro	
F 6.5%	Crédito personal	
G 5.3%	Cuenta de nómina	
H 3.4%	Cajero automático	
I 2.6%	Crédito al auto	
J 9.7%	Varios	

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BBVA BANCOMER **BBVA Bancomer**

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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
 (38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

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 de 2018, Bancomer no acumuló vencimientos de 12,041 asuntos directos, lo que implicó que en ningún caso el Usuario quedara en estado de indefensión.

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, Bancomer no presentó problemática, ya que de los 12,512 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 142 casos Bancomer 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, 43 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de los 1,721 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 114 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 3,346 asuntos atendidos en este proceso, 128 (3.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 12.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 53.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 135 asuntos (4.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 14.0% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 90 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Bancomer incumplió en 1 caso que significó el 1.1% de sus convenios firmados y representó el 25.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	5,802	6,239				12,041
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.)	46,933	63,367				110,300
Asuntos directos	5,802	6,239				12,041
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.09	10.16			x	9.16
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	4				10
Asuntos directos	5,802	6,239				12,041
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.10	0.06			✓	0.08
% de participación respecto del Sector	5.04	3.08				4.02
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	5,993	6,519				12,512
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	70	72				142
Asuntos de GE que pasaron a CO	1,006	907				1,913
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	6.96	7.94			x	7.42
% de participación respecto del Sector	14.40	11.48				12.76
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	28				43
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	70	72				142
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	21.43	38.89			x	30.28
% de participación respecto del Sector	8.52	13.27				11.11
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	62	53				114
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	903	819				1,721
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	6.87	6.47			✓	6.62
% de participación respecto del Sector	9.41	6.53				7.76
Calificación del Proceso	84.81	84.22				84.43

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	9.16	n/a	3.28	n/a	3.28
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.08	4.02	4.95	4.48	4.72
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	7.42	12.76	18.59	9.34	13.96
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	30.28	11.11	10.76	7.75	9.25
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	6.62	7.76	9.40	7.03	8.21
Total	100			91.99	68.59	84.43

El puntaje 84.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.43 / 10 = 8.44 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	27	24				51
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.)	909	798				1,707
Asuntos directos	27	24				51
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	33.67	33.25			✓	33.47
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	27	24				51
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos no favorables en GO 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	91.00	94.22				91.00

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	33.47	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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			91.00	80.00	91.00

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

$$91.00 / 10 = 9.10 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	58	70				128
Asuntos concluidos	1,676	1,670				3,346
Índice de asuntos diferidos (%)	3.46	4.19			x	3.83
% de participación respecto del Sector	12.08	12.80				12.46
Asuntos diferidos no conciliados	31	37				68
Asuntos diferidos	58	70				128
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	53.45	52.86			✓	53.13
% de participación respecto del Sector	16.58	15.81				16.15
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	70	65				135
Asuntos concluidos	1,676	1,670				3,346
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.18	3.89			✓	4.03
% de participación respecto del Sector	15.66	12.65				14.05
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1				1
Asuntos con Convenio	42	48				90
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	2.08			x	1.11
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00				25.00
Calificación del Proceso	76.30	51.38				54.73

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	3.83	12.46	17.06	8.19	12.63
Asuntos diferidos no conciliados	20	53.13	16.15	9.91	4.62	7.26
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	4.03	14.05	19.23	14.66	16.94
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	1.11	25.00	34.80	1.00	17.90
Total	100			81.00	28.47	54.73

El puntaje 54.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$54.73 / 10 = 5.47 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.10	x	0.2	1.82
• Gestión Electrónica:	8.44	x	0.5	4.22
• Conciliación:	5.47	x	0.3	1.64

IDATU ENERO-JUNIO = 7.68

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	1,084,475	516,371	-52.4%
I.- Consultas	770	1,400	81.8%
II.- Controversias:	1,083,705	514,971	-52.5%
II.I Aclaraciones	1,064,696	436,605	-59.0%
II.II Reclamaciones	19,009	78,366	312.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	1,083,705	514,971	-52.5%
Teléfono	1,038,066	446,049	-57.0%
Sucursales	26,630	48,889	83.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	10,987	12,218	11.2%
UNE	7,950	7,773	-2.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	72	42	-41.7%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$2,096.4	\$2,893.7	38.0%
Monto Abonado (MDP)	\$817.7	\$1,141.9	39.6%
% de Abono	39.0%	39.5%	
Resolución Favorable al Usuario	84.4%	60.7%	

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 al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO INVEX **invex** Banco®



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Invex: 7,675 Part. 2.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INVEX:

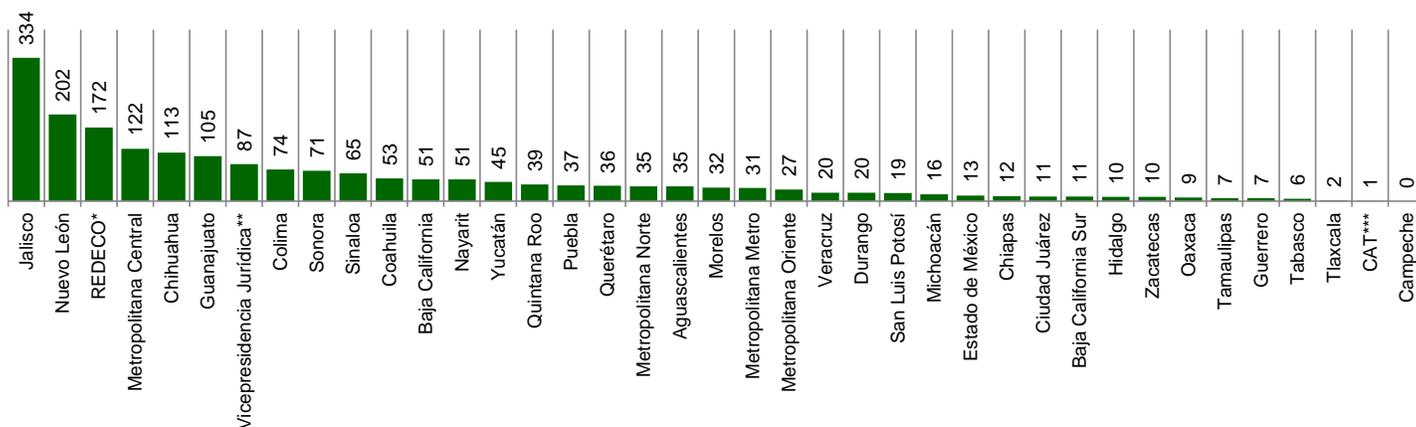
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	3,568	5,684	59.3%
RECLAMACIONES	1,142	1,991	74.3%
Controversias	1,084	1,904	75.6%
• Gestión Ordinaria	10	10	0.0%
• Gestión Electrónica	694	1,226	76.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	126	172	36.5%
• Conciliación	254	496	95.3%
Solicitud de Dictamen	54	60	11.1%
Solicitud de Defensoría	4	13	225.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	9	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	3	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	2	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	4,710	7,675	63.0%

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: 1,991



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

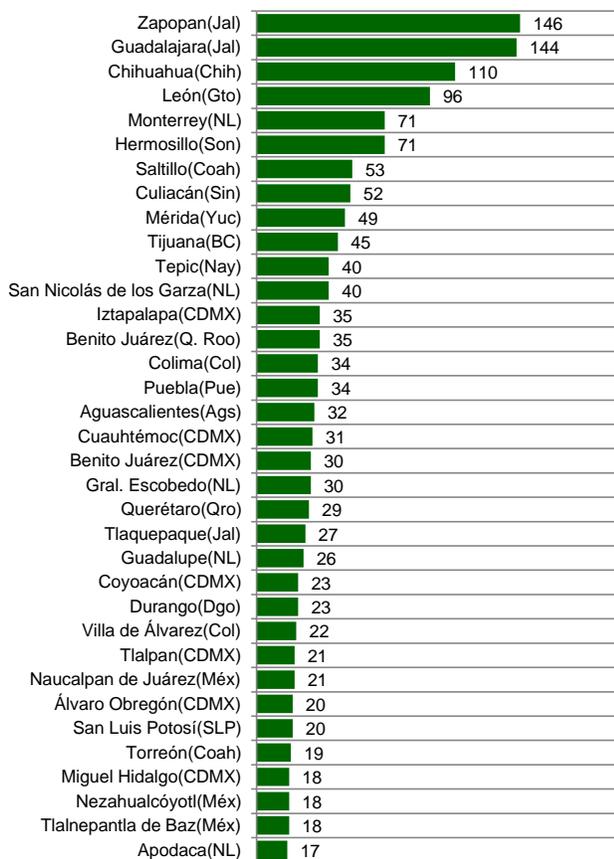
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 169 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Invex, de éstos, 21 concentran el 61% de las quejas.

El 47% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 53% por mujeres.



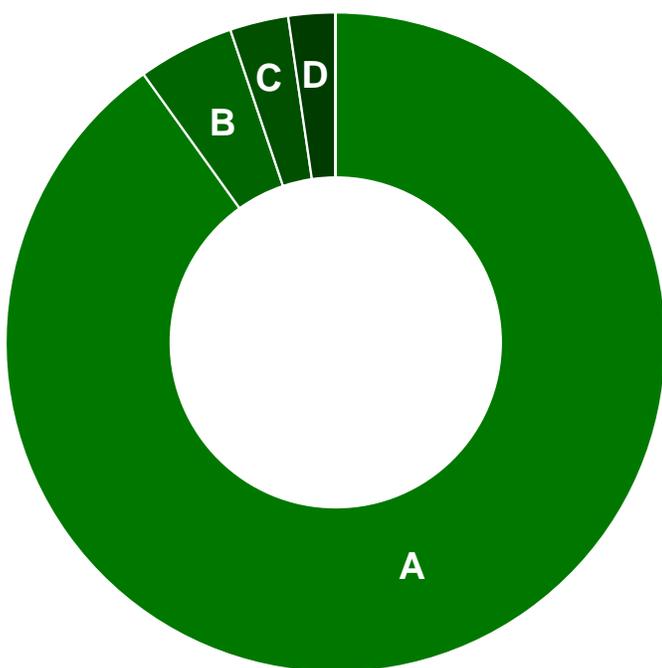
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	79	4%
Entre 30 y 39 años	288	14%
Entre 40 y 49 años	432	22%
Entre 50 y 59 años	602	30%
Entre 60 y 69 años	516	26%
Entre 70 y 79 años	74	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	1,991	100%

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	1,142	100.0	1,991	100.0	74.3
Tarjeta de crédito	1,036	90.7	1,794	90.1	73.2
Crédito personal	50	4.4	94	4.7	88.0
Tarjeta de crédito básica	16	1.4	57	2.9	256.3
Resto de productos 1/	40	3.5	46	2.3	-

1/Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Tarjeta de débito, Cuenta básica para el público en general, entre otros.



A 90.1% Tarjeta de crédito

- 39% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
- 17% Consumos no reconocidos
- 7% Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato

B 4.7% Crédito personal

- 38% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 38% Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
- 3% Actualización de historial crediticio no realizada

C 2.9% Tarjeta de crédito básica

- 25% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
- 14% Consumos no reconocidos
- 12% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 2.3% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

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 de 2018, Banco Invex acumuló 1 vencimiento de 1,387 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.6% de los asuntos vencidos del Sector.

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, Banco Invex no presentó problemática, ya que de los 1,390 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 40 casos Banco Invex 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, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 421 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 209 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 586 asuntos atendidos en este proceso, 68 (11.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 35.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 23 asuntos (3.9%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 21 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banco Invex incumplió en 1 caso que significó el 4.8% de sus convenios firmados y representó el 25.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

BANCO INVEX **invex** Banco®

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	779	608				1,387
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.16			✗	0.07
% de participación respecto del Sector	0.00	3.33				1.59
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15,415	11,488				26,903
Asuntos directos	779	608				1,387
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.79	18.89			✓	19.40
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	12	5				17
Asuntos directos	779	608				1,387
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.54	0.82			✓	1.23
% de participación respecto del Sector	10.08	3.85				6.83
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	780	610				1,390
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	18	22				40
Asuntos de GE que pasaron a CO	240	221				461
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	7.50	9.95			✗	8.68
% de participación respecto del Sector	3.70	3.51				3.59
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	3				8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	18	22				40
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	27.78	13.64			✓	20.00
% de participación respecto del Sector	2.84	1.42				2.07
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	94	115				209
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	222	199				421
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	42.34	57.79			✗	49.64
% de participación respecto del Sector	14.26	14.16				14.22
Calificación del Proceso	83.89	86.58				85.66

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	0.07	1.59	9.99	9.36	9.68
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.40	n/a	1.13	n/a	1.13
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.23	6.83	4.31	4.12	4.22
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	8.68	3.59	18.35	17.00	17.67
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	20.00	2.07	12.20	13.65	12.93
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	49.64	14.22	5.53	4.55	5.04
Total	100			86.52	78.67	85.66

El puntaje 85.66 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.66 / 10 = 8.57 \text{ de calificación}$$

(*) **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
BANCO INVEX **invex** Banco®

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	7	6				13
Índice de asuntos directos vencidos (%)	14.29	0.00			✓	7.69
% de participación respecto del Sector	33.33	0.00				20.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	155	49				204
Asuntos directos	7	6				13
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	22.14	8.17			✓	15.69
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	7	6				13
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	2	1				3
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	1	0				1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	2	1				3
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	50.00	0.00			✓	33.33
% de participación respecto del Sector	14.29	0.00				8.33
Calificación del Proceso	83.15	98.58				87.96

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	7.69	20.00	8.62	1.00	4.81
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	15.69	n/a	5.78	n/a	5.78
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	33.33	8.33	7.00	7.75	7.38
Total	100			91.40	68.75	87.96

El puntaje 87.96 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.96 / 10 = 8.80 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	36	32				68
Asuntos concluidos	300	286				586
Índice de asuntos diferidos (%)	12.00	11.19			✓	11.60
% de participación respecto del Sector	7.50	5.85				6.62
Asuntos diferidos no conciliados	16	8				24
Asuntos diferidos	36	32				68
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	44.44	25.00			✓	35.29
% de participación respecto del Sector	8.56	3.42				5.70
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	11	12				23
Asuntos concluidos	300	286				586
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.67	4.20			✗	3.92
% de participación respecto del Sector	2.46	2.33				2.39
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	1				1
Asuntos con Convenio	5	16				21
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	6.25			✗	4.76
% de participación respecto del Sector	0.00	50.00				25.00
Calificación del Proceso	82.78	49.33				54.86

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	11.60	6.62	11.08	13.73	12.40
Asuntos diferidos no conciliados	20	35.29	5.70	13.29	14.57	13.93
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.92	2.39	19.25	19.09	19.17
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	4.76	25.00	17.71	1.00	9.36
Total	100			61.34	48.39	54.86

El puntaje 54.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$54.86 / 10 = 5.49 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.80	x	0.2	1.76
• Gestión Electrónica:	8.57	x	0.5	4.28
• Conciliación:	5.49	x	0.3	1.65
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	7.69

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	17,792	24,313	36.7%
I.- Consultas	11	24	118.2%
II.- Controversias:	17,781	24,289	36.6%
II.I Aclaraciones	16,541	22,673	37.1%
II.II Reclamaciones	1,240	1,616	30.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	17,781	24,289	36.6%
Teléfono	16,541	22,673	37.1%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	645	1,179	82.8%
UNE	542	344	-36.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	53	93	75.5%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$29.8	\$44.4	48.9%
Monto Abonado (MDP)	\$12.3	\$25.3	104.9%
% de Abono	41.4%	56.9%	
Resolución Favorable al Usuario	63.7%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANAMEX



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banamex: 59,272 Part. 20.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANAMEX:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	38,210	46,890	22.7%
RECLAMACIONES	12,892	12,382	-4.0%
Controversias	11,712	11,592	-1.0%
• Gestión Ordinaria	93	61	-34.4%
• Gestión Electrónica	7,652	7,953	3.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	1,237	1,269	2.6%
• Conciliación	2,730	2,309	-15.4%
Solicitud de Dictamen	863	572	-33.7%
Solicitud de Defensoría	148	106	-28.4%
Defensoría Legal Gratuita	124	85	-31.5%
Asesorías Jurídicas Penales	43	25	-41.9%
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	2	2	0.0%
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	51,102	59,272	16.0%

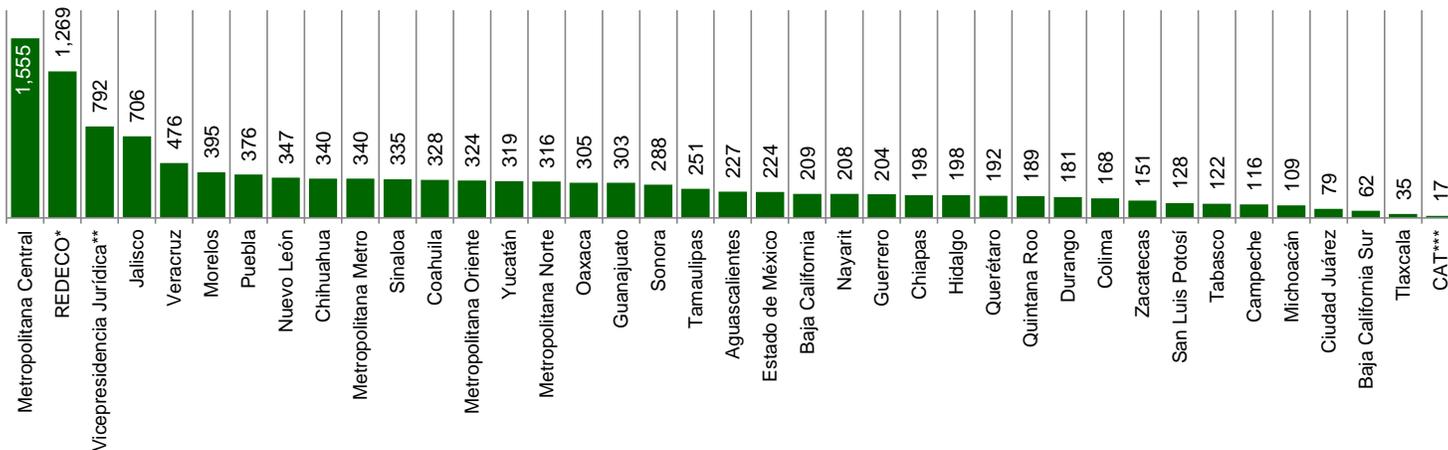
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

Incluye información de Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 12,382



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

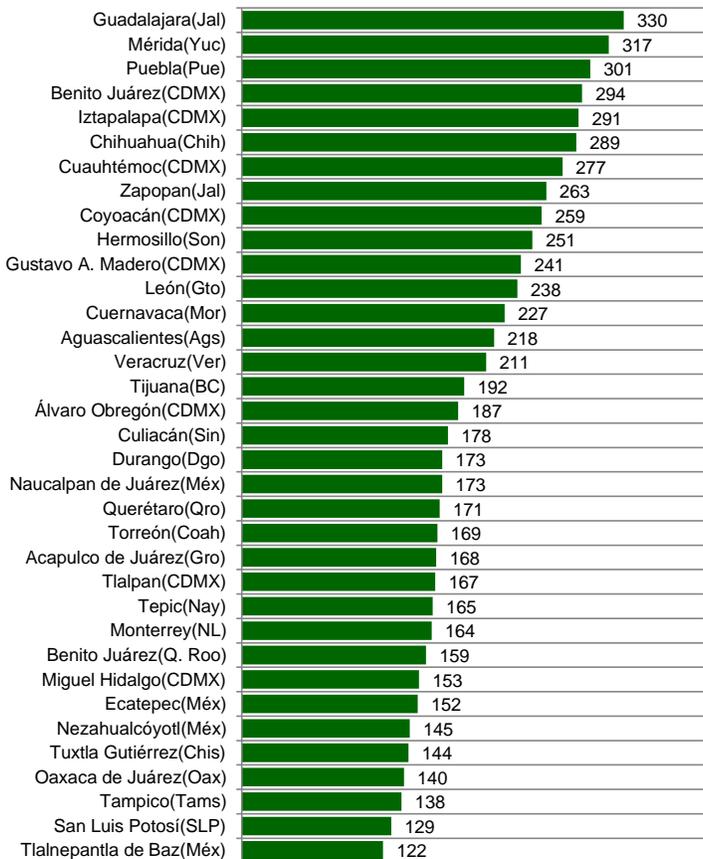
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 701 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banamex, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.

El 54% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 46% por mujeres.



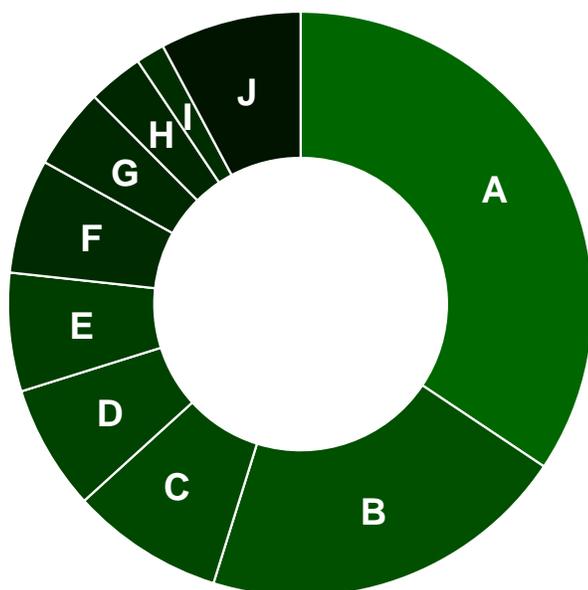
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	950	8%
Entre 30 y 39 años	2,200	18%
Entre 40 y 49 años	2,334	19%
Entre 50 y 59 años	2,594	21%
Entre 60 y 69 años	2,532	20%
Entre 70 y 79 años	1,383	11%
Más de 80 años	389	3%
Total	12,382	100%

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	12,892	100.0	12,382	100.0	-4.0
Tarjeta de crédito	4,519	35.0	4,256	34.4	-5.8
Tarjeta de débito	2,076	16.1	2,531	20.5	21.9
Cuenta de cheques	1,860	14.4	1,045	8.4	-43.8
Crédito personal	927	7.2	857	6.9	-7.6
Cuenta de ahorro	761	5.9	811	6.5	6.6
Cajero automático	433	3.4	785	6.3	81.3
Cuenta de nómina	602	4.7	555	4.5	-7.8
Crédito de nómina	465	3.6	379	3.1	-18.5
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	222	1.7	197	1.6	-11.3
Resto de productos 1/	1,027	8.0	966	7.8	-

1/Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito hipotecario, Cuenta básica de nómina, entre otros.



A	34.4%	Tarjeta de crédito	28% Consumos no reconocidos	14% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	14% Gestión de Cobranza (REDECO)
B	20.5%	Tarjeta de débito	50% Consumos no reconocidos	14% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	10% Depósito no aplicado total o parcialmente
C	8.4%	Cuenta de cheques	29% Cheque pagado no reconocido por el titular	14% Cargos no reconocidos en la cuenta	12% Transferencia electrónica no reconocida
D	6.9%	Crédito personal			
E	6.5%	Cuenta de ahorro			
F	6.3%	Cajero automático			
G	4.5%	Cuenta de nómina			
H	3.1%	Crédito de nómina			
I	1.6%	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)			
J	7.8%	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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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



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 de 2018, Banamex acumuló 1 vencimiento de 7,428 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.01% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 1.6% de los asuntos vencidos del Sector.

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, Banamex no presentó problemática, ya que de los 7,874 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 253 casos Banamex 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, 83 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 957 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 112 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 2,236 asuntos atendidos en este proceso, 99 (4.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 9.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 42.4% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 44 asuntos (2.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 4.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 18 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banamex no presentó problemática ya que no incumplió en ningún caso.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	3,548	3,880				7,428
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.03			X	0.01
% de participación respecto del Sector	0.00	3.33				1.59
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	29,243	42,543				71,786
Asuntos directos	3,548	3,880				7,428
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.24	10.96			X	9.66
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	9	13				22
Asuntos directos	3,548	3,880				7,428
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.25	0.34			X	0.30
% de participación respecto del Sector	7.56	10.00				8.84
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	3,779	4,095				7,874
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	109	144				253
Asuntos de GE que pasaron a CO	584	626				1,210
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	18.66	23.00			X	20.91
% de participación respecto del Sector	22.43	22.97				22.73
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	34	49				83
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	109	144				253
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	31.19	34.03			X	32.81
% de participación respecto del Sector	19.32	23.22				21.45
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	54	58				112
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	475	482				957
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	11.37	12.03			X	11.70
% de participación respecto del Sector	8.19	7.14				7.62
Calificación del Proceso	76.10	73.95				74.43

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	0.01	1.59	10.00	9.36	9.68
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	9.66	n/a	3.18	n/a	3.18
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.30	8.84	4.83	3.86	4.35
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	20.91	22.73	16.03	1.00	8.51
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	32.81	21.45	10.41	1.00	5.70
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	11.70	7.62	8.95	7.08	8.01
Total	100			88.39	52.29	74.43

El puntaje 74.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$74.43 / 10 = 7.44 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANAMEX



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	34	37				71
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.)	315	1,915				2,230
Asuntos directos	34	37				71
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.26	51.76			X	31.41
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	34	37				71
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos no favorables en GO 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	97.52	91.00				91.55

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	31.41	n/a	1.55	n/a	1.55
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			91.55	80.00	91.55

El puntaje 91.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.55 / 10 = 9.16 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	55	44				99
Asuntos concluidos	1,039	1,197				2,236
Índice de asuntos diferidos (%)	5.29	3.68			✓	4.43
% de participación respecto del Sector	11.46	8.04				9.64
Asuntos diferidos no conciliados	23	19				42
Asuntos diferidos	55	44				99
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	41.82	43.18			✗	42.42
% de participación respecto del Sector	12.30	8.12				9.98
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	21	23				44
Asuntos concluidos	1,039	1,197				2,236
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.02	1.92			✓	1.97
% de participación respecto del Sector	4.70	4.47				4.58
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	9	9				18
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	81.46	86.16				83.89

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 diferidos	20	4.43	9.64	16.60	10.87	13.73
Asuntos diferidos no conciliados	20	42.42	9.98	11.94	10.50	11.22
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.97	4.58	19.63	18.26	18.94
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			88.16	79.63	83.89

El puntaje 83.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.89 / 10 = 8.39 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.16 x	0.2	1.83
• Gestión Electrónica:	7.44 x	0.5	3.72
• Conciliación:	8.39 x	0.3	2.52
			<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO		=	8.07

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	768,210	1,089,125	41.8%
I.- Consultas	199,061	286,271	43.8%
II.- Controversias:	569,149	802,854	41.1%
II.I Aclaraciones	550,277	492,993	-10.4%
II.II Reclamaciones	18,872	309,861	1541.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	Var.
TOTAL	569,149	802,854	41.1%
Teléfono	366,600	453,117	23.6%
Correo electrónico	111,305	196,726	76.7%
Sucursales	78,165	140,532	79.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	7,517	7,186	-4.4%
UNE	5,381	5,234	-2.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	181	59	-67.4%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$17,973.7	\$20,103.5	11.8%
Monto Abonado (MDP)	\$1,276.3	\$18,100.2	1318.1%
% de Abono	7.1%	90.0%	
Resolución Favorable al Usuario	74.9%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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 Múltiple: 294,548
Acciones de Defensa realizadas de HSBC: 15,903 Part. 5.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE HSBC:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	10,457	11,247	7.6%
RECLAMACIONES	3,725	4,656	25.0%
Controversias	3,377	3,974	17.7%
• Gestión Ordinaria	20	19	-5.0%
• Gestión Electrónica	2,008	2,391	19.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	490	464	-5.3%
• Conciliación	859	1,100	28.1%
Solicitud de Dictamen	252	429	70.2%
Solicitud de Defensoría	54	114	111.1%
Defensoría Legal Gratuita	34	104	205.9%
Asesorías Jurídicas Penales	8	35	337.5%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	14,182	15,903	12.1%

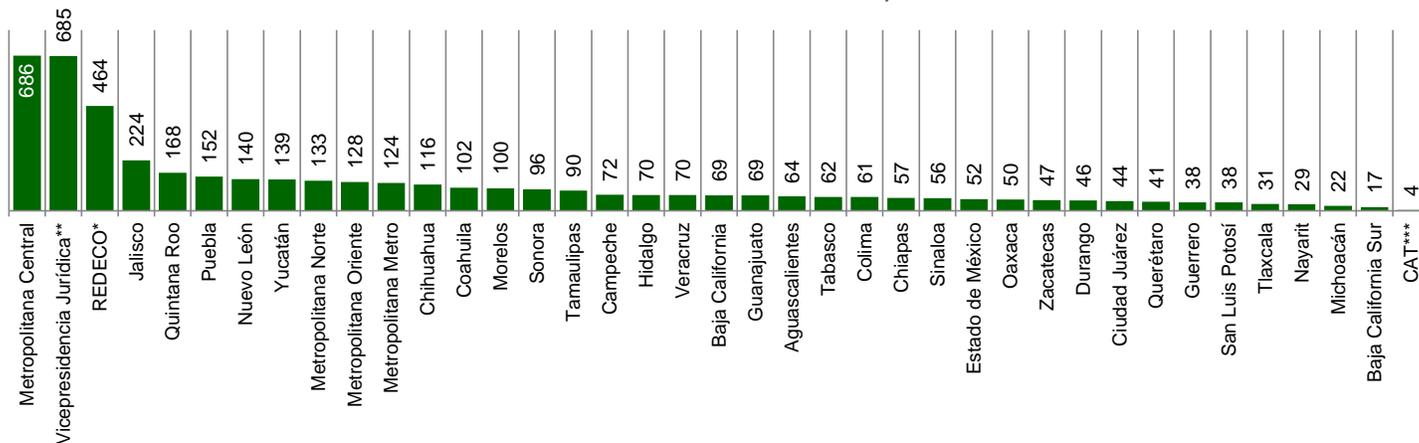
Nota: Una Acción de Defensa es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad realizada por la CONDUSEF, con el fin de ofrecer a los Usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

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: 4,656



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

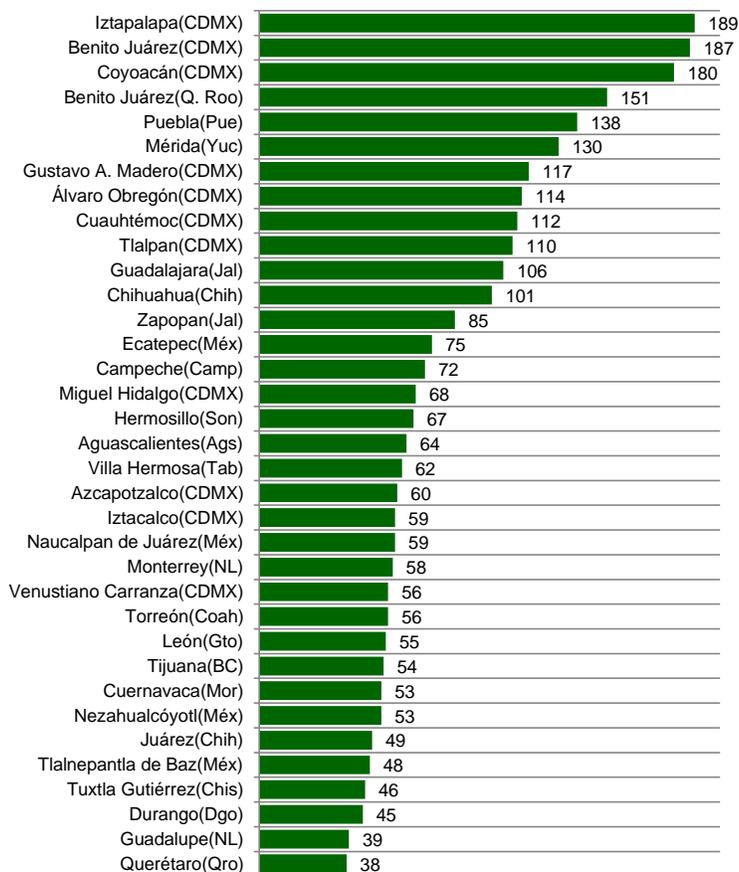
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 381 municipios del país se registra al menos una reclamación de HSBC, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

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



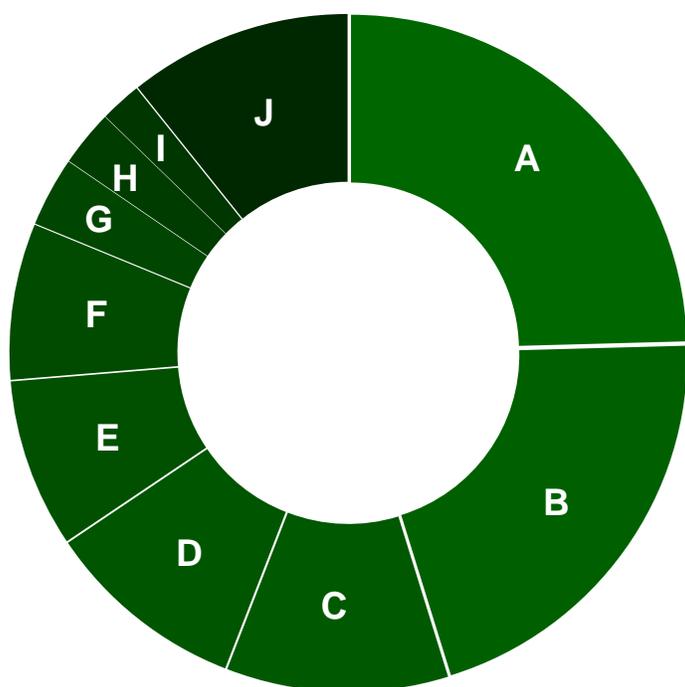
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	290	6%
Entre 30 y 39 años	722	15%
Entre 40 y 49 años	863	19%
Entre 50 y 59 años	972	21%
Entre 60 y 69 años	1,052	23%
Entre 70 y 79 años	596	13%
Más de 80 años	161	3%
Total	4,656	100%

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	3,725	100.0	4,656	100.0	25.0
Tarjeta de crédito	1,165	31.3	1,144	24.6	-1.8
Tarjeta de débito	569	15.3	961	20.6	68.9
Crédito personal	453	12.1	497	10.7	9.7
Cuenta de cheques	327	8.8	451	9.7	37.9
Cuenta de ahorro	286	7.7	378	8.1	32.2
Cuenta de nómina	237	6.4	350	7.5	47.7
Cajero automático	95	2.5	156	3.4	64.2
Crédito de nómina	108	2.9	126	2.7	16.7
Crédito hipotecario	92	2.5	93	2.0	1.1
Resto de productos 1/	393	10.5	500	10.7	-

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



A	24.6%	Tarjeta de crédito	32% Consumos no reconocidos
			13% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
			13% Gestión de Cobranza (REDECO)
B	20.6%	Tarjeta de débito	60% Consumos no reconocidos
			13% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
			4% Transferencia electrónica no reconocida
C	10.7%	Crédito personal	39% Gestión de Cobranza (REDECO)
			10% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
			8% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
D	9.7%	Cuenta de cheques	
E	8.1%	Cuenta de ahorro	
F	7.5%	Cuenta de nómina	
G	3.4%	Cajero automático	
H	2.7%	Crédito de nómina	
I	2.0%	Crédito hipotecario	
J	10.7%	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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

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 de 2018, HSBC acumuló 2 vencimientos de 2,239 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 3.2% de los asuntos vencidos del Sector.

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, HSBC no presentó problemática, ya que de los 2,356 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 77 casos HSBC 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, 29 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 652 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 116 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 1,071 asuntos atendidos en este proceso, 79 (7.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 40.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 21 asuntos (2.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 2.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 74 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, HSBC no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	1				2
Asuntos directos	1,091	1,148				2,239
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.09	0.09			✓	0.09
% de participación respecto del Sector	3.03	3.33				3.17
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11,143	14,879				26,022
Asuntos directos	1,091	1,148				2,239
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.21	12.96			✗	11.62
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	9	9				18
Asuntos directos	1,091	1,148				2,239
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.82	0.78			✓	0.80
% de participación respecto del Sector	7.56	6.92				7.23
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1,158	1,198				2,356
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	36	41				77
Asuntos de GE que pasaron a CO	324	405				729
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	11.11	10.12			✓	10.56
% de participación respecto del Sector	7.41	6.54				6.92
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	14				29
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	36	41				77
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	41.67	34.15			✓	37.66
% de participación respecto del Sector	8.52	6.64				7.49
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	53	63				116
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	288	364				652
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	18.40	17.31			✓	17.79
% de participación respecto del Sector	8.04	7.76				7.89
Calificación del Proceso	84.21	86.28				85.13

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	0.09	3.17	9.99	8.71	9.35
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.62	n/a	2.76	n/a	2.76
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.80	7.23	4.55	4.06	4.31
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	10.56	6.92	17.99	14.22	16.11
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	37.66	7.49	9.73	10.11	9.92
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	17.79	7.89	8.40	6.97	7.69
Total	100			88.42	74.08	85.13

El puntaje 85.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.13 / 10 = 8.51 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	4	12				16
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.)	77	212				289
Asuntos directos	4	12				16
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.25	17.67			✓	18.06
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	5	12				17
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	0				1
Asuntos de GO que pasaron a CO	4	1				5
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	25.00	0.00			✓	20.00
% de participación respecto del Sector	50.00	0.00				33.33
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	2	1				3
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	3	1				4
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	66.67	100.00			✗	75.00
% de participación respecto del Sector	28.57	20.00				25.00
Calificación del Proceso	70.73	90.93				73.19

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	18.06	n/a	5.14	n/a	5.14
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	20.00	33.33	8.60	1.00	4.80
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	75.00	25.00	3.25	3.25	3.25
Total	100			76.99	54.25	73.19

El puntaje 73.19 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$73.19 / 10 = 7.32 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	36	43				79
Asuntos concluidos	471	600				1,071
Índice de asuntos diferidos (%)	7.64	7.17			✓	7.38
% de participación respecto del Sector	7.50	7.86				7.69
Asuntos diferidos no conciliados	13	19				32
Asuntos diferidos	36	43				79
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	36.11	44.19			✗	40.51
% de participación respecto del Sector	6.95	8.12				7.60
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	8	13				21
Asuntos concluidos	471	600				1,071
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	1.70	2.17			✗	1.96
% de participación respecto del Sector	1.79	2.53				2.19
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	30	44				74
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	86.24	85.41				85.45

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 diferidos	20	7.38	7.69	14.33	12.71	13.52
Asuntos diferidos no conciliados	20	40.51	7.60	12.30	12.76	12.53
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.96	2.19	19.63	19.17	19.40
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			86.26	84.64	85.45

El puntaje 85.45 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.45 / 10 = 8.55 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	7.32	x	0.2	1.46
• Gestión Electrónica:	8.51	x	0.5	4.26
• Conciliación:	8.55	x	0.3	2.56

IDATU ENERO-JUNIO **=** **8.28**

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	410,513	477,430	16.3%
I.- Consultas	142,711	101,374	-29.0%
II.- Controversias:	267,802	376,056	40.4%
II.I Aclaraciones	210,590	295,041	40.1%
II.II Reclamaciones	57,212	81,015	41.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	267,802	376,056	40.4%
Teléfono	236,889	338,304	42.8%
Sucursales	25,694	30,074	17.0%
UNE	3,174	4,169	31.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	2,045	3,492	70.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	17	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$401.1	\$730.0	82.0%
Monto Abonado (MDP)	\$253.1	\$302.0	19.3%
% de Abono	63.1%	41.4%	
Resolución Favorable al Usuario	64.2%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO INBURSA



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Inbursa: 10,383 Part. 3.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO INBURSA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	8,092	7,727	-4.5%
RECLAMACIONES	2,775	2,656	-4.3%
Controversias	2,643	2,435	-7.9%
• Gestión Ordinaria	63	7	-88.9%
• Gestión Electrónica	1,274	1,040	-18.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	395	756	91.4%
• Conciliación	911	632	-30.6%
Solicitud de Dictamen	96	157	63.5%
Solicitud de Defensoría	15	25	66.7%
Defensoría Legal Gratuita	12	22	83.3%
Asesorías Jurídicas Penales	8	14	75.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	1	3	200.0%
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	10,867	10,383	-4.5%

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.

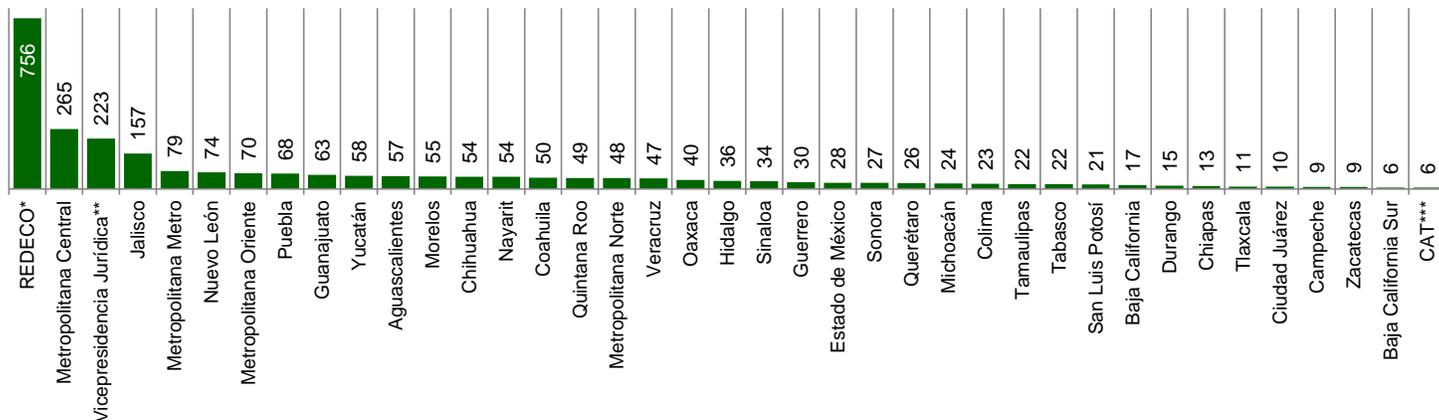
Incluye información de Sofom Inbursa, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO INBURSA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 2,656



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

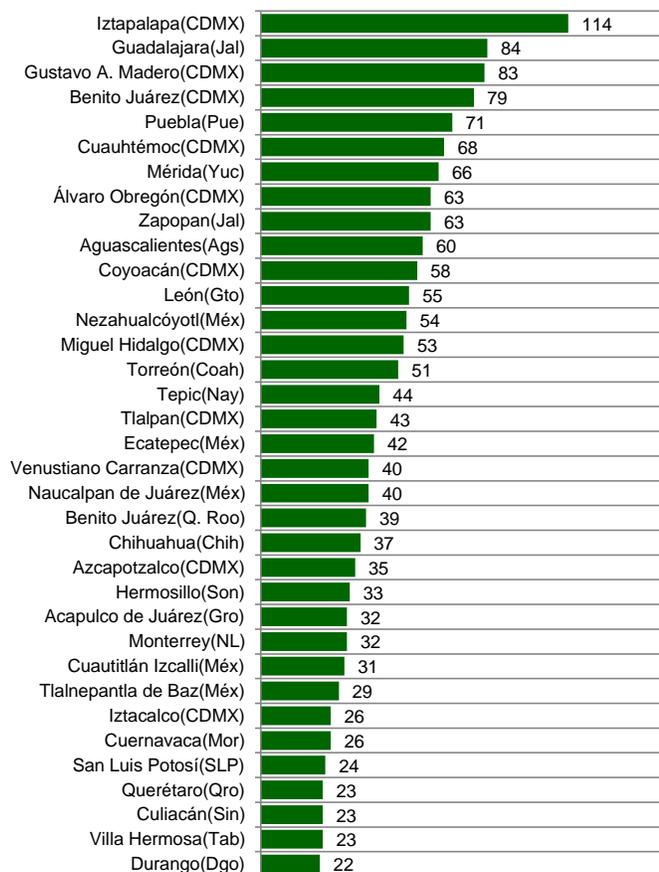
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 283 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Inbursa, de éstos, 32 concentran el 60% de las quejas.

El 53% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 47% por mujeres.



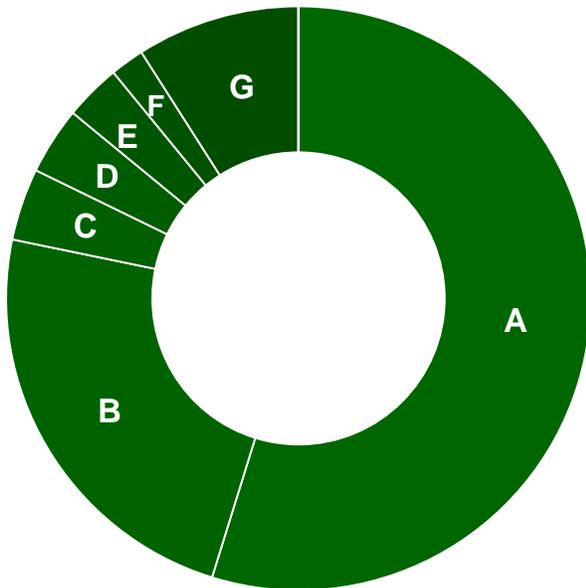
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	282	10.6%
Entre 30 y 39 años	536	20.2%
Entre 40 y 49 años	684	25.8%
Entre 50 y 59 años	571	21.5%
Entre 60 y 69 años	483	18.2%
Entre 70 y 79 años	91	3.4%
Más de 80 años	9	0.3%
Total	2,656	100.0%

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	2,775	100.0	2,656	100.0	-4.3
Tarjeta de crédito	1,904	68.6	1,455	54.8	-23.6
Crédito personal	387	13.9	623	23.5	61.0
Tarjeta de débito	112	4.0	106	4.0	-5.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	36	1.3	99	3.7	175.0
Cuenta de cheques	55	2.0	83	3.1	50.9
Crédito al auto	13	0.5	50	1.9	284.6
Resto de productos 1/	268	9.7	240	9.0	-

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



A	54.8%	Tarjeta de crédito	33% Consumos no reconocidos
			15% Gestión de Cobranza (REDECO)
			8% Crédito no reconocido en el historial crediticio
B	23.5%	Crédito personal	63% Gestión de Cobranza (REDECO)
			7% Actualización de historial crediticio no realizada
			6% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	4.0%	Tarjeta de débito	51% Consumos no reconocidos
			19% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
			8% Depósito no aplicado total o parcialmente
D	3.7%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)	
E	3.1%	Cuenta de cheques	
F	1.9%	Crédito al auto	
G	9.0%	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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

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 de 2018, Banco Inbursa acumuló 14 vencimientos de 1,022 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 22.2% de los asuntos vencidos del Sector.

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 de 2018, Banco Inbursa solicitó 1 prórroga, es decir, el 0.1% de los 1,078 asuntos concluidos en el periodo, la cual representó el 1.1% 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 42 casos Banco Inbursa 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, 21 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 232 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 71 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 605 asuntos atendidos en este proceso, 55 (9.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 38.2% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (1.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.6% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 6 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banco Inbursa no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

BANCO INBURSA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	10	4				14
Asuntos directos	494	528				1,022
Índice de asuntos directos vencidos (%)	2.02	0.76			✓	1.37
% de participación respecto del Sector	29.41	13.33				22.22
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5,851	6,742				12,593
Asuntos directos	494	528				1,022
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.84	12.77			✗	12.32
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	2				3
Asuntos directos	494	528				1,022
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.20	0.38			✗	0.29
% de participación respecto del Sector	0.84	1.54				1.20
Asuntos con prórroga	0	1				1
Asuntos concluidos	515	563				1,078
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.18			✗	0.09
% de participación respecto del Sector	0.00	2.08				1.12
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	1				1
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	39				39
Asuntos con prórroga	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	39.00			✗	39.00
% 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	1				1
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	20	22				42
Asuntos de GE que pasaron a CO	127	147				274
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	15.75	14.97			✓	15.33
% de participación respecto del Sector	4.12	3.51				3.77
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	10	11				21
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	22				42
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	50.00				50.00
% de participación respecto del Sector	5.68	5.21				5.43
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	31	40				71
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	107	125				232
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	28.97	32.00			✗	30.60
% de participación respecto del Sector	4.70	4.93				4.83
Calificación del Proceso	81.58	81.33				78.12

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	1.37	22.22	9.88	1.00	5.44
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.32	n/a	2.62	n/a	2.62
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.29	1.20	4.84	4.84	4.84
Asuntos con prórroga	10	0.09	1.12	9.82	9.85	9.84
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	39.00	n/a	1.00	n/a	1.00
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	15.33	3.77	17.09	16.85	16.97
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	5.43	8.00	11.46	9.73
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	30.60	4.83	7.25	8.15	7.70
Total	100			80.49	72.15	78.12

El puntaje 78.12 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.12 / 10 = 7.81 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCO INBURSA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	4	2				6
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.)	4	2				6
Asuntos directos	4	2				6
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	1.00				1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	4	2				6
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	2				2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	2				2
Índice de asuntos no favorables en GO 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	99.73	99.83				99.73

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	1.00	n/a	9.73	n/a	9.73
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.73	80.00	99.73

El puntaje 99.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.73 / 10 = 9.97 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCO INBURSA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	22	33				55
Asuntos concluidos	267	338				605
Índice de asuntos diferidos (%)	8.24	9.76			X	9.09
% de participación respecto del Sector	4.58	6.03				5.36
Asuntos diferidos no conciliados	5	16				21
Asuntos diferidos	22	33				55
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	22.73	48.48			X	38.18
% de participación respecto del Sector	2.67	6.84				4.99
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	2				6
Asuntos concluidos	267	338				605
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	1.50	0.59			✓	0.99
% de participación respecto del Sector	0.89	0.39				0.62
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	3	3				6
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	90.95	86.62				87.75

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	9.09	5.36	13.01	14.93	13.97
Asuntos diferidos no conciliados	20	38.18	4.99	12.75	15.25	14.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	0.99	0.62	19.81	19.76	19.79
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.57	89.94	87.75

El puntaje 87.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.75 / 10 = 8.78 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.97	x	0.2	1.99
• Gestión Electrónica:	7.81	x	0.5	3.91
• Conciliación:	8.78	x	0.3	2.63

IDATU ENERO-JUNIO = 8.53

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	231,934	159,455	-31.2%
I.- Consultas	1,560	1,567	0.4%
II.- Controversias:	230,374	157,888	-31.5%
II.I Aclaraciones	228,230	155,930	-31.7%
II.II Reclamaciones	2,144	1,958	-8.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	230,374	157,888	-31.5%
Teléfono	219,038	148,897	-32.0%
Sucursales	7,375	6,188	-16.1%
Correo electrónico	1,607	1,068	-33.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,390	1,037	-25.4%
UNE	792	692	-12.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	124	3	-97.6%
Página de internet	48	3	-93.8%
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$579.2	\$812.7	40.3%
Monto Abonado (MDP)	\$210.6	\$182.2	-13.5%
% de Abono	36.4%	22.4%	
Resolución Favorable al Usuario	59.0%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de BanCoppel: 9,677 Part. 3.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCOPPEL:

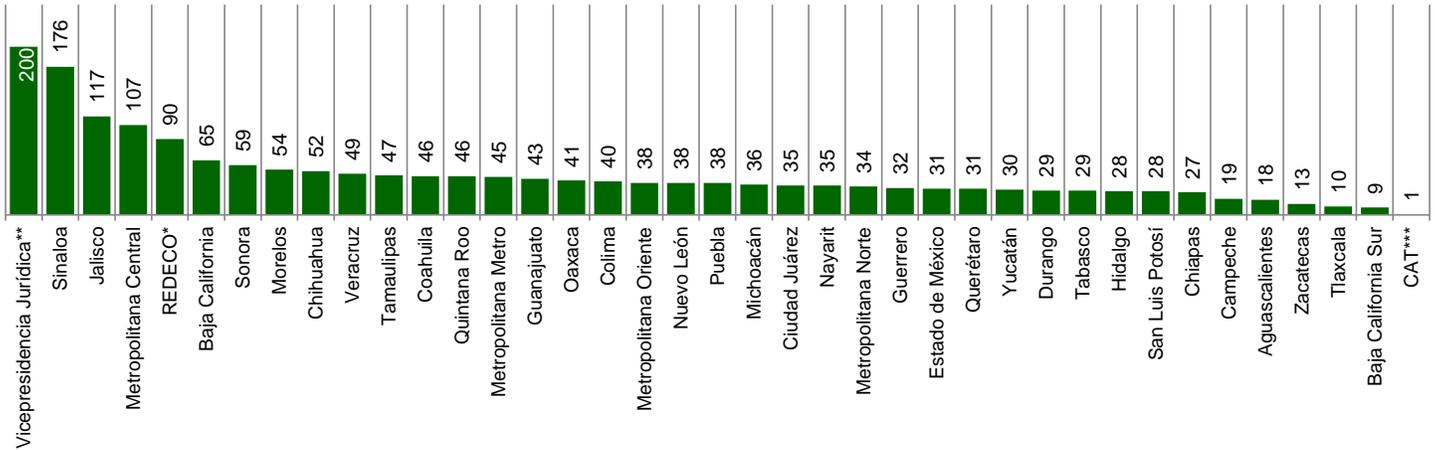
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	5,326	7,811	46.7%
RECLAMACIONES	1,612	1,866	15.8%
Controversias	1,478	1,666	12.7%
• Gestión Ordinaria	9	2	-77.8%
• Gestión Electrónica	1,062	1,169	10.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	69	90	30.4%
• Conciliación	338	405	19.8%
Solicitud de Dictamen	104	135	29.8%
Solicitud de Defensoría	16	26	62.5%
Defensoría Legal Gratuita	10	19	90.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	18	1700.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	3	2	-33.3%
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	6,938	9,677	39.5%

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: 1,866



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

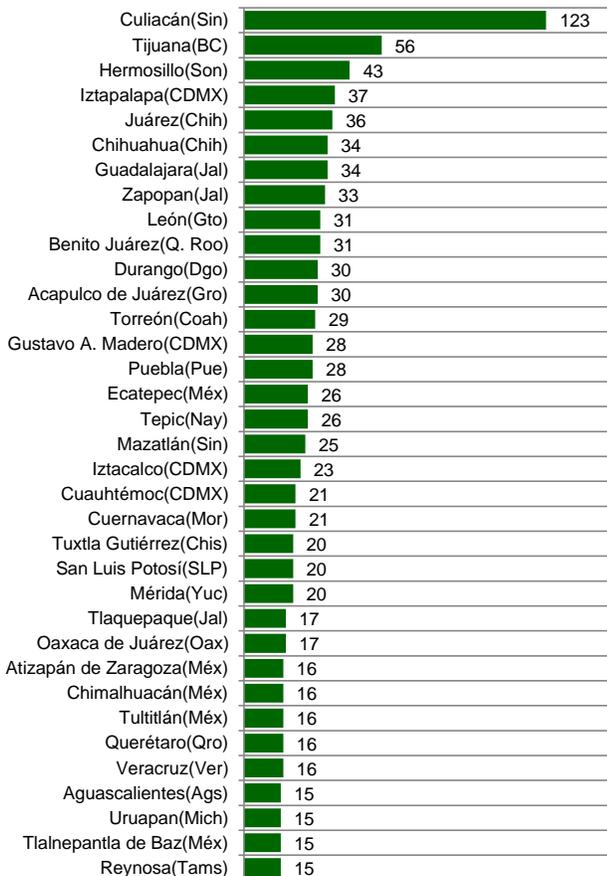
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 348 municipios del país se registra al menos una reclamación de BanCoppel, de éstos, 46 concentran el 60% de las quejas.

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



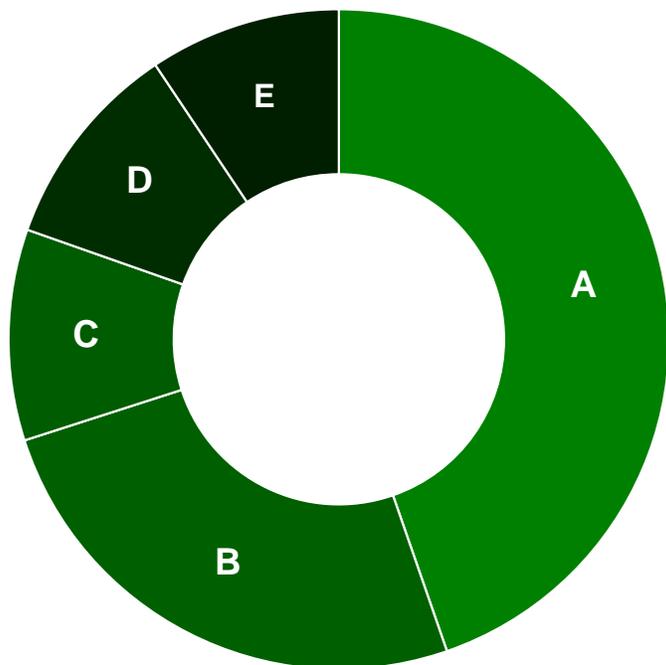
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	335	18.0%
Entre 30 y 39 años	448	24.0%
Entre 40 y 49 años	411	22.0%
Entre 50 y 59 años	296	15.9%
Entre 60 y 69 años	288	15.4%
Entre 70 y 79 años	81	4.3%
Más de 80 años	7	0.4%
Total	1,866	100.0%

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	1,612	100.0	1,866	100.0	15.8
Tarjeta de crédito	882	54.7	834	44.7	-5.4
Tarjeta de débito	355	22.0	473	25.3	33.2
Cuenta de ahorro	124	7.7	193	10.4	55.6
Crédito personal	116	7.2	191	10.2	64.7
Resto de productos 1/	135	8.4	175	9.4	-

1/Incluye: Cuenta de cheques, Cajero automático, Valores e instrumentos de inversión (PRLV), entre otros.



A	44.7%	Tarjeta de crédito
	63%	Consumos no reconocidos
	8%	Actualización de historial crediticio no realizada
	4%	Consumos vía internet no reconocidos
B	25.3%	Tarjeta de débito
	64%	Consumos no reconocidos
	10%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	8%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
C	10.4%	Cuenta de ahorro
	33%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	12%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
	12%	Transferencia electrónica no aplicada
D	10.2%	Crédito personal
E	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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

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 de 2018, Bancoppel acumuló 1 vencimiento de 1,124 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 1.6% de los asuntos vencidos del Sector.

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 de 2018, Bancoppel solicitó 24 prórrogas, es decir, el 2.0% de los 1,179 asuntos concluidos en el periodo, las cuales representaron el 27.0% 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 14 casos Bancoppel 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, 7 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 272 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 29 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 353 asuntos atendidos en este proceso, 34 (9.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 3.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 55.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 87 asuntos (24.6%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 9.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Bancoppel no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	0				1
Asuntos directos	508	616				1,124
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.20	0.00			✓	0.09
% de participación respecto del Sector	2.94	0.00				1.59
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	5,315	6,225				11,540
Asuntos directos	508	616				1,124
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.46	10.11			✓	10.27
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	3				4
Asuntos directos	508	616				1,124
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.20	0.49			✗	0.36
% de participación respecto del Sector	0.84	2.31				1.61
Asuntos con prórroga	22	2				24
Asuntos concluidos	543	636				1,179
Índice de asuntos con prórroga (%)	4.05	0.31			✓	2.04
% de participación respecto del Sector	53.66	4.17				26.97
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	22	2				24
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.)	614	48				662
Asuntos con prórroga	22	2				24
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	27.91	24.00			✓	27.58
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	22	2				24
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	5	9				14
Asuntos de GE que pasaron a CO	132	154				286
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	3.79	5.84			✗	4.90
% de participación respecto del Sector	1.03	1.44				1.26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	3				7
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	5	9				14
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	80.00	33.33			✓	50.00
% de participación respecto del Sector	2.27	1.42				1.81
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	15	14				29
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	127	145				272
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	11.81	9.66			✓	10.66
% de participación respecto del Sector	2.28	1.72				1.97
Calificación del Proceso	78.36	90.27				85.02

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	0.09	1.59	9.99	9.36	9.67
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.27	n/a	3.05	n/a	3.05
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.36	1.61	4.80	4.79	4.80
Asuntos con prórroga	10	2.04	26.97	6.14	6.40	6.27
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	27.58	n/a	2.17	n/a	2.17
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	4.90	1.26	19.07	18.95	19.01
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	1.81	8.00	13.82	10.91
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	10.66	1.97	9.04	9.24	9.14
Total	100			82.27	82.56	85.02

El puntaje 85.02 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.02 / 10 = 8.50 \text{ de calificación}$$

(*) **Fórmula para asignar los puntos:**

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	1	1				2
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	100.00			x	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	33.33				20.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1	1				2
Asuntos directos	1	1				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	1.00				1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	1				2
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO 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	99.73	90.83				90.73

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	50.00	20.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	1.00	n/a	9.73	n/a	9.73
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			90.73	71.00	90.73

El puntaje 90.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.73 / 10 = 9.07 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCOPPEL



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	14	20				34
Asuntos concluidos	159	194				353
Índice de asuntos diferidos (%)	8.81	10.31			X	9.63
% de participación respecto del Sector	2.92	3.66				3.31
Asuntos diferidos no conciliados	9	10				19
Asuntos diferidos	14	20				34
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	64.29	50.00			✓	55.88
% de participación respecto del Sector	4.81	4.27				4.51
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	37	50				87
Asuntos concluidos	159	194				353
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	23.27	25.77			X	24.65
% de participación respecto del Sector	8.28	9.73				9.05
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	83.08	77.53				83.21

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 diferidos	20	9.63	3.31	12.59	16.86	14.73
Asuntos diferidos no conciliados	20	55.88	4.51	9.38	15.70	12.54
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	24.65	9.05	15.32	16.56	15.94
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			77.29	89.12	83.21

El puntaje 83.21 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.21 / 10 = 8.32 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.07	x	0.2	1.81
• Gestión Electrónica:	8.50	x	0.5	4.25
• Conciliación:	8.32	x	0.3	2.50
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.56

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	1,701	2,120	24.6%
I.- Consultas	56	190	239.3%
II.- Controversias:	1,645	1,930	17.3%
II.I Aclaraciones	669	641	-4.2%
II.II Reclamaciones	976	1,289	32.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	1,645	1,930	17.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,066	1,168	9.6%
UNE	579	762	31.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	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 (MDP)	\$9.7	\$13.1	34.9%
Monto Abonado (MDP)	\$0.7	\$0.6	-7.8%
% de Abono	6.8%	4.6%	
Resolución Favorable al Usuario	17.8%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CONSUBANCO



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Consurbanco: 789 Part. 0.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUBANCO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	368	486	32.1%
RECLAMACIONES	180	303	68.3%
Controversias	169	280	65.7%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	78	132	69.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	29	48	65.5%
• Conciliación	61	100	63.9%
Solicitud de Dictamen	9	16	77.8%
Solicitud de Defensoría	1	3	200.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	2	100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	2	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	548	789	44.0%

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.

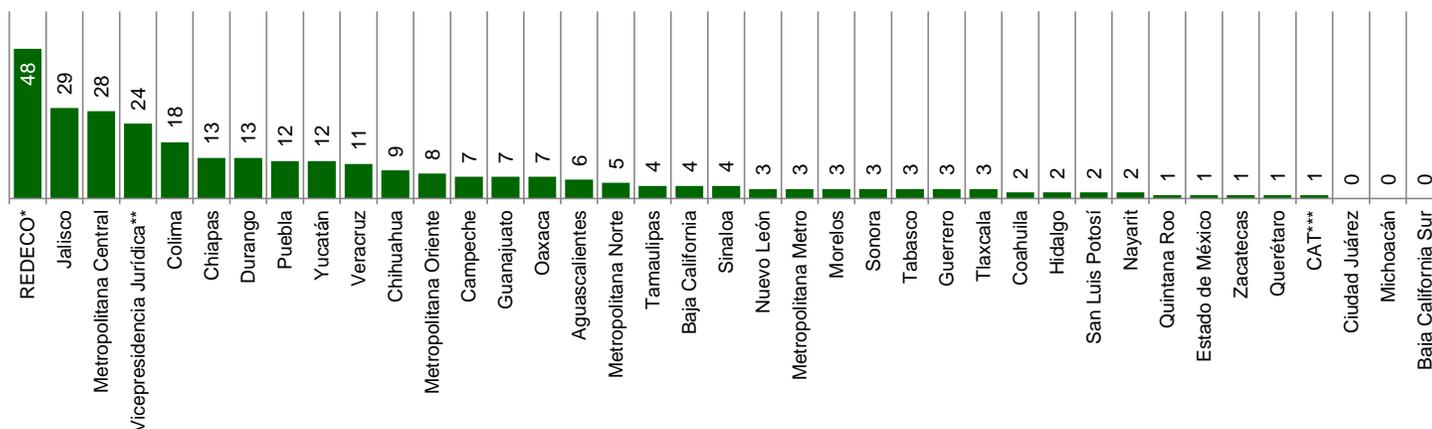
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CONSUBANCO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 303



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

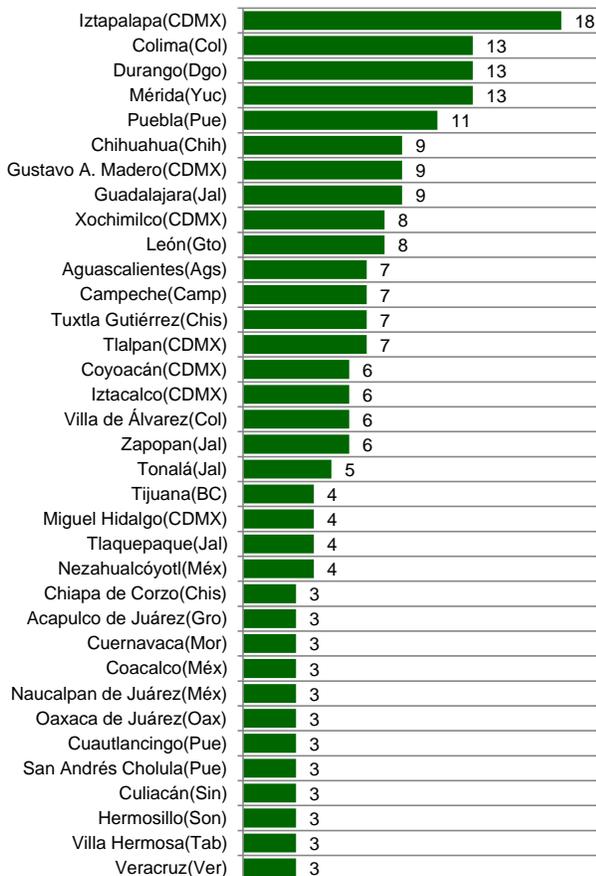
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 101 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consubanco, de éstos, 23 concentran el 61% de las quejas.

El 57% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 43% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	18	6%
Entre 30 y 39 años	54	18%
Entre 40 y 49 años	44	14%
Entre 50 y 59 años	70	23%
Entre 60 y 69 años	73	24%
Entre 70 y 79 años	44	15%
Más de 80 años	0	0%
Total	303	100%

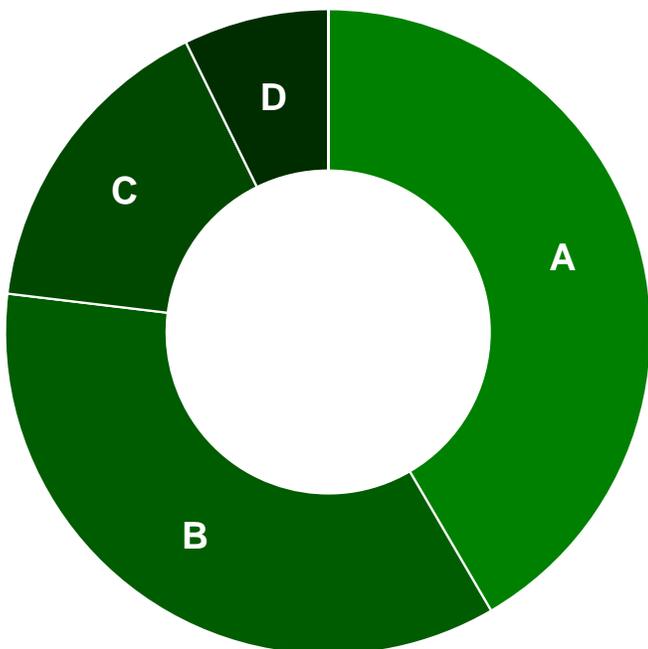
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	180	100.0	303	100.0	68.3
Crédito personal	70	38.9	126	41.6	80.0
Tarjeta de crédito	73	40.6	107	35.3	46.6
Crédito de nómina	15	8.3	48	15.8	220.0
Resto de productos 1/	22	12.2	22	7.3	-

1/Incluye: Tarjeta de crédito básica, Tarjeta de débito, Cajero automático, entre otros.



A 41.6% Crédito personal

- 17% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 17% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 16% Crédito no reconocido en el historial crediticio

B 35.3% Tarjeta de crédito

- 24% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 14% Consumos no reconocidos
- 12% Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud

C 15.8% Crédito de nómina

- 27% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 13% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 10% Actualización de historial crediticio no realizada

D 7.3% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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
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
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
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. (38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Consubanco no presentó problemática, ya que de los 131 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, Consubanco no presentó problemática, ya que de los 132 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 6 casos Consubanco 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 6 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 85 asuntos atendidos en este proceso, 21 (24.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 2.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 4.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (2.4%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Consabanco no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

CONSUBANCO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	69	62				131
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.)	1,120	1,108				2,228
Asuntos directos	69	62				131
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	16.23	17.87			X	17.01
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	69	62				131
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	69	63				132
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	2	4				6
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	8				12
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	50.00	50.00				50.00
% de participación respecto del Sector	0.41	0.64				0.54
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1				2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	4				6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	25.00			✓	33.33
% de participación respecto del Sector	0.57	0.47				0.52
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	2				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	2	4				6
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	50.00	50.00				50.00
% de participación respecto del Sector	0.15	0.25				0.20
Calificación del Proceso	84.79	87.25				86.86

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	17.01	n/a	1.63	n/a	1.63
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	50.00	0.54	10.50	19.55	15.02
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	0.52	10.33	14.66	12.50
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	50.00	0.20	5.50	9.92	7.71
Total	100			77.96	89.13	86.86

El puntaje 86.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.86 / 10 = 8.69 \text{ de calificación}$$

(*) **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

CONSUBANCO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	7	14				21
Asuntos concluidos	27	58				85
Índice de asuntos diferidos (%)	25.93	24.14			✓	24.71
% de participación respecto del Sector	1.46	2.56				2.04
Asuntos diferidos no conciliados	1	0				1
Asuntos diferidos	7	14				21
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	14.29	0.00			✓	4.76
% de participación respecto del Sector	0.53	0.00				0.24
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1				2
Asuntos concluidos	27	58				85
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.70	1.72			✓	2.35
% de participación respecto del Sector	0.22	0.19				0.21
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	1				2
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	87.77	91.29				88.70

#¡REF!

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 diferidos	20	24.71	2.04	1.00	18.06	9.53
Asuntos diferidos no conciliados	20	4.76	0.24	19.10	19.77	19.43
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	2.35	0.21	19.55	19.92	19.74
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			79.65	97.76	88.70

El puntaje 88.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.70 / 10 = 8.87 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.69	x	0.6	5.21
• Conciliación:	8.87	x	0.4	3.55
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.76

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	1,092	2,598	137.9%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	1,092	2,598	137.9%
II.I Aclaraciones	966	2,516	160.5%
II.II Reclamaciones	126	82	-34.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	137.9%
Teléfono	966	2,423	150.8%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	106	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	126	56	-55.6%
Sucursales	0	7	-
UNE	0	6	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.7	\$1.3	99.8%
Monto Abonado (MDP)	\$0.3	\$0.4	49.5%
% de Abono	41.5%	31.0%	
Resolución Favorable al Usuario	46.0%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANREGIO



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 Múltiple:	294,548
Acciones de Defensa realizadas de Banregio:	473 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANREGIO:

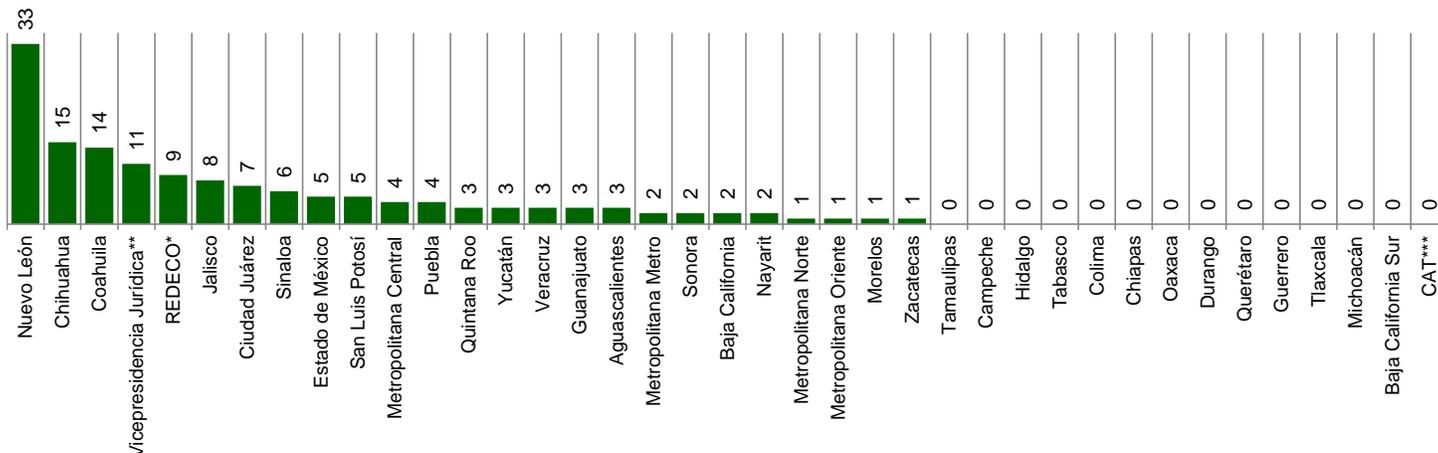
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	353	325	-7.9%
RECLAMACIONES	171	148	-13.5%
Controversias	163	137	-16.0%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	89	71	-20.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	18	9	-50.0%
• Conciliación	55	57	3.6%
Solicitud de Dictamen	8	6	-25.0%
Solicitud de Defensoría	0	2	-
Defensoría Legal Gratuita	0	2	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	524	473	-9.7%

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: 148



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

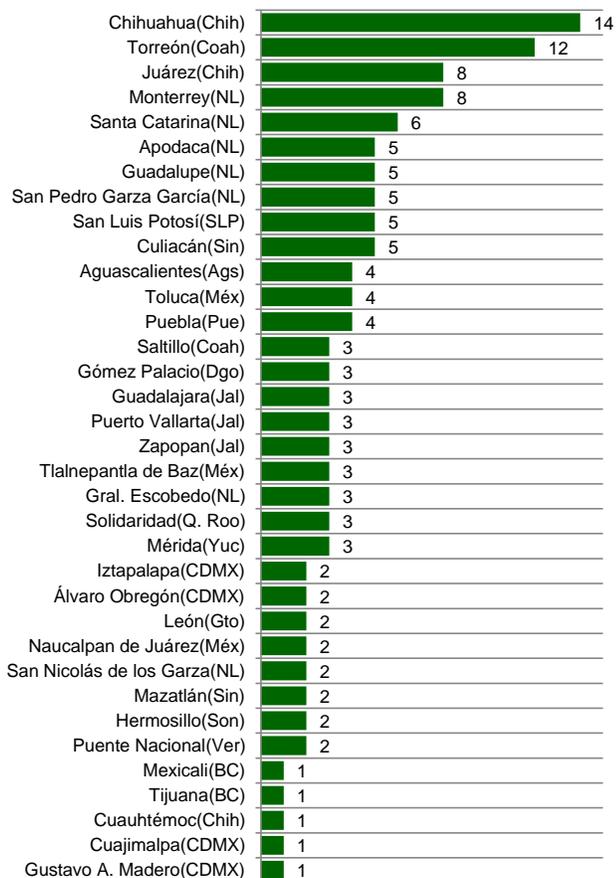
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 50 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banregio, de éstos, 15 concentran el 61% de las quejas.

El 59% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 41% por mujeres.



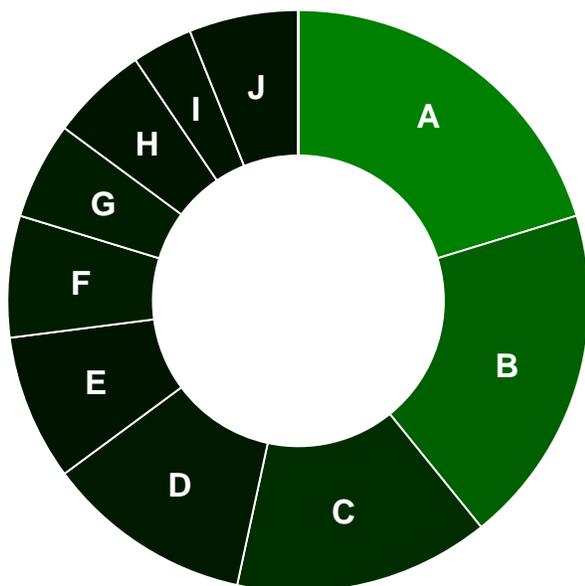
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	10	7%
Entre 30 y 39 años	45	30%
Entre 40 y 49 años	22	15%
Entre 50 y 59 años	32	22%
Entre 60 y 69 años	23	15%
Entre 70 y 79 años	16	11%
Más de 80 años	0	0%
Total	148	100%

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	171	100.0	148	100.0	-13.5
Tarjeta de débito	25	14.6	30	20.3	20.0
Cuenta de cheques	29	17.0	28	18.9	-3.4
Tarjeta de crédito	30	17.5	21	14.2	-30.0
Crédito al auto	23	13.4	17	11.5	-26.1
Cuenta de ahorro	6	3.5	12	8.1	100.0
Crédito personal	12	7.0	10	6.7	-16.7
Crédito hipotecario	5	2.9	8	5.4	60.0
Cuenta de nómina	3	1.8	8	5.4	166.7
Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia)	3	1.8	5	3.4	66.7
Resto de productos 1/	35	20.5	9	6.1	-

1/Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Cuenta básica de nómina, entre otros.



A 20.3% Tarjeta de débito

- 73% Consumos no reconocidos
- 7% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
- 3% Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio

B 18.9% Cuenta de cheques

- 32% Cheque pagado no reconocido por el titular
- 14% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
- 11% Cargos no reconocidos en la cuenta

C 14.2% Tarjeta de crédito

- 38% Consumos no reconocidos
- 19% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 14% Crédito no reconocido en el historial crediticio

D 11.5% Crédito al auto

E 8.1% Cuenta de ahorro

F 6.7% Crédito personal

G 5.4% Crédito hipotecario

H 5.4% Cuenta de nómina

I 3.4% Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia)

J 6.1% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Banregio no presentó problemática, ya que de los 63 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. Durante el primer semestre de 2018, Banregio solicitó 3 prórrogas, es decir, el 4.3% de los 70 asuntos concluidos en el periodo, las cuales representaron el 3.4% 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 3 casos Banregio 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 27 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 6 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 53 asuntos atendidos en este proceso, 2 (3.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (5.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 2 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banregio no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

BANREGIO

banregio

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	32	31				63
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.)	208	226				434
Asuntos directos	32	31				63
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.50	7.29			X	6.89
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	32	31				63
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	1	2				3
Asuntos concluidos	35	35				70
Índice de asuntos con prórroga (%)	2.86	5.71			X	4.29
% de participación respecto del Sector	2.44	4.17				3.37
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	2				3
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.)	34	35				69
Asuntos con prórroga	1	2				3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	34.00	17.50			✓	23.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	2				3
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	2	1				3
Asuntos de GE que pasaron a CO	15	15				30
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	13.33	6.67			✓	10.00
% de participación respecto del Sector	0.41	0.16				0.27
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	0				2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	1				3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	0.00			✓	66.67
% de participación respecto del Sector	1.14	0.00				0.52
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	5				6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	13	14				27
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	7.69	35.71			X	22.22
% de participación respecto del Sector	0.15	0.62				0.41
Calificación del Proceso	83.25	90.26				85.14

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	6.89	n/a	3.76	n/a	3.76
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	4.29	3.37	1.88	9.55	5.72
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	23.00	n/a	2.64	n/a	2.64
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	10.00	0.27	18.10	19.77	18.94
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	66.67	0.52	5.67	14.66	10.16
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	22.22	0.41	8.00	9.84	8.92
Total	100			75.05	88.83	85.14

El puntaje 85.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.14 / 10 = 8.51 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANREGIO



banregio

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	1				2
Asuntos concluidos	19	34				53
Índice de asuntos diferidos (%)	5.26	2.94			✓	3.77
% de participación respecto del Sector	0.21	0.18				0.19
Asuntos diferidos no conciliados	1	0				1
Asuntos diferidos	1	1				2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	0.00			✓	50.00
% de participación respecto del Sector	0.53	0.00				0.24
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	1				3
Asuntos concluidos	19	34				53
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	10.53	2.94			✓	5.66
% de participación respecto del Sector	0.45	0.19				0.31
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	2				2
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	87.13	97.96				93.00

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 diferidos	20	3.77	0.19	17.10	19.82	18.46
Asuntos diferidos no conciliados	20	50.00	0.24	10.50	19.77	15.14
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	5.66	0.31	18.92	19.88	19.40
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			86.52	99.47	93.00

El puntaje 93.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$93.00 / 10 = 9.30 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.51	x	0.6	5.11
• Conciliación:	9.30	x	0.4	3.72
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.83

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	13,137	16,528	25.8%
I.- Consultas	783	962	22.9%
II.- Controversias:	12,354	15,566	26.0%
II.I Aclaraciones	11,803	15,140	28.3%
II.II Reclamaciones	551	426	-22.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	26.0%
Teléfono	7,378	10,354	40.3%
Sucursales	4,825	5,108	5.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	88	66	-25.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	41	25	-39.0%
UNE	22	10	-54.5%
Correo electrónico	0	3	-
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$13.1	\$28.2	116.1%
Monto Abonado (MDP)	\$8.0	\$22.1	176.0%
% de Abono	61.3%	78.3%	
Resolución Favorable al Usuario	46.8%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCA MIFEL



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banca Mifel: 217 Part. 0.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA MIFEL:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	216	157	-27.3%
RECLAMACIONES	69	60	-13.0%
Controversias	58	49	-15.5%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	32	29	-9.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	1	-
• Conciliación	26	19	-26.9%
Solicitud de Dictamen	9	9	0.0%
Solicitud de Defensoría	1	1	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	285	217	-23.9%

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.

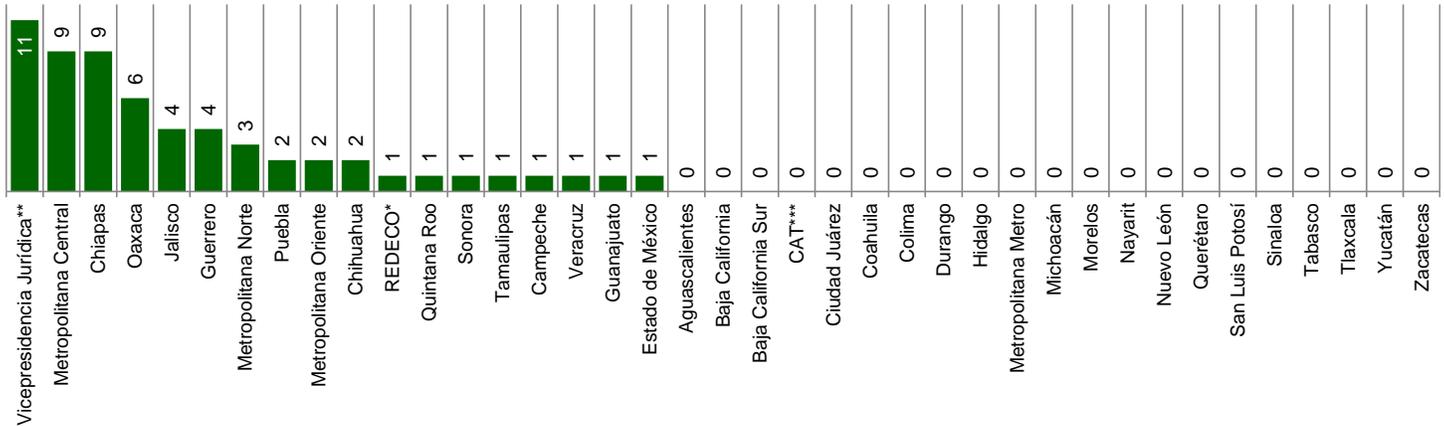
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCA MIFEL



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 60



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

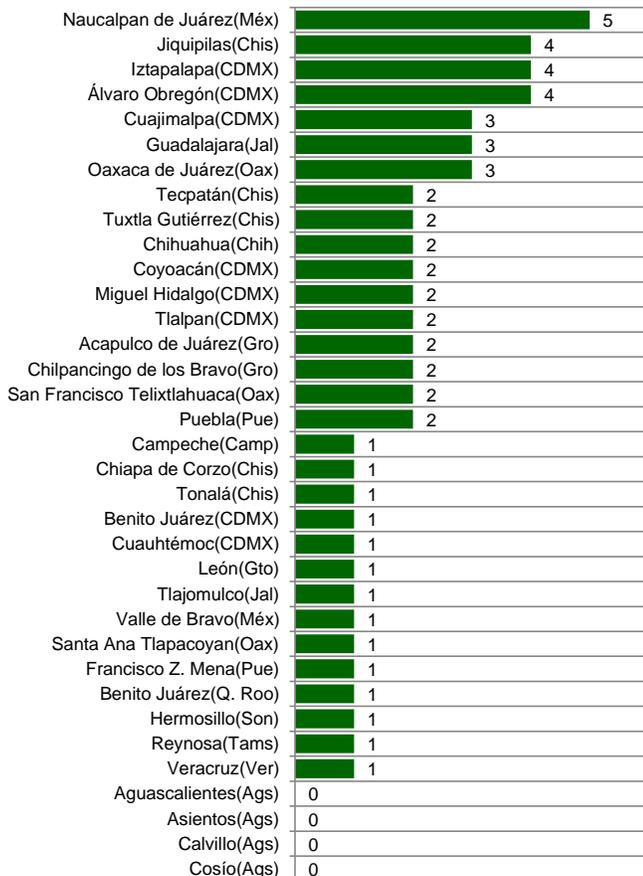
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 31 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banca Mifel, de éstos, 12 concentran el 60% de las quejas.

El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.



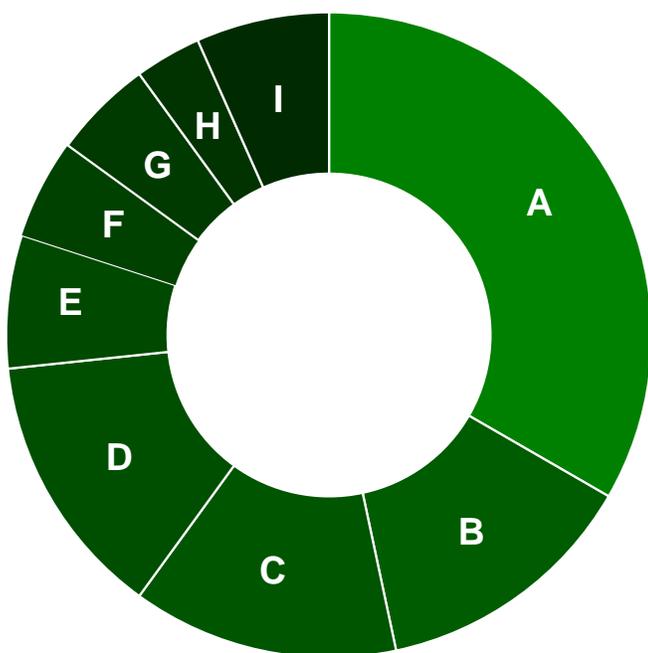
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2	3%
Entre 30 y 39 años	15	25%
Entre 40 y 49 años	12	20%
Entre 50 y 59 años	25	41%
Entre 60 y 69 años	1	2%
Entre 70 y 79 años	1	2%
Más de 80 años	4	7%
Total	60	100%

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	69	100.0	60	100.0	-13.0
Crédito personal	15	21.7	20	33.3	33.3
Cuenta de cheques	15	21.7	8	13.3	-46.7
Tarjeta de crédito	0	0.0	8	13.3	-
Tarjeta de débito	8	11.6	8	13.3	0.0
Crédito de nómina	3	4.4	4	6.7	33.3
Cajero automático	0	0.0	3	5.0	-
Cuenta de nómina	0	0.0	3	5.0	-
Crédito empresarial	0	0.0	2	3.4	-
Resto de productos 1/	28	40.6	4	6.7	-

1/Incluye: Crédito hipotecario, Crédito simple, Cuenta de ahorro, entre otros.



A	33.3% Crédito personal
40%	Crédito aprobado sin la entrega de recursos
20%	Incumplimiento con los términos del contrato
10%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	13.3% Cuenta de cheques
62.5%	Cheque pagado no reconocido por el titular
25.0%	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
12.5%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C	13.3% Tarjeta de crédito
50%	Consumos no reconocidos
25%	Eliminación de historial crediticio no realizada
13%	Beneficios no aplicados al crédito
D	13.3% Tarjeta de débito
E	6.7% Crédito de nómina
F	5.0% Cajero automático
G	5.0% Cuenta de nómina
H	3.4% Crédito empresarial
I	6.7% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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
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
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
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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Banca Mifel no presentó problemática, ya que de los 28 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. Durante el primer semestre de 2018, Banca Mifel solicitó 1 prórroga, es decir, el 3.4% de los 29 asuntos concluidos en el periodo, la cual representó el 1.1% 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 este punto, Banca Mifel no presentó problema alguno.

De 10 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, ninguno obtuvo 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 16 asuntos atendidos en este proceso, 1 (6.3%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, el cual representó el 0.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este asunto obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Por otro lado, Banco Mifel no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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

BANCA MIFEL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	15	13				28
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.)	233	173				406
Asuntos directos	15	13				28
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.53	13.31			✓	14.50
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1				2
Asuntos directos	15	13				28
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	6.67	7.69			✗	7.14
% de participación respecto del Sector	0.84	0.77				0.80
Asuntos con prórroga	1	0				1
Asuntos concluidos	16	13				29
Índice de asuntos con prórroga (%)	6.25	0.00			✓	3.45
% de participación respecto del Sector	2.44	0.00				1.12
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
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.)	27	0				27
Asuntos con prórroga	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	27.00	0.00			✓	27.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	1	0				1
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	3	7				10
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	7				10
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	87.01	95.36				89.00

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	14.50	n/a	2.16	n/a	2.16
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	7.14	0.80	1.00	4.90	2.95
Asuntos con prórroga	10	3.45	1.12	3.47	9.85	6.66
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	27.00	n/a	2.23	n/a	2.23
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			83.86	89.75	89.00

El puntaje 89.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.00 / 10 = 8.90 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCA MIFEL



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	1				1
Asuntos concluidos	3	13				16
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	7.69			X	6.25
% de participación respecto del Sector	0.00	0.18				0.10
Asuntos diferidos no conciliados	0	1				1
Asuntos diferidos	0	1				1
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	100.00			X	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.43				0.24
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	3	13				16
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	88.04				87.94

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	6.25	0.10	15.19	19.91	17.55
Asuntos diferidos no conciliados	20	100.00	0.24	1.00	19.77	10.39
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	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			76.19	99.68	87.94

El puntaje 87.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.94 / 10 = 8.79 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.90	x	0.6	5.34
• Conciliación:	8.79	x	0.4	3.52

IDATU ENERO-JUNIO = 8.86

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	951	910	-4.3%
I.- Consultas	115	135	17.4%
II.- Controversias:	836	775	-7.3%
II.I Aclaraciones	744	676	-9.1%
II.II Reclamaciones	92	99	7.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	Var.
TOTAL	836	775	-7.3%
Teléfono	734	657	-10.5%
Sucursales	35	58	65.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	18	28	55.6%
UNE	24	21	-12.5%
Correo electrónico	3	11	266.7%
Página de internet	17	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	5	0	-100.0%

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$2.4	\$2.9	18.7%
Monto Abonado (MDP)	\$1.3	\$1.6	24.7%
% de Abono	53.7%	56.4%	
Resolución Favorable al Usuario	59.8%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

VOLKSWAGEN VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES



BANK. LEASING. MOBILITY.®

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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Volkswagen: 478 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE VOLKSWAGEN:

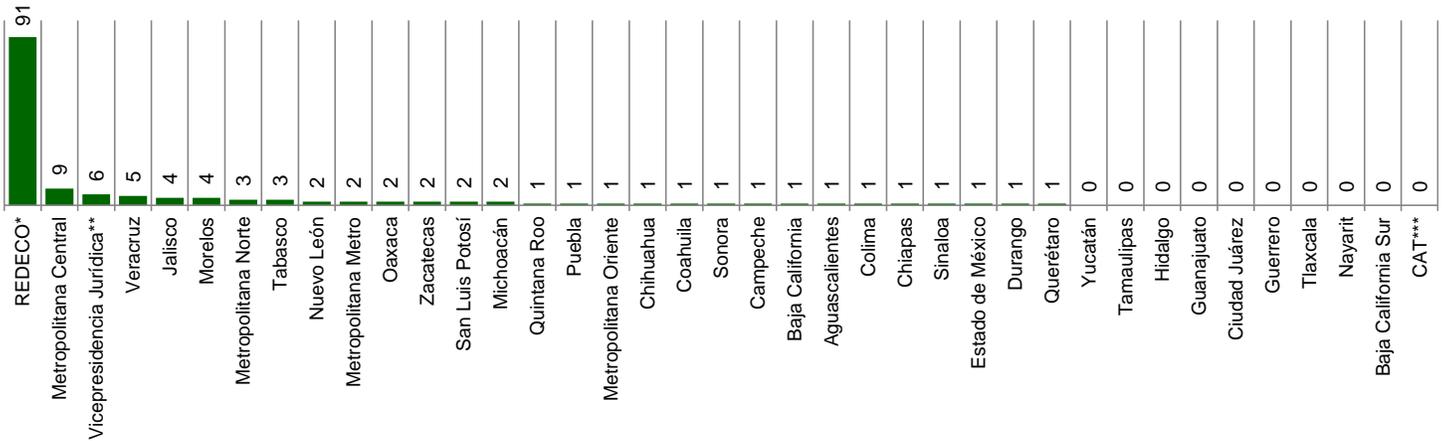
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	223	326	46.2%
RECLAMACIONES	151	152	0.7%
Controversias	149	146	-2.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	30	33	10.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	97	91	-6.2%
• Conciliación	22	22	0.0%
Solicitud de Dictamen	2	3	50.0%
Solicitud de Defensoría	0	2	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	374	478	27.8%

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: 152



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

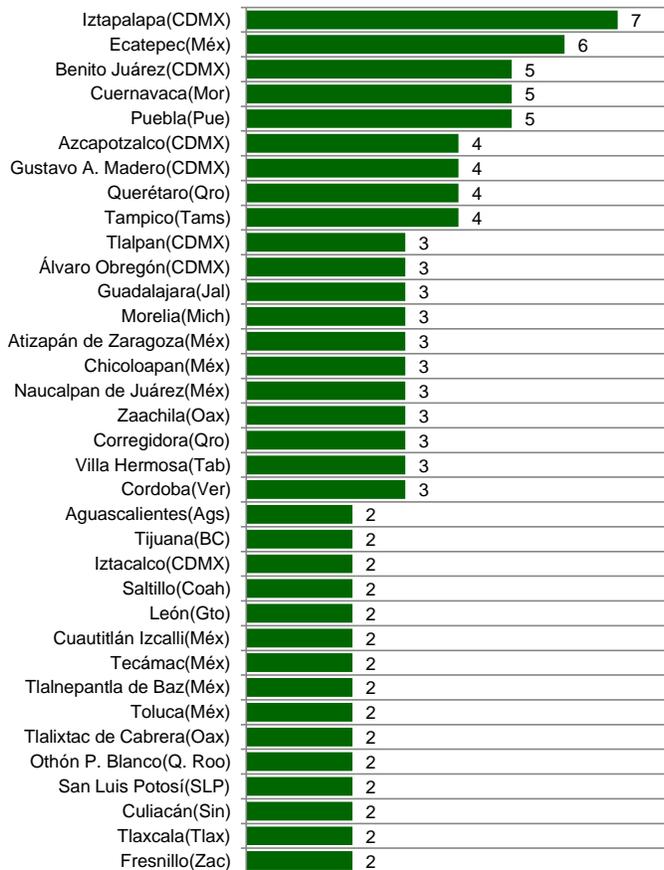
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 80 municipios del país se registra al menos una reclamación de Volkswagen, de éstos, 27 concentran el 60% de las quejas.

El 56% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 44% por mujeres.



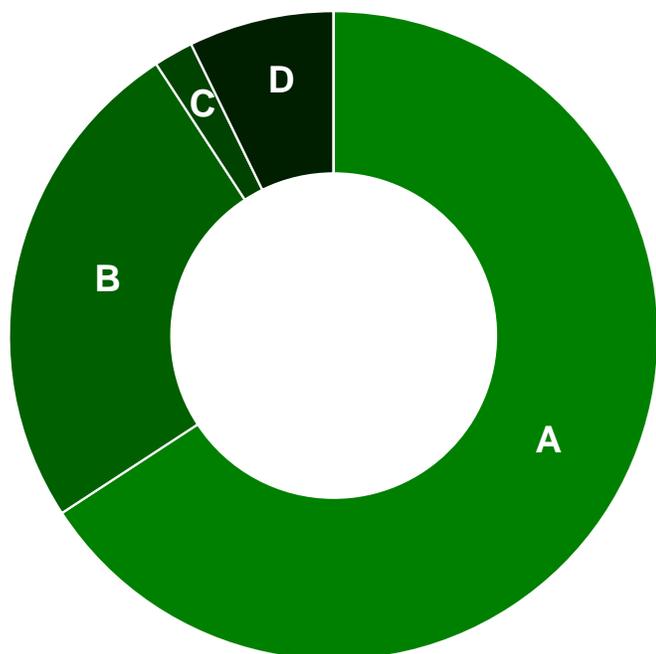
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	14	9%
Entre 30 y 39 años	57	38%
Entre 40 y 49 años	35	23%
Entre 50 y 59 años	37	24%
Entre 60 y 69 años	9	6%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	152	100%

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	151	100.0	152	100.0	0.7
Crédito al auto	108	71.5	100	65.8	-7.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	33	21.9	38	25.0	15.2
Crédito personal	3	2.0	3	2.0	0.0
Resto de productos 1/	7	4.6	11	7.2	-

1/Incluye: Arrendamiento financiero, Crédito con garantía prendaria, entre otros.



A 65.8% Crédito al auto

- 50% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 8% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 8% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

B 25.0% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 2.0% Crédito personal

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 7.2% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Volkswagen Bank no presentó problemática, ya que de los 37 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, Volkswagen Bank no presentó problemática, ya que de los 38 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 3 casos Volkswagen Bank 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 7 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 26 asuntos atendidos en este proceso, 6 (23.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 16.7% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (3.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Volkswagen Bank no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

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

VOLKSWAGEN VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

BAKE. LEASING. MOBILITY®



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	19	18				37
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.)	369	354				723
Asuntos directos	19	18				37
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.42	19.67			X	19.54
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	19	18				37
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	20	18				38
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	3				3
Asuntos de GE que pasaron a CO	3	7				10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	42.86			X	30.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.48				0.27
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	3				3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	33.33			X	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.47				0.26
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	4				7
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	66.67	25.00			✓	42.86
% de participación respecto del Sector	0.30	0.12				0.20
Calificación del Proceso	91.56	88.18				88.75

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	19.54	n/a	1.10	n/a	1.10
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	30.00	0.27	14.30	19.77	17.04
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	0.26	10.33	14.83	12.58
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	42.86	0.20	6.14	9.92	8.03
Total	100			81.87	89.53	88.75

El puntaje 88.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.75 / 10 = 8.88 \text{ de calificación}$$

(*) **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
VOLKSWAGEN VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES



BANK. LEASING. MOBILITY.

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	6				6
Asuntos concluidos	8	18				26
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	33.33			X	23.08
% de participación respecto del Sector	0.00	1.10				0.58
Asuntos diferidos no conciliados	0	1				1
Asuntos diferidos	0	6				6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	16.67			X	16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.43				0.24
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	8	18				26
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	5.56			X	3.85
% de participación respecto del Sector	0.00	0.19				0.10
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	0				1
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	86.15				88.77

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	23.08	0.58	2.25	19.45	10.85
Asuntos diferidos no conciliados	20	16.67	0.24	16.83	19.77	18.30
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.85	0.10	19.27	19.96	19.61
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			78.36	99.18	88.77

El puntaje 88.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

88.77 / 10 = 8.88 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.88	x	0.6	5.33
• Conciliación:	8.88	x	0.4	3.55
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.88

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	494	657	33.0%
I.- Consultas	154	201	30.5%
II.- Controversias:	340	456	34.1%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	340	456	34.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	34.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	292	291	-0.3%
Teléfono	17	122	617.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	30	33	10.0%
UNE	0	7	-
Correo electrónico	1	3	200.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.3	\$6.6	2489.8%
Monto Abonado (MDP)	\$0.3	\$5.4	2004.5%
% de Abono	101.9%	82.8%	

Resolución Favorable al Usuario	4.1%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO AZTECA



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Azteca: 11,215 Part. 3.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO AZTECA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	7,565	8,103	7.1%
RECLAMACIONES	3,266	3,112	-4.7%
Controversias	2,968	2,894	-2.5%
• Gestión Ordinaria	8	3	-62.5%
• Gestión Electrónica	1,568	1,594	1.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	855	825	-3.5%
• Conciliación	537	472	-12.1%
Solicitud de Dictamen	191	132	-30.9%
Solicitud de Defensoría	46	41	-10.9%
Defensoría Legal Gratuita	34	32	-5.9%
Asesorías Jurídicas Penales	12	13	8.3%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	15	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	10,831	11,215	3.5%

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.

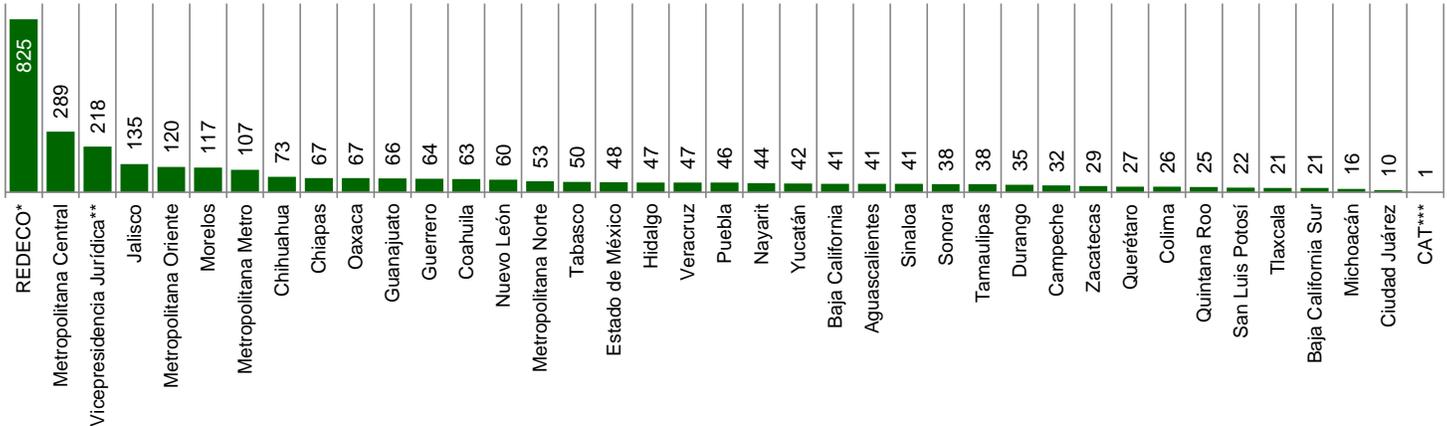
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO AZTECA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 3,112



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

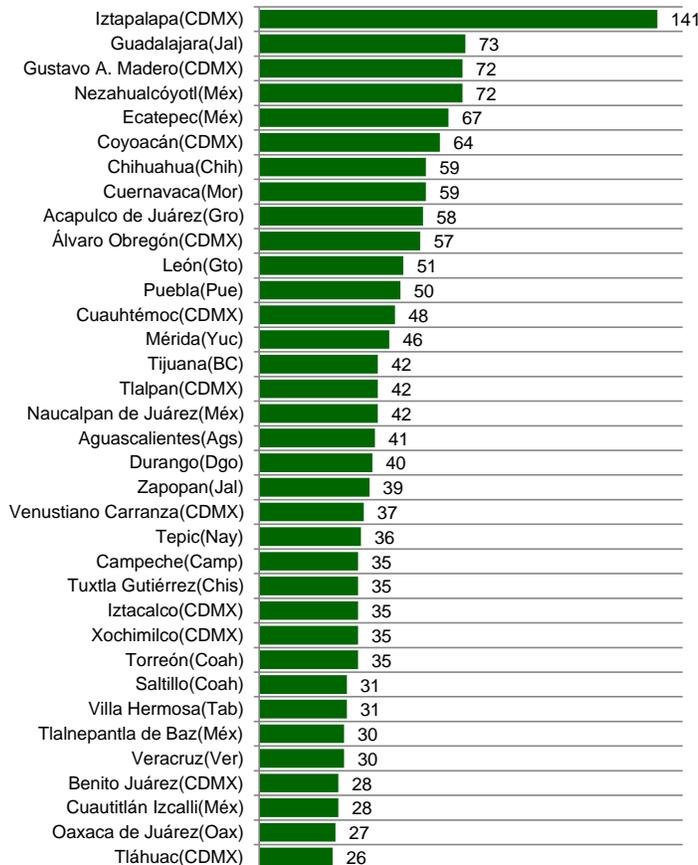
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 407 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Azteca, de éstos, 44 concentran el 60% de las quejas.

El 44% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 56% por mujeres.



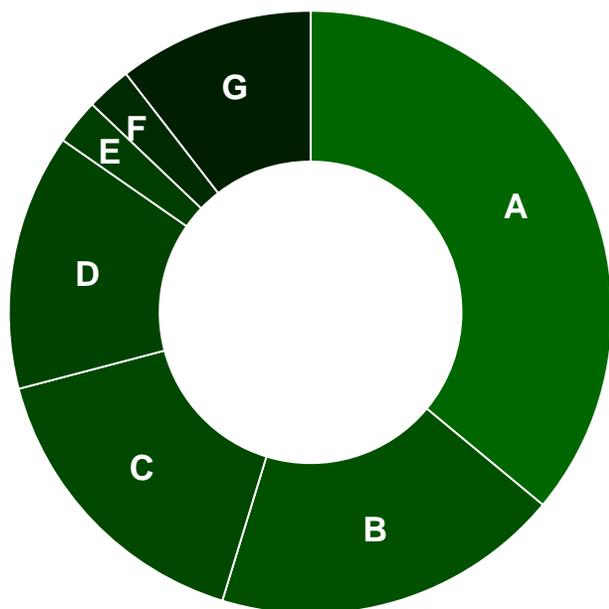
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	346	11%
Entre 30 y 39 años	606	20%
Entre 40 y 49 años	660	21%
Entre 50 y 59 años	685	22%
Entre 60 y 69 años	508	16%
Entre 70 y 79 años	246	8%
Más de 80 años	61	2%
Total	3,112	100%

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	3,266	100.0	3,112	100.0	-4.7
Crédito personal	1,149	35.2	1,121	36.0	-2.4
Tarjeta de débito	489	15.0	582	18.7	19.0
Cuenta de ahorro	398	12.2	504	16.2	26.6
Tarjeta de crédito	674	20.6	428	13.8	-36.5
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	61	1.9	76	2.4	24.6
Valores e instrumentos de inversión (PRLV)	89	2.7	75	2.4	-15.7
Resto de productos 1/	406	12.4	326	10.5	-

1/Incluye: Cuenta de cheques, Cajero automático, Créditos solidarios y/o grupal, entre otros.



A	36.0%	Crédito personal
	53%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	10%	Actualización de historial crediticio no realizada
	7%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	18.7%	Tarjeta de débito
	71%	Consumos no reconocidos
	10%	Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
	3%	Consumos vía internet no reconocidos
C	16.2%	Cuenta de ahorro
	46%	Cargos no reconocidos en la cuenta
	8%	Solicitud de entrega de recursos no atendida
	7%	Solicitud para entrega de fondos a beneficiarios del titular fallecido no atendida
D	13.8%	Tarjeta de crédito
E	2.4%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
F	2.4%	Valores e instrumentos de inversión (PRLV)
G	10.5%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO AZTECA



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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Banco Azteca no presentó problemática, ya que de los 1,435 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, Banco Azteca no presentó problemática, ya que de los 1,560 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 44 casos Banco Azteca 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, 13 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 215 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 45 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 445 asuntos atendidos en este proceso, 57 (12.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 5.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 22.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 32 asuntos (7.2%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 3.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 30 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banco Azteca no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

BANCO AZTECA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	641	794				1,435
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.)	5,346	6,555				11,901
Asuntos directos	641	794				1,435
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.34	8.26			✓	8.29
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	6	7				13
Asuntos directos	641	794				1,435
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.94	0.88			✓	0.91
% de participación respecto del Sector	5.04	5.38				5.22
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	709	851				1,560
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	20	24				44
Asuntos de GE que pasaron a CO	124	135				259
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	16.13	17.78			✗	16.99
% de participación respecto del Sector	4.12	3.83				3.95
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	6	7				13
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	24				44
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	30.00	29.17			✓	29.55
% de participación respecto del Sector	3.41	3.32				3.36
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	22	23				45
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	104	111				215
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	21.15	20.72			✓	20.93
% de participación respecto del Sector	3.34	2.83				3.06
Calificación del Proceso	89.29	90.16				89.91

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO AZTECA



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	8.29	n/a	3.46	n/a	3.46
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.91	5.22	4.49	4.32	4.41
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	16.99	3.95	16.77	16.70	16.73
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	29.55	3.36	10.86	12.81	11.84
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.93	3.06	8.12	8.83	8.47
Total	100			88.71	82.65	89.91

El puntaje 89.91 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.91 / 10 = 8.99 \text{ de calificación}$$

(*) 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

BANCO AZTECA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	2				3
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	23				24
Asuntos directos	1	2				3
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	11.50			x	8.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	2				3
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	2				2
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO 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	99.73	98.00				97.85

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO AZTECA



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	8.00	n/a	7.85	n/a	7.85
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			97.85	80.00	97.85

El puntaje 97.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.85 / 10 = 9.79 \text{ de calificación}$$

(*) 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

BANCO AZTECA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	32	25				57
Asuntos concluidos	212	233				445
Índice de asuntos diferidos (%)	15.09	10.73			✓	12.81
% de participación respecto del Sector	6.67	4.57				5.55
Asuntos diferidos no conciliados	9	4				13
Asuntos diferidos	32	25				57
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	28.13	16.00			✓	22.81
% de participación respecto del Sector	4.81	1.71				3.09
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	17	15				32
Asuntos concluidos	212	233				445
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	8.02	6.44			✓	7.19
% de participación respecto del Sector	3.80	2.92				3.33
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	11	19				30
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	84.68	89.71				87.49

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 diferidos	20	12.81	5.55	10.15	14.74	12.45
Asuntos diferidos no conciliados	20	22.81	3.09	15.67	17.06	16.36
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	7.19	3.33	18.63	18.73	18.68
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			84.45	90.54	87.49

El puntaje 87.49 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.49 / 10 = 8.75 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.79	x	0.2	1.96
• Gestión Electrónica:	8.99	x	0.5	4.50
• Conciliación:	8.75	x	0.3	2.62
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	9.08

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	36,160	56,259	55.6%
I.- Consultas	21	15	-28.6%
II.- Controversias:	36,139	56,244	55.6%
II.I Aclaraciones	34,363	54,613	58.9%
II.II Reclamaciones	1,776	1,631	-8.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	36,139	56,244	55.6%
Sucursales	25,383	35,520	39.9%
Teléfono	8,895	18,944	113.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,568	1,584	1.0%
Página de internet	85	149	75.3%
UNE	46	45	-2.2%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	162	2	-98.8%
Correo electrónico	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$86.3	\$175.3	103.1%
Monto Abonado (MDP)	\$29.8	\$43.6	46.1%
% de Abono	34.6%	24.9%	
Resolución Favorable al Usuario	50.8%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO COMPARTAMOS

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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Compartamos: 1,571 Part. 0.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO COMPARTAMOS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,550	1,294	-16.5%
RECLAMACIONES	312	277	-11.2%
Controversias	310	271	-12.6%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	154	140	-9.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	122	91	-25.4%
• Conciliación	34	39	14.7%
Solicitud de Dictamen	2	3	50.0%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,862	1,571	-15.6%

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.

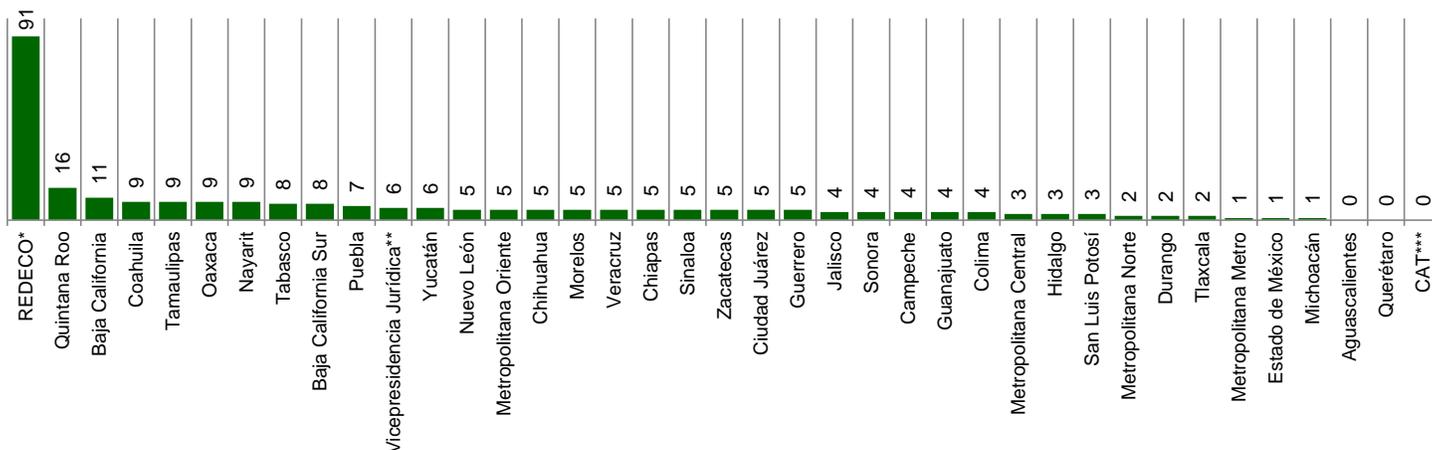
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO COMPARTAMOS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 277



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

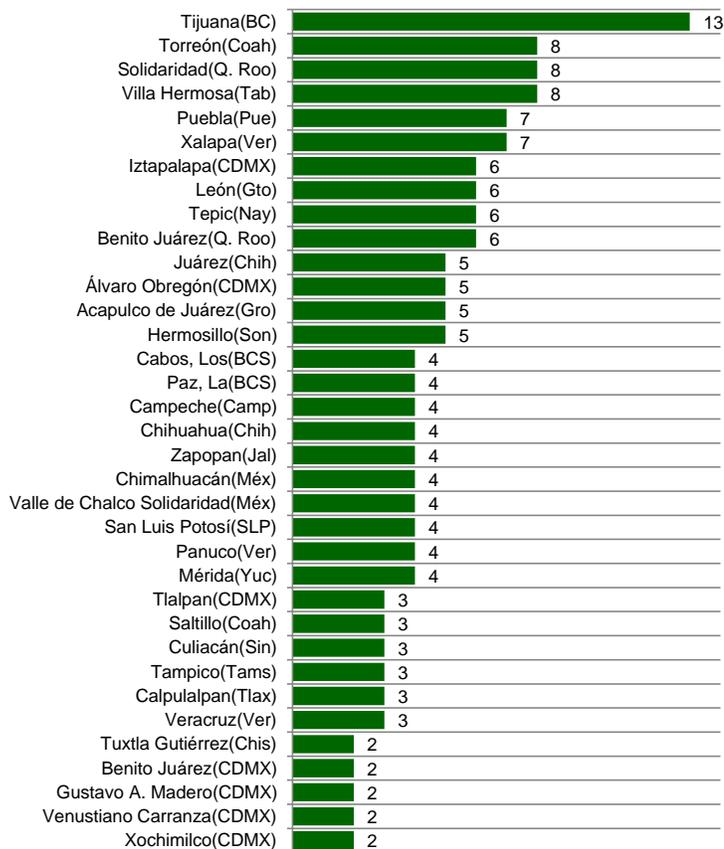
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 128 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Compartamos, de éstos, 11 concentran el 29% de las quejas.

El 22% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 78% por mujeres.



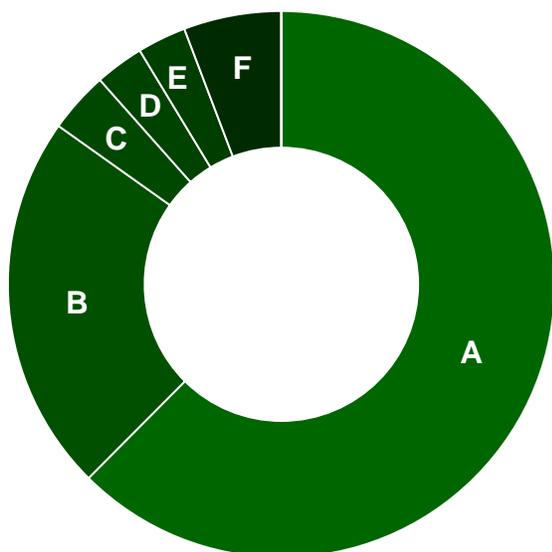
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	48	17.3%
Entre 30 y 39 años	58	20.9%
Entre 40 y 49 años	61	22.0%
Entre 50 y 59 años	63	22.8%
Entre 60 y 69 años	31	11.2%
Entre 70 y 79 años	14	5.1%
Más de 80 años	2	0.7%
Total	277	100.0%

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	312	100.0	277	100.0	-11.2
Crédito personal	203	65.1	173	62.4	-14.8
Créditos solidarios y/o grupal	34	10.9	62	22.4	82.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	16	5.1	10	3.6	-37.5
Cajero automático	6	1.9	8	2.9	33.3
Tarjeta de crédito	10	3.2	8	2.9	-20.0
Resto de productos 1/	43	13.8	16	5.8	-

1/Incluye: Tarjeta de débito, Cuenta de ahorro, Créditos y préstamos refaccionarios, entre otros.



A	62.4% Crédito personal
	35% Actualización de historial crediticio no realizada
	24% Gestión de Cobranza (REDECO)
	6% Beneficios no aplicados al crédito
B	22.4% Créditos solidarios y/o grupal
	56% Gestión de Cobranza (REDECO)
	19% Actualización de historial crediticio no realizada
	10% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	3.6% Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100% Gestión de Cobranza (REDECO)
D	2.9% Cajero automático
E	2.9% Tarjeta de crédito
F	5.8% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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



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 de 2018, Banco Compartamos acumuló 14 vencimientos de 124 asuntos directos, lo que implicó que en el 11.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 22.2% de los asuntos vencidos del Sector.

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, Banco Compartamos no presentó problemática, ya que de los 144 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 6 casos Banco Compartamos 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, 1 obtuvo 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 36 asuntos atendidos en este proceso, 3 (8.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 33.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (11.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Banco Compartamos no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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

BANCO COMPARTAMOS

Compartamos Banco
Tu especialista en microfinanzas



SHCP
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	2	12				14
Asuntos directos	44	80				124
Índice de asuntos directos vencidos (%)	4.55	15.00			X	11.29
% de participación respecto del Sector	5.88	40.00				22.22
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	571	1,562				2,133
Asuntos directos	44	80				124
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	12.98	19.53			X	17.20
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	44	80				124
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	61	83				144
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	1	5				6
Asuntos de GE que pasaron a CO	6	16				22
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	16.67	31.25			X	27.27
% de participación respecto del Sector	0.21	0.80				0.54
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	5				6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	20.00			X	16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.47				0.26
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	2				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	11				16
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	20.00	18.18			✓	18.75
% de participación respecto del Sector	0.15	0.25				0.20
Calificación del Proceso	93.32	85.22				86.63



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	11.29	22.22	8.98	1.00	4.99
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.20	n/a	1.59	n/a	1.59
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	27.27	0.54	14.82	19.55	17.18
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	16.67	0.26	12.67	14.83	13.75
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	18.75	0.20	8.31	9.92	9.12
Total	100			86.37	80.30	86.63

El puntaje 86.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.63 / 10 = 8.66 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCO COMPARTAMOS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	0				1
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	0				1
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	0.00			✓	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO 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	99.73	N/A				99.73



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	1.00	n/a	9.73	n/a	9.73
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.73	80.00	99.73

El puntaje 99.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.73 / 10 = 9.97 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCO COMPARTAMOS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	2				3
Asuntos concluidos	10	26				36
Índice de asuntos diferidos (%)	10.00	7.69			✓	8.33
% de participación respecto del Sector	0.21	0.37				0.29
Asuntos diferidos no conciliados	0	1				1
Asuntos diferidos	1	2				3
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	50.00			✗	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	0.43				0.24
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	3				4
Asuntos concluidos	10	26				36
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	10.00	11.54			✗	11.11
% de participación respecto del Sector	0.22	0.58				0.42
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	95.24	88.35				92.24

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	8.33	0.29	13.59	19.72	16.66
Asuntos diferidos no conciliados	20	33.33	0.24	13.67	19.77	16.72
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	11.11	0.42	17.89	19.84	18.87
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.15	99.34	92.24

El puntaje 92.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.24 / 10 = 9.22 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO COMPARTAMOS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.97	x	0.2	1.99
• Gestión Electrónica:	8.66	x	0.5	4.33
• Conciliación:	9.22	x	0.3	2.77

IDATU ENERO-JUNIO = 9.09



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	150	11,420	7513.3%
I.- Consultas	0	2	-
II.- Controversias:	150	11,418	7512.0%
II.I Aclaraciones	0	11,301	-
II.II Reclamaciones	150	117	-22.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	150	11,418	7512.0%
Sucursales	1	11,299	1129800.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	147	117	-20.4%
Teléfono	0	2	-
Correo electrónico	1	0	-100.0%
UNE	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$0.021	\$60.153	290535.8%
Monto Abonado (MDP)	\$0.008	\$58.728	776727.0%
% de Abono	36.5%	97.6%	
Resolución Favorable al Usuario	0.7%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO DEL BAJÍO



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banco del Bajío: 829 Part. 0.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO DEL BAJÍO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	675	579	-14.2%
RECLAMACIONES	234	250	6.8%
Controversias	208	220	5.8%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	110	123	11.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	25	20	-20.0%
• Conciliación	73	76	4.1%
Solicitud de Dictamen	26	27	3.8%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	909	829	-8.8%

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.

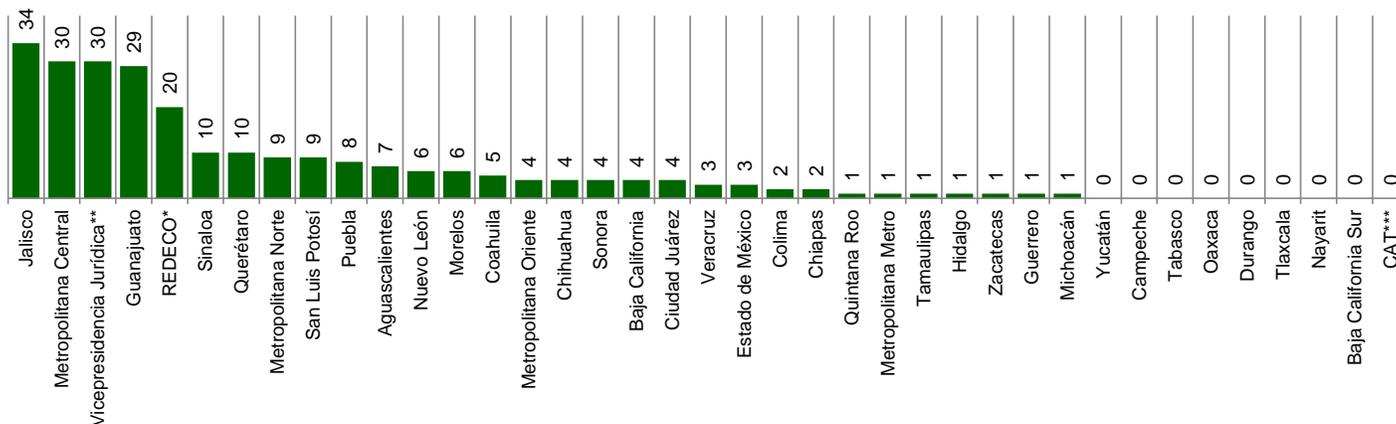
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO DEL BAJÍO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 250



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

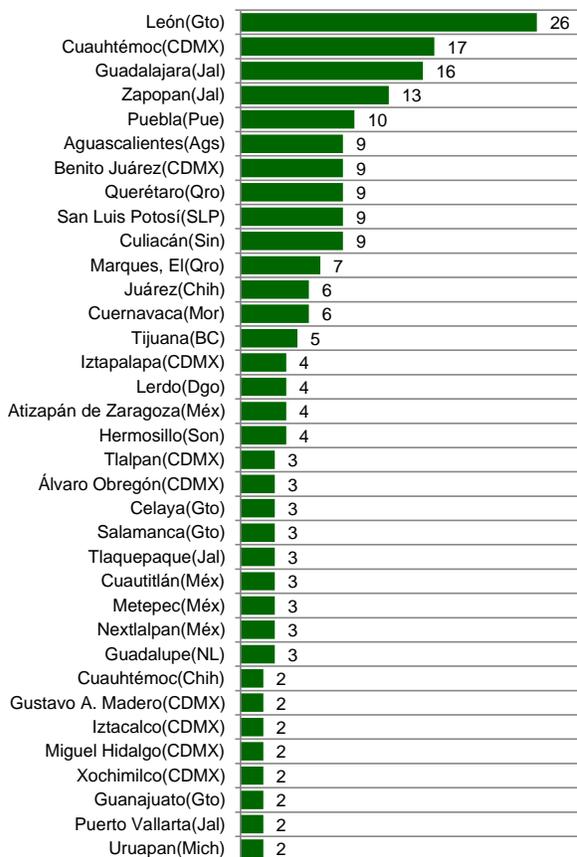
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 71 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco del Bajío, de éstos, 14 concentran el 60% de las quejas.

El 64% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 36% por mujeres.



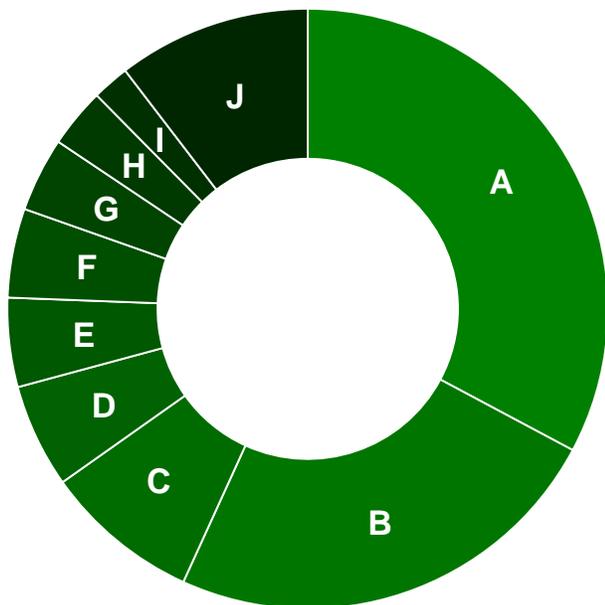
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	28	11%
Entre 30 y 39 años	70	28%
Entre 40 y 49 años	53	21%
Entre 50 y 59 años	45	18%
Entre 60 y 69 años	25	10%
Entre 70 y 79 años	26	11%
Más de 80 años	3	1%
Total	250	100%

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	234	100.0	250	100.0	6.8
Cuenta de cheques	76	32.5	82	32.8	7.9
Tarjeta de débito	52	22.2	60	24.0	15.4
Tarjeta de crédito	18	7.7	21	8.4	16.7
Cuenta de ahorro	16	6.8	14	5.6	-12.5
Crédito hipotecario	3	1.3	12	4.8	300.0
Cuenta de nómina	11	4.7	12	4.8	9.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	18	7.7	10	4.0	-44.4
Crédito personal	6	2.6	8	3.2	33.3
Crédito al auto	3	1.3	5	2.0	66.7
Resto de productos 1/	31	13.2	26	10.4	-

1/Incluye: Valores e instrumentos de inversión (PRLV), Fideicomisos, Cajero automático, entre otros.



A	32.8% Cuenta de cheques
40%	Cheque pagado no reconocido por el titular
17%	Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso
16%	Cargos no reconocidos en la cuenta
B	24.0% Tarjeta de débito
73%	Consumos no reconocidos
7%	Solicitud de entrega de recursos no atendida
5%	Incumplimiento con los términos del contrato
C	8.4% Tarjeta de crédito
62%	Consumos no reconocidos
14%	Gestión de Cobranza (REDECO)
5%	Actualización de historial crediticio no realizada
D	5.6% Cuenta de ahorro
E	4.8% Crédito hipotecario
F	4.8% Cuenta de nómina
G	4.0% Producto en materia de Cobranza (REDECO)
H	3.2% Crédito personal
I	2.0% Crédito al auto
J	10.4% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO DEL BAJÍO



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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Banco del Bajío no presentó problemática, ya que de los 109 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, Banco del Bajío no presentó problemática, ya que de los 124 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 5 casos Banco del Bajío 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, 1 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 35 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 4 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 79 asuntos atendidos en este proceso, 3 (3.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 100.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (3.8%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banco del Bajío no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

BANCO DEL BAJÍO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	64	45				109
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.)	931	674				1,605
Asuntos directos	64	45				109
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.55	14.98			X	14.72
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	64	45				109
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	72	52				124
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	1	4				5
Asuntos de GE que pasaron a CO	15	25				40
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	6.67	16.00			X	12.50
% de participación respecto del Sector	0.21	0.64				0.45
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	4				5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	25.00			X	20.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.47				0.26
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	4				4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	14	21				35
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	19.05			X	11.43
% de participación respecto del Sector	0.00	0.49				0.27
Calificación del Proceso	96.43	92.44				93.68

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO DEL BAJÍO



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	14.72	n/a	2.11	n/a	2.11
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	12.50	0.45	17.63	19.62	18.62
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	20.00	0.26	12.20	14.83	13.52
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	11.43	0.27	8.97	9.90	9.43
Total	100			90.91	89.35	93.68

El puntaje 93.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$93.68 / 10 = 9.37 \text{ de calificación}$$

(*) 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

BANCO DEL BAJO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	1				1
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.)	0	1				1
Asuntos directos	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	1.00			x	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	1				1
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO 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	N/A	99.83				99.73

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO DEL BAJÍO



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	1.00	n/a	9.73	n/a	9.73
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.73	80.00	99.73

El puntaje 99.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.73 / 10 = 9.97 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCO DEL BAJÍO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	2	1				3
Asuntos concluidos	30	49				79
Índice de asuntos diferidos (%)	6.67	2.04			✓	3.80
% de participación respecto del Sector	0.42	0.18				0.29
Asuntos diferidos no conciliados	2	1				3
Asuntos diferidos	2	1				3
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	100.00				100.00
% de participación respecto del Sector	1.07	0.43				0.71
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	0				3
Asuntos concluidos	30	49				79
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	10.00	0.00			✓	3.80
% de participación respecto del Sector	0.67	0.00				0.31
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	1				1
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	86.26	89.65				88.14

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 diferidos	20	3.80	0.29	17.08	19.72	18.40
Asuntos diferidos no conciliados	20	100.00	0.71	1.00	19.32	10.16
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	3.80	0.31	19.28	19.88	19.58
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			77.36	98.93	88.14

El puntaje 88.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.14 / 10 = 8.81 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.97	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	9.37	x	0.5	4.68
• Conciliación:	8.81	x	0.3	2.64
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	9.32

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	21	14,267	67838.1%
I.- Consultas	12	63	425.0%
II.- Controversias:	9	14,204	157722.2%
II.I Aclaraciones	0	9	-
II.II Reclamaciones	9	14,195	157622.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	9	14,204	157722.2%
Sucursales	0	14,180	-
UNE	0	24	-
Correo electrónico	9	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.04	\$52.22	135249.6%
Monto Abonado (MDP)	\$0.04	\$22.69	58706.7%
% de Abono	100.0%	43.4%	
Resolución Favorable al Usuario	100.0%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCA AFIRME

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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banca Afirme: 1,548 Part. 0.5%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCA AFIRME:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,072	1,079	0.7%
RECLAMACIONES	407	469	15.2%
Controversias	394	448	13.7%
• Gestión Ordinaria	2	1	-50.0%
• Gestión Electrónica	176	193	9.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	134	185	38.1%
• Conciliación	82	69	-15.9%
Solicitud de Dictamen	8	15	87.5%
Solicitud de Defensoría	1	2	100.0%
Defensoría Legal Gratuita	2	2	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	2	2	0.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,479	1,548	4.7%

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.

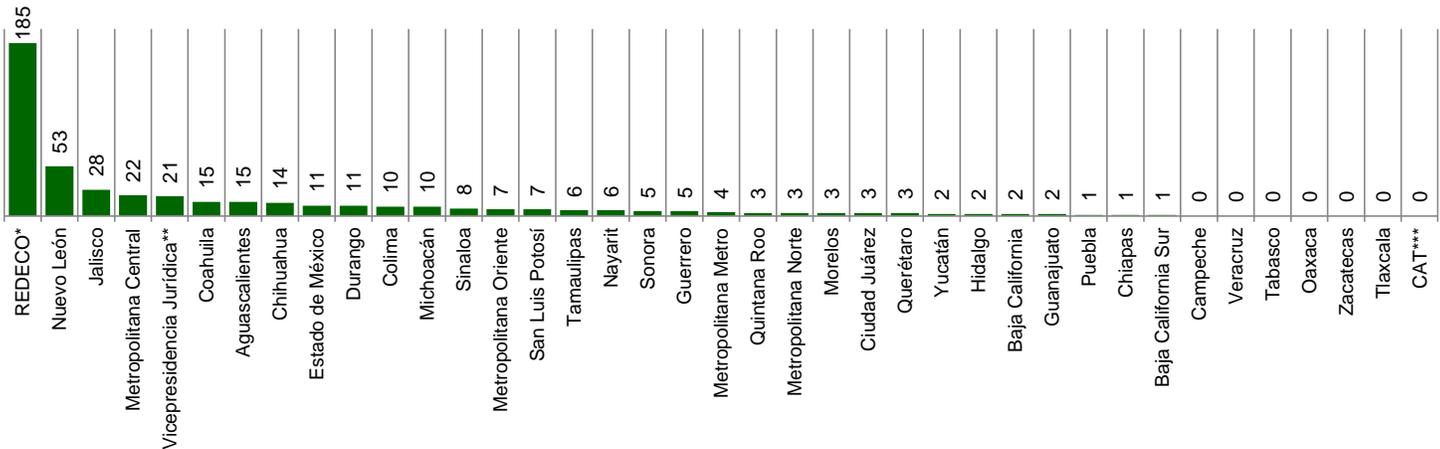
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCA AFIRME



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 469



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

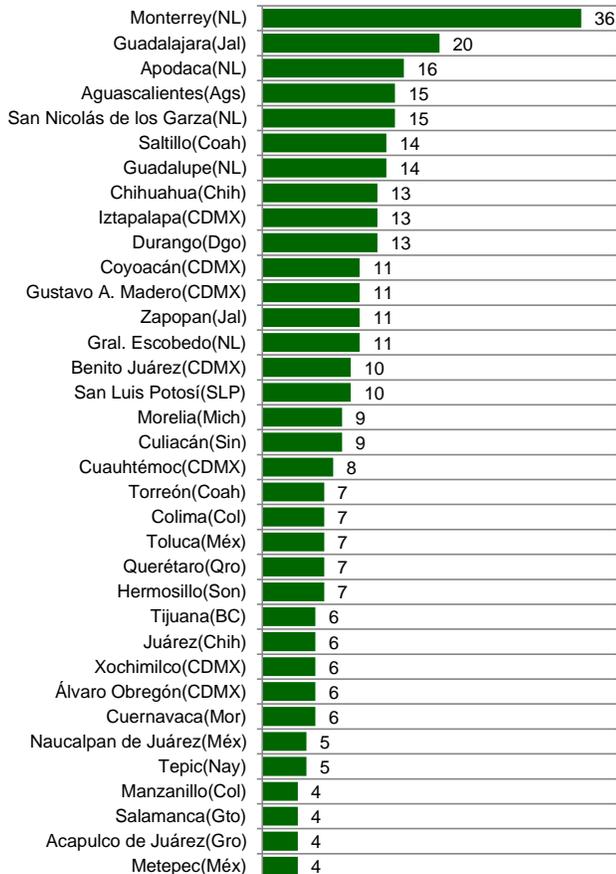
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 114 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banca Afirme, de éstos, 22 concentran el 60% de las quejas.

El 59% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 41% por mujeres.



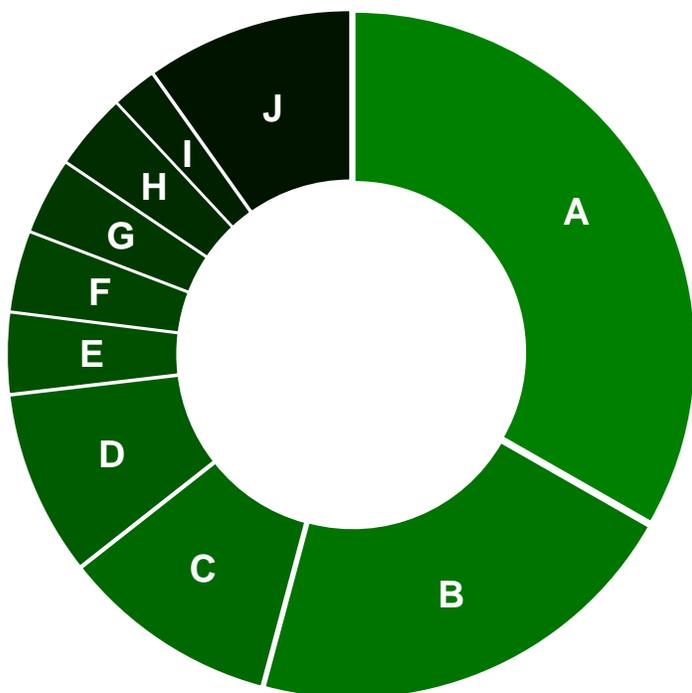
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	38	8.1%
Entre 30 y 39 años	134	28.6%
Entre 40 y 49 años	117	25.0%
Entre 50 y 59 años	68	14.5%
Entre 60 y 69 años	77	16.4%
Entre 70 y 79 años	33	7.0%
Más de 80 años	2	0.4%
Total	469	100.0%

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	407	100.0	469	100.0	15.2
Crédito personal	158	38.8	156	33.3	-1.3
Tarjeta de crédito	71	17.5	98	20.9	38.0
Tarjeta de débito	31	7.6	48	10.3	54.8
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	46	11.3	41	8.8	-10.9
Crédito al auto	9	2.2	18	3.8	100.0
Crédito de nómina	22	5.4	18	3.8	-18.2
Cuenta de cheques	13	3.2	17	3.6	30.8
Cuenta de nómina	9	2.2	17	3.6	88.9
Créditos solidarios y/o grupal	2	0.5	10	2.1	400.0
Resto de productos 1/	46	11.3	46	9.8	-

1/Incluye: Cuenta de ahorro, Cajero automático, Crédito hipotecario, entre otros.



A 33.3% Crédito personal

- 56% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 16% Actualización de historial crediticio no realizada
- 4% Crédito no reconocido en el historial crediticio

B 20.9% Tarjeta de crédito

- 23% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 22% Consumos no reconocidos
- 8% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada

C 10.3% Tarjeta de débito

- 69% Consumos no reconocidos
- 8% Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
- 8% Transferencia electrónica no aplicada

D 8.8% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

E 3.8% Crédito al auto

F 3.8% Crédito de nómina

G 3.6% Cuenta de cheques

H 3.6% Cuenta de nómina

I 2.1% Créditos solidarios y/o grupal

J 9.8% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

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 de 2018, Banca Afirme acumuló 2 vencimientos de 187 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 3.2% de los asuntos vencidos del Sector.

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, Banca Afirme no presentó problemática, ya que de los 190 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 5 casos Banca Afirme 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 39 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 12 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 64 asuntos atendidos en este proceso, 8 (12.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 25.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (1.6%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), el cual representó el 0.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 5 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Banca Afirme no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

BANCA AFIRME



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	2	0				2
Asuntos directos	90	97				187
Índice de asuntos directos vencidos (%)	2.22	0.00			✓	1.07
% de participación respecto del Sector	5.88	0.00				3.17
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	872	1,067				1,939
Asuntos directos	90	97				187
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	9.69	11.00			✗	10.37
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	90	97				187
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	1.03			✗	0.53
% de participación respecto del Sector	0.00	0.77				0.40
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	92	98				190
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	1	4				5
Asuntos de GE que pasaron a CO	22	22				44
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	4.55	18.18			✗	11.36
% de participación respecto del Sector	0.21	0.64				0.45
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	2				2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	4				5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	50.00			✗	40.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.95				0.52
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	5				12
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	21	18				39
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	27.78			✓	30.77
% de participación respecto del Sector	1.06	0.62				0.82
Calificación del Proceso	94.17	90.44				91.38

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	1.07	3.17	9.90	8.71	9.31
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.37	n/a	3.03	n/a	3.03
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.53	0.40	4.70	4.95	4.82
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	11.36	0.45	17.84	19.62	18.73
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.00	0.52	9.40	14.66	12.03
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	30.77	0.82	7.23	9.69	8.46
Total	100			87.10	87.64	91.38

El puntaje 91.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.38 / 10 = 9.14 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCA AFIRME



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	1				1
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.)	0	1				1
Asuntos directos	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	1.00			X	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	1				1
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO 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	N/A	99.83				99.73

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	1.00	n/a	9.73	n/a	9.73
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.73	80.00	99.73

El puntaje 99.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.73 / 10 = 9.97 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCA AFIRME

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	4	4				8
Asuntos concluidos	31	33				64
Índice de asuntos diferidos (%)	12.90	12.12			✓	12.50
% de participación respecto del Sector	0.83	0.73				0.78
Asuntos diferidos no conciliados	0	2				2
Asuntos diferidos	4	4				8
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	50.00			✗	25.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.85				0.48
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0				1
Asuntos concluidos	31	33				64
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	3.23	0.00			✓	1.56
% de participación respecto del Sector	0.22	0.00				0.10
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	2	3				5
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	94.50	91.09				92.06

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 diferidos	20	12.50	0.78	10.39	19.26	14.82
Asuntos diferidos no conciliados	20	25.00	0.48	15.25	19.55	17.40
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	1.56	0.10	19.70	19.96	19.83
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.34	98.77	92.06

El puntaje 92.06 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.06 / 10 = 9.21 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.97	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	9.14	x	0.5	4.57
• Conciliación:	9.21	x	0.3	2.76

IDATU ENERO-JUNIO **=** **9.33**

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	258	38,919	14984.9%
I.- Consultas	1	16,766	1676500.0%
II.- Controversias:	257	22,153	8519.8%
II.I Aclaraciones	1	0	-100.0%
II.II Reclamaciones	256	22,153	8553.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	257	22,153	8519.8%
Teléfono	0	21,868	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	175	191	9.1%
UNE	82	79	-3.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	15	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$7.9	\$46.8	494.7%
Monto Abonado (MDP)	\$4.7	\$20.6	340.3%
% de Abono	59.4%	44.0%	
Resolución Favorable al Usuario	33.9%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CIBANCO



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Cibanco: 505 Part. 0.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CIBANCO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	323	345	6.8%
RECLAMACIONES	140	160	14.3%
Controversias	129	151	17.1%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	87	105	20.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	13	10	-23.1%
• Conciliación	29	36	24.1%
Solicitud de Dictamen	11	9	-18.2%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	463	505	9.1%

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.

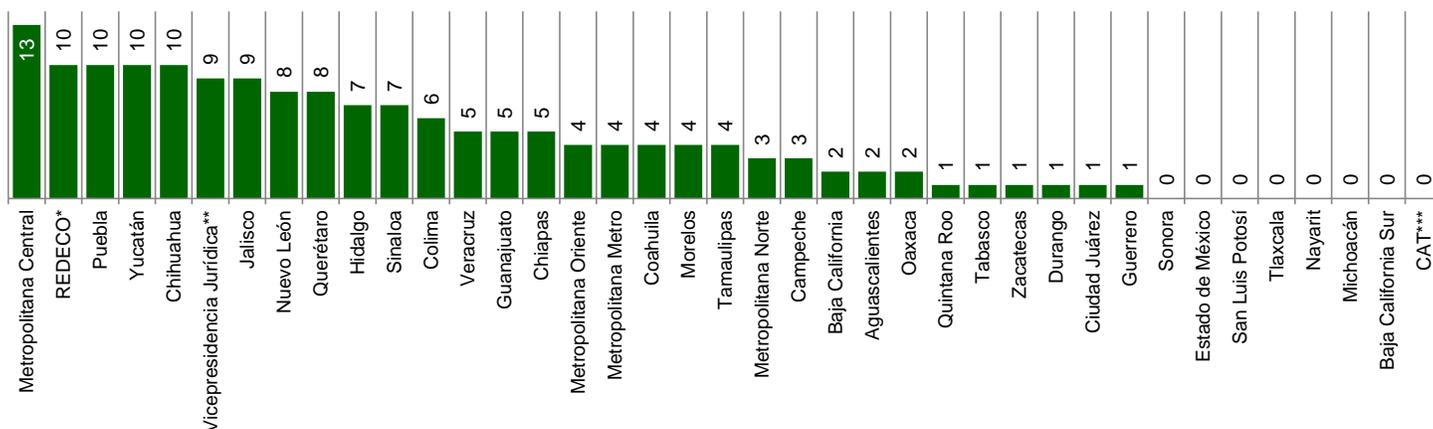
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 CIBANCO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 160



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

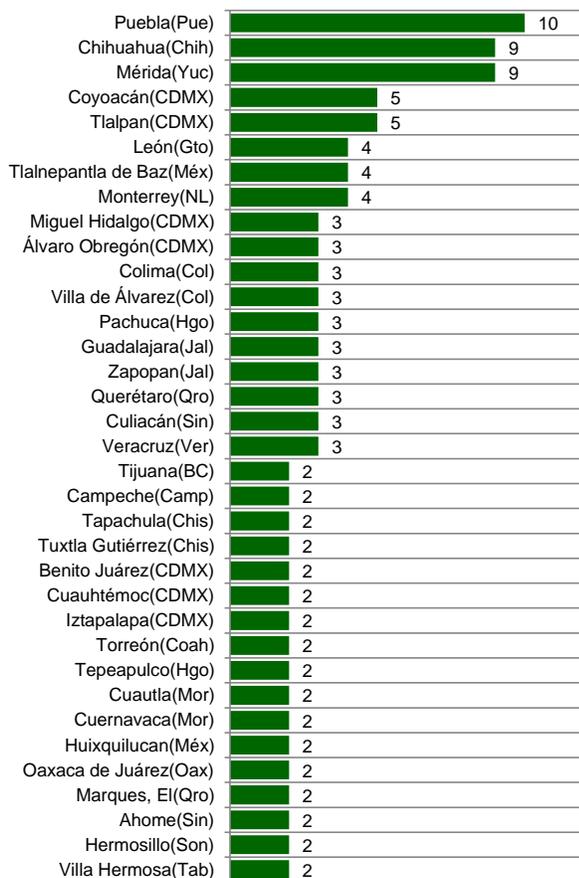
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 78 municipios del país se registra al menos una reclamación de Cibanco, de éstos, 26 concentran el 60% de las quejas.

El 60% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 40% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	4	3%
Entre 30 y 39 años	17	10%
Entre 40 y 49 años	30	19%
Entre 50 y 59 años	26	16%
Entre 60 y 69 años	56	35%
Entre 70 y 79 años	23	14%
Más de 80 años	4	3%
Total	160	100%

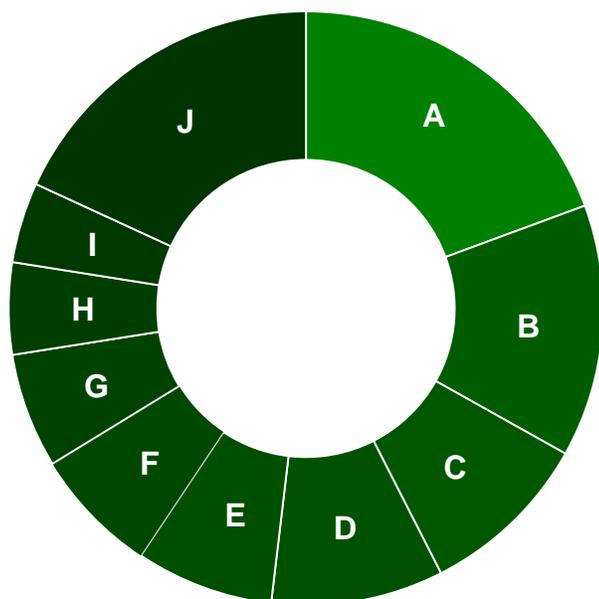
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	140	100.0	160	100.0	14.3
Crédito personal	38	27.1	31	19.4	-18.4
Crédito al auto	23	16.4	22	13.8	-4.3
Crédito de nómina	12	8.6	15	9.4	25.0
Tarjeta de crédito	9	6.4	15	9.4	66.7
Cuenta de nómina	11	7.9	12	7.5	9.1
Tarjeta de débito	6	4.3	11	6.9	83.3
Cuenta de cheques	17	12.1	10	6.3	-41.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	1	0.7	8	5.0	700.0
Crédito hipotecario	2	1.4	7	4.4	250.0
Resto de productos 1/	21	15.0	29	18.1	-

1/Incluye: Cuenta de ahorro, Banca móvil, Cajero automático, entre otros.



A	19.4% Crédito personal	26% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
		19% Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
		10% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	13.8% Crédito al auto	18% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
		14% Gestión de Cobranza (REDECO)
		14% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
C	9.4% Crédito de nómina	27% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
		20% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
		20% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
D	9.4% Tarjeta de crédito	
E	7.5% Cuenta de nómina	
F	6.9% Tarjeta de débito	
G	6.3% Cuenta de cheques	
H	5.0% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	
I	4.4% Crédito hipotecario	
J	18.1% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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
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
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
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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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



PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia Cibanco no presentó problemática, ya que de los 102 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, Cibanco no presentó problemática, ya que de los 108 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 1 caso Cibanco 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. Este no obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 28 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 6 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, 4 (10.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, los cuales representaron el 0.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 25.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (10.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Cibanco no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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

CIBANCO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	56	46				102
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.)	772	495				1,267
Asuntos directos	56	46				102
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.79	10.76			✓	12.42
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	56	46				102
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	2.17			✗	0.98
% de participación respecto del Sector	0.00	0.77				0.40
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	59	49				108
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	1	0				1
Asuntos de GE que pasaron a CO	17	12				29
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	5.88	0.00			✓	3.45
% de participación respecto del Sector	0.21	0.00				0.09
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0				1
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	3	3				6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	16	12				28
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	18.75	25.00			✗	21.43
% de participación respecto del Sector	0.46	0.37				0.41
Calificación del Proceso	95.30	96.14				95.89

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CIBANCO



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	12.42	n/a	2.60	n/a	2.60
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.98	0.40	4.45	4.95	4.70
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	3.45	0.09	19.34	19.92	19.63
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	21.43	0.41	8.07	9.84	8.96
Total	100			94.46	89.72	95.89

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

$$95.89 / 10 = 9.59 \text{ de calificación}$$

(*) 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

CIBANCO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	2	2				4
Asuntos concluidos	20	20				40
Índice de asuntos diferidos (%)	10.00	10.00				10.00
% de participación respecto del Sector	0.42	0.37				0.39
Asuntos diferidos no conciliados	0	1				1
Asuntos diferidos	2	2				4
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	50.00			x	25.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.43				0.24
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	1				4
Asuntos concluidos	20	20				40
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	15.00	5.00			✓	10.00
% de participación respecto del Sector	0.67	0.19				0.42
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	94.57	90.17				92.45

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 diferidos	20	10.00	0.39	12.31	19.63	15.97
Asuntos diferidos no conciliados	20	25.00	0.24	15.25	19.77	17.51
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	10.00	0.42	18.10	19.84	18.97
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			85.66	99.25	92.45

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

$$92.45 / 10 = 9.25 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.59	x	0.6	5.75
• Conciliación:	9.25	x	0.4	3.70
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	9.45



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	101	2,813	2685.1%
I.- Consultas	0	1,107	-
II.- Controversias:	101	1,706	1589.1%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	101	1,706	1589.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	1589.1%
Sucursales	0	1,592	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	84	104	23.8%
UNE	0	10	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	17	0	-100.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$1.2	\$12.7	965.0%
Monto Abonado (MDP)	\$0.2	\$7.3	3102.8%
% de Abono	19.0%	57.1%	
Resolución Favorable al Usuario	16.8%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO MULTIVA



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 Múltiple: 294,548
 Acciones de Defensa realizadas de Banco Multiva: 337 Part. 0.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BANCO MULTIVA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	271	262	-3.3%
RECLAMACIONES	64	75	17.2%
Controversias	58	66	13.8%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	37	46	24.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	3	1	-66.7%
• Conciliación	17	19	11.8%
Solicitud de Dictamen	4	6	50.0%
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	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	335	337	0.6%

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.

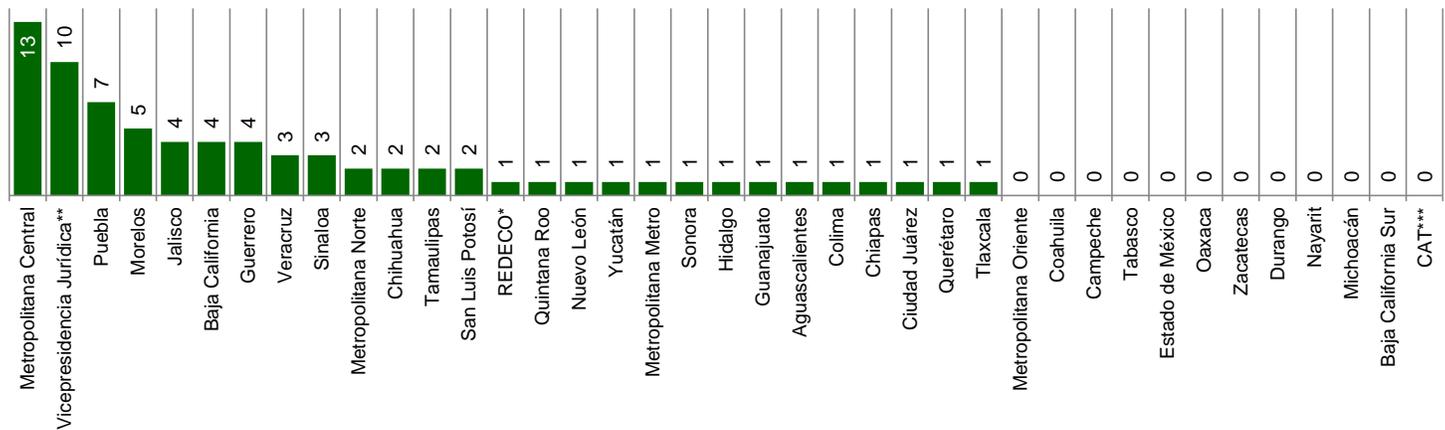
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BANCO MULTIVA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 75



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

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

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 45 municipios del país se registra al menos una reclamación de Banco Multiva, de éstos, 15 concentran el 60% de las quejas.

El 65% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 35% por mujeres.



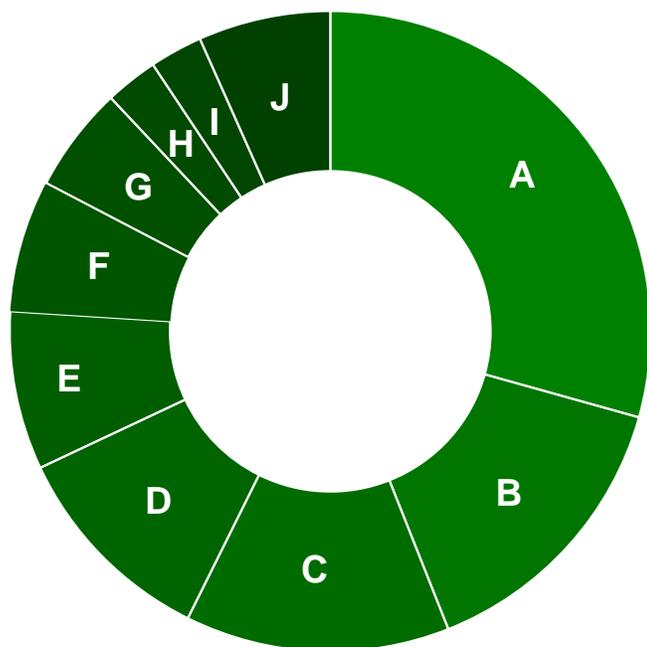
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	11	15%
Entre 30 y 39 años	13	17%
Entre 40 y 49 años	13	17%
Entre 50 y 59 años	14	19%
Entre 60 y 69 años	16	21%
Entre 70 y 79 años	8	11%
Más de 80 años	0	0%
Total	75	100%

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	64	100.0	75	100.0	17.2
Crédito personal	19	29.7	22	29.3	15.8
Tarjeta de débito	13	20.3	11	14.7	-15.4
Cuenta de cheques	5	7.8	10	13.3	100.0
Crédito hipotecario	1	1.6	8	10.7	700.0
Crédito de nómina	2	3.1	6	8.0	200.0
Tarjeta de crédito	7	10.9	5	6.7	-28.6
Cuenta de ahorro	1	1.6	4	5.3	300.0
Cajero automático	1	1.6	2	2.7	100.0
Crédito al auto	3	4.7	2	2.7	-33.3
Resto de productos 1/	12	18.8	5	6.7	-

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



A	29.3% Crédito personal	41% Actualización de historial crediticio no realizada 14% Crédito no reconocido en el historial crediticio 9% Incumplimiento con los términos del contrato
B	14.7% Tarjeta de débito	64% Consumos no reconocidos 27% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso 9% No recepción de plástico en el tiempo estipulado
C	13.3% Cuenta de cheques	50% Cheque pagado no reconocido por el titular 20% Bloqueo o cancelación del producto o servicio sin previo aviso 20% Cargos no reconocidos en la cuenta
D	10.7% Crédito hipotecario	
E	8.0% Crédito de nómina	
F	6.7% Tarjeta de crédito	
G	5.3% Cuenta de ahorro	
H	2.7% Cajero automático	
I	2.7% Crédito al auto	
J	6.7% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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
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
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
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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

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 de 2018, Banco Multiva acumuló 2 vencimientos de 47 asuntos directos, lo que implicó que en el 4.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; este representó el 3.2% de los asuntos vencidos del Sector.

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, Banco Multiva no presentó problemática, ya que de los 49 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 1 caso Banco Multiva 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. Este no obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 5 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvo 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 18 asuntos atendidos en este proceso, 1 (5.6%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de conciliación, el cual representó el 0.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este asunto fue conciliado.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (11.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Banco Multiva no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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
BANCO MULTIVA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	1				2
Asuntos directos	18	29				47
Índice de asuntos directos vencidos (%)	5.56	3.45			✓	4.26
% de participación respecto del Sector	2.94	3.33				3.17
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	239	494				733
Asuntos directos	18	29				47
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	13.28	17.03			✗	15.60
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	18	29				47
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	18	31				49
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	1	0				1
Asuntos de GE que pasaron a CO	5	1				6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	20.00	0.00			✓	16.67
% de participación respecto del Sector	0.21	0.00				0.09
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0				1
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	1	0				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	1				5
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	0.00			✓	20.00
% de participación respecto del Sector	0.15	0.00				0.07
Calificación del Proceso	93.01	96.09				93.56

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	4.26	3.17	9.62	8.71	9.17
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.60	n/a	1.93	n/a	1.93
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	16.67	0.09	16.83	19.92	18.38
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	20.00	0.07	8.20	9.97	9.09
Total	100			91.58	88.61	93.56

El puntaje 93.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$93.56 / 10 = 9.36 \text{ de calificación}$$

(*) **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

BANCO MULTIVA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	0				1
Asuntos concluidos	11	7				18
Índice de asuntos diferidos (%)	9.09	0.00			✓	5.56
% de participación respecto del Sector	0.21	0.00				0.10
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	1	0				1
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	2	0				2
Asuntos concluidos	11	7				18
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	18.18	0.00			✓	11.11
% de participación respecto del Sector	0.45	0.00				0.21
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	94.75	100.00				96.72

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 diferidos	20	5.56	0.10	15.73	19.91	17.82
Asuntos diferidos no conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	11.11	0.21	17.89	19.92	18.90
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			93.62	99.83	96.72

El puntaje 96.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.72 / 10 = 9.67 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.36	x	0.6	5.61
• Conciliación:	9.67	x	0.4	3.87

IDATU ENERO-JUNIO = 9.48

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	2,772	3,240	16.9%
I.- Consultas	384	392	2.1%
II.- Controversias:	2,388	2,848	19.3%
II.I Aclaraciones	1,322	1,758	33.0%
II.II Reclamaciones	1,066	1,090	2.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	2,388	2,848	19.3%
Teléfono	1,644	2,097	27.6%
Correo electrónico	534	553	3.6%
UNE	171	134	-21.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	29	45	55.2%
Sucursales	9	19	111.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$8.3	\$18.1	117.8%
Monto Abonado (MDP)	\$4.8	\$9.4	94.3%
% de Abono	58.2%	51.9%	
Resolución Favorable al Usuario	58.9%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

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 Múltiple: 294,548
Acciones de Defensa realizadas de ABC Capital: 228 Part. 0.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ABC CAPITAL:

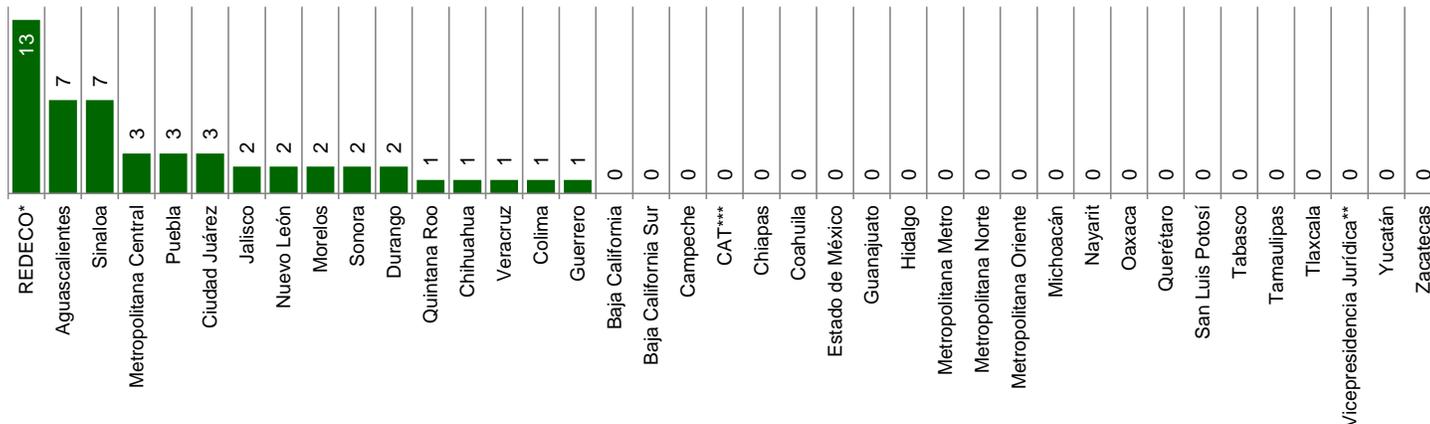
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	189	177	-6.3%
RECLAMACIONES	70	51	-27.1%
Controversias	70	51	-27.1%
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	44	25	-43.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	13	13	0.0%
• Conciliación	12	12	0.0%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	259	228	-12.0%

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: 51



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

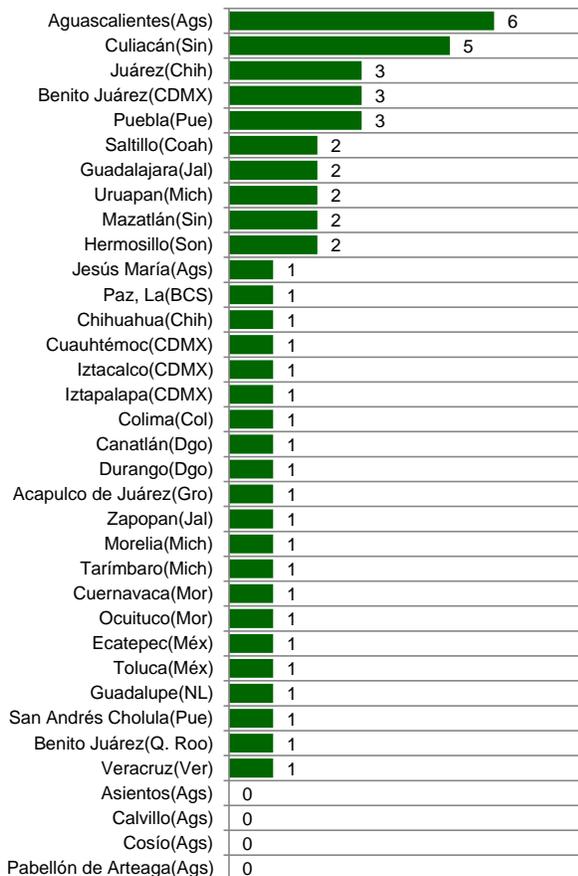
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 31 municipios del país se registra al menos una reclamación de ABC Capital, de éstos, 11 concentran el 61% de las quejas.

El 56% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 44% por mujeres.



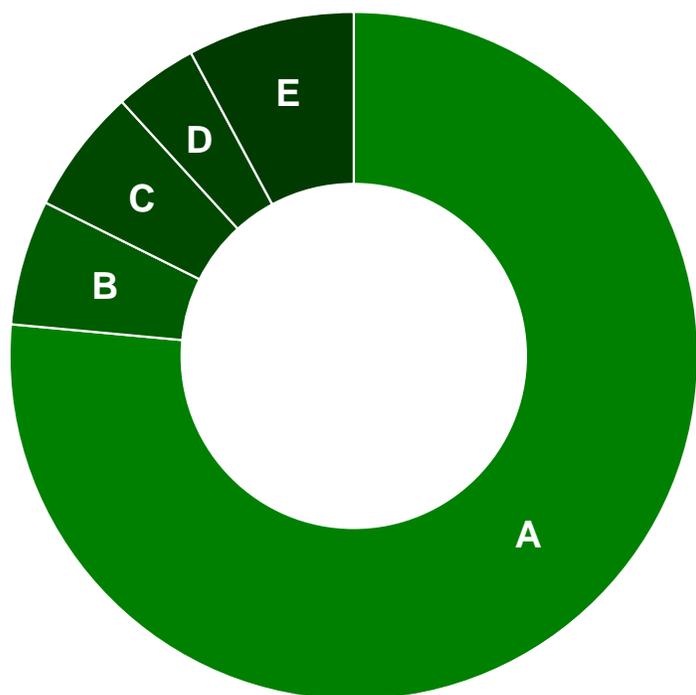
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	3	6%
Entre 40 y 49 años	8	16%
Entre 50 y 59 años	25	49%
Entre 60 y 69 años	11	21%
Entre 70 y 79 años	4	8%
Más de 80 años	0	0%
Total	51	100%

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	70	100.0	51	100.0	-27.1
Crédito hipotecario	53	75.7	39	76.5	-26.4
Crédito personal	8	11.4	3	5.9	-62.5
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	0.0	3	5.9	-
Crédito al auto	0	0.0	2	3.9	-
Resto de productos 1/	9	12.9	4	7.8	-

1/Incluye: Crédito de nómina, Servicios en sucursal y/o UNE, Tarjeta de crédito, entre otros.



A 76.5% Crédito hipotecario

- 23% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 23% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 10% Gestión de Cobranza (REDECO)

B 5.9% Crédito personal

- 33% Beneficios no aplicados al crédito
- 33% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 33% Incumplimiento con los términos del contrato

C 5.9% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 3.9% Crédito al auto

E 7.8% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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
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
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
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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia ABC Capital no presentó problemática, ya que de los 22 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, ABC Capital no presentó problemática, ya que de los 26 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 1 caso ABC Capital 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. Este no obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 5 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 1 obtuvo 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 10 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de conciliación, por lo que ABC Capital no presentó esta problemática.

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

Por otro lado, ABC Capital no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	11	11				22
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.)	196	212				408
Asuntos directos	11	11				22
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.82	19.27			✗	18.55
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	11	11				22
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	12	14				26
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	1				1
Asuntos de GE que pasaron a CO	3	3				6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	33.33			✗	16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	0.16				0.09
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1				1
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	1	0				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	2				5
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	0.00			✓	20.00
% de participación respecto del Sector	0.15	0.00				0.07
Calificación del Proceso	94.18	92.92				93.77

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	18.55	n/a	1.31	n/a	1.31
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	16.67	0.09	16.83	19.92	18.38
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	20.00	0.07	8.20	9.97	9.09
Total	100			91.34	89.90	93.77

El puntaje 93.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$93.77 / 10 = 9.38 \text{ de calificación}$$

(*) **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

ABC CAPITAL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	1				1
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.)	0	1				1
Asuntos directos	0	1				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	1.00			x	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	1				1
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO 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	N/A	99.83				99.73

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	1.00	n/a	9.73	n/a	9.73
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.73	80.00	99.73

El puntaje 99.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.73 / 10 = 9.97 \text{ de calificación}$$

(*) **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	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	3	7				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	3	7				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 diferidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos diferidos no conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	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:	9.97	x	0.2	1.99
• Gestión Electrónica:	9.38	x	0.5	4.69
• Conciliación:	10.00	x	0.3	3.00
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	9.68

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	91	52	-42.9%
I.- Consultas	3	5	66.7%
II.- Controversias:	88	47	-46.6%
II.I Aclaraciones	40	0	-100.0%
II.II Reclamaciones	48	47	-2.1%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	88	47	-46.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	42	21	-50.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	35	15	-57.1%
UNE	11	10	-9.1%
Correo electrónico	0	1	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.4	\$0.2	-64.0%
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	0.0%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AMERICAN EXPRESS



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 Múltiple: 294,548
Acciones de Defensa realizadas de American Express: 2,191 Part. 0.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE AMERICAN EXPRESS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,903	1,651	-13.2%
RECLAMACIONES	487	540	10.9%
Controversias	481	515	7.1%
• Gestión Ordinaria	5	2	-60.0%
• Gestión Electrónica	174	194	11.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	227	243	7.0%
• Conciliación	75	76	1.3%
Solicitud de Dictamen	6	19	216.7%
Solicitud de Defensoría	0	2	-
Defensoría Legal Gratuita	0	2	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	2	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	2,390	2,191	-8.3%

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.

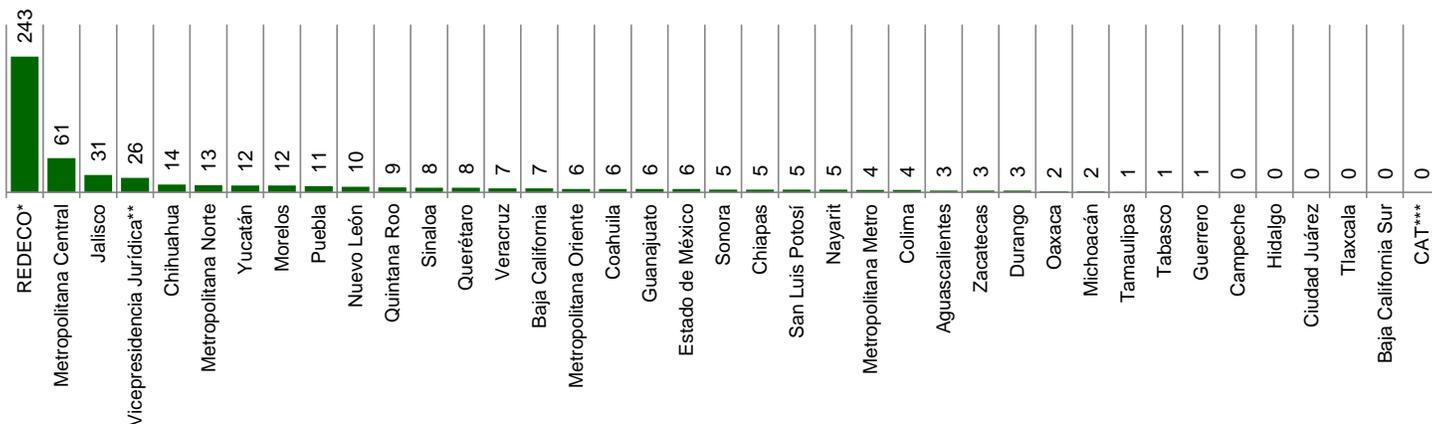
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AMERICAN EXPRESS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 540



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

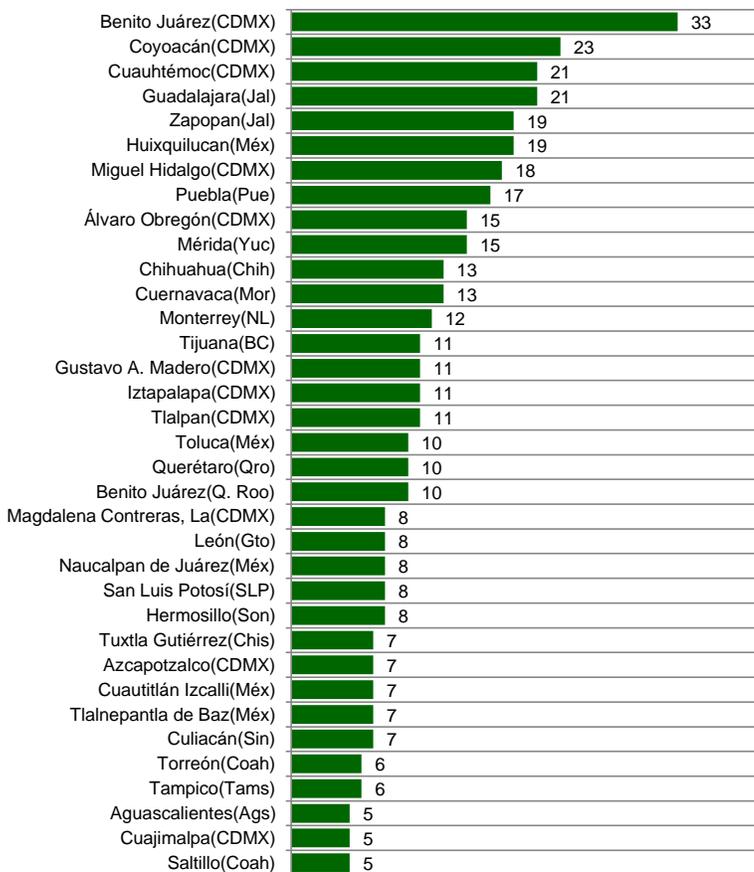
(**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 111 municipios del país se registra al menos una reclamación de American Express, de éstos, 22 concentran el 61% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	42	8%
Entre 30 y 39 años	146	27%
Entre 40 y 49 años	123	23%
Entre 50 y 59 años	92	17%
Entre 60 y 69 años	85	16%
Entre 70 y 79 años	35	6%
Más de 80 años	17	3%
Total	540	100%

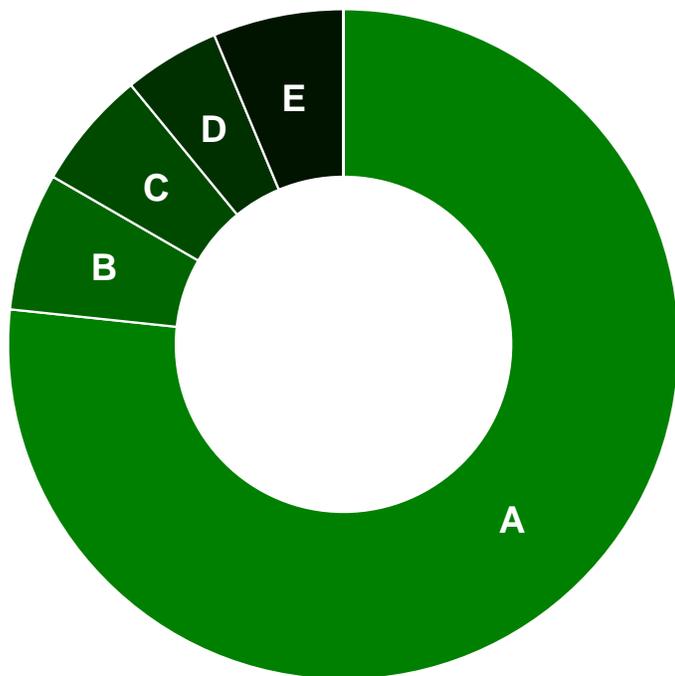
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	487	100.0	540	100.0	10.9
Tarjeta de crédito	346	71.1	414	76.7	19.7
Crédito personal	80	16.4	36	6.7	-55.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	26	5.3	31	5.7	19.2
Tarjeta de crédito básica	11	2.3	25	4.6	127.3
Resto de productos 1/	24	4.9	34	6.3	-

1/ Incluye: Tarjeta de débito, Crédito empresarial, Terminal Punto de Venta (Servicio de adquirencia), entre otros.



A	76.7% Tarjeta de crédito
36%	Gestión de Cobranza (REDECO)
25%	Consumos no reconocidos
7%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	6.7% Crédito personal
97%	Gestión de Cobranza (REDECO)
3%	Actualización de historial crediticio no realizada
C	5.7% Producto en materia de Cobranza (REDECO)
100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
D	4.6% Tarjeta de crédito básica
E	6.3% 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 compararlo frente a otros.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de la Banca.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su Banco.

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	American Express Bank (México), S.A.	9.97	9.59	9.70	9.70
2	ABC Capital, S.A.	9.97	9.38	10.00	9.68
3	Banco Multiva, S.A.	N/A	9.36	9.67	9.48
4	Cibanco, S.A.	N/A	9.59	9.25	9.45
5	Banca Afirme, S.A.	9.97	9.14	9.21	9.33
6	Banco del Bajío, S.A.	9.97	9.37	8.81	9.32
7	Banco Compartamos, S.A.	9.97	8.66	9.22	9.09
8	Banco Azteca, S.A.	9.79	8.99	8.75	9.08
9	Volkswagen Bank, S.A.	N/A	8.88	8.88	8.88
10	Banca Mifel, S.A.	N/A	8.90	8.79	8.86
11	Banco Regional de Monterrey, S.A.	N/A	8.51	9.30	8.83
12	Consubanco, S.A.	N/A	8.69	8.87	8.76
13	BanCoppel, S.A.	9.07	8.50	8.32	8.56
14	Banco Inbursa, S. A.	9.97	7.81	8.78	8.53
15	HSBC México, S.A.	7.32	8.51	8.55	8.28
16	Banco Nacional de México, S. A.	9.16	7.44	8.39	8.07
17	Banco Invex, S.A.	8.80	8.57	5.49	7.69
18	BBVA Bancomer, S.A.	9.10	8.44	5.47	7.68
19	Scotiabank Inverlat, S.A.	8.82	7.54	6.49	7.48
20	Banco Ahorro Famsa, S.A.	N/A	8.86	4.97	7.30
21	Banco Mercantil del Norte, S.A.	7.68	7.28	6.43	7.10
22	Banco Santander (México), S.A.	6.50	6.80	7.14	6.84
	Promedio del Sector	9.31	6.74	8.86	8.43

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 99.7% del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de los 50 Bancos 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.
(38 de 50 Bancos se han adherido a este proceso).

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. En esta materia American Express no presentó problemática, ya que de los 160 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, American Express no presentó problemática, ya que de los 181 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 Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 2 casos American Express 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, ninguno obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 32 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 5 obtuvieron 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 59 asuntos atendidos en este proceso, 3 (5.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, ninguno obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (8.5%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 0.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, American Express no presentó problemática, ya que no registró asuntos con incumplimiento de convenio.

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

AMERICAN EXPRESS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	86	74				160
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.)	1,020	915				1,935
Asuntos directos	86	74				160
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.86	12.36			✘	12.09
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0				2
Asuntos directos	86	74				160
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.33	0.00			✓	1.25
% de participación respecto del Sector	1.68	0.00				0.80
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	98	83				181
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	2				2
Asuntos de GE que pasaron a CO	11	23				34
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	8.70			✘	5.88
% de participación respecto del Sector	0.00	0.32				0.18
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	2				2
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	1	4				5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	11	21				32
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	9.09	19.05			✘	15.63
% de participación respecto del Sector	0.15	0.49				0.34
Calificación del Proceso	96.26	95.71				95.86

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

AMERICAN EXPRESS



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	12.09	n/a	2.66	n/a	2.66
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.25	0.80	4.30	4.90	4.60
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	5.88	0.18	18.88	19.85	19.37
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	15.63	0.34	8.59	9.87	9.23
Total	100			94.44	89.62	95.86

El puntaje 95.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.86 / 10 = 9.59 \text{ de calificación}$$

(*) 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

AMERICAN EXPRESS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	2	0				2
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.)	2	0				2
Asuntos directos	2	0				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.00	0.00			✓	1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	2	0				2
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	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO 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 GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO 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	99.73	N/A				99.73



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	1.00	n/a	9.73	n/a	9.73
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			99.73	80.00	99.73

El puntaje 99.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.73 / 10 = 9.97 \text{ de calificación}$$

(*) **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

AMERICAN EXPRESS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	0				3
Asuntos concluidos	23	36				59
Índice de asuntos diferidos (%)	13.04	0.00			✓	5.08
% de participación respecto del Sector	0.63	0.00				0.29
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	3	0				3
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	5				5
Asuntos concluidos	23	36				59
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	13.89			✗	8.47
% de participación respecto del Sector	0.00	0.97				0.52
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	1	2				3
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	94.91	94.70				97.00

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos diferidos	20	5.08	0.29	16.09	19.72	17.91
Asuntos diferidos no conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	20	8.47	0.52	18.39	19.80	19.10
Asuntos con incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			94.48	99.53	97.00

El puntaje 97.00 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.00 / 10 = 9.70 \text{ de calificación}$$



PODERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.97	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	9.59	x	0.5	4.79
• Conciliación:	9.70	x	0.3	2.91

IDATU ENERO-JUNIO = 9.70

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	637	38,326	5916.6%
I.- Consultas	264	87	-67.0%
II.- Controversias:	373	38,239	10151.7%
II.I Aclaraciones	287	37,713	13040.4%
II.II Reclamaciones	86	526	511.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	10151.7%
Teléfono	2	37,777	1888750.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	172	190	10.5%
Correo electrónico	21	135	542.9%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	95	74	-22.1%
UNE	83	63	-24.1%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$2.6	\$146.4	5587.7%
Monto Abonado (MDP)	\$2.8	\$70.2	2362.8%
% de Abono	110.6%	47.9%	
Resolución Favorable al Usuario	24.7%	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.

*Información al cierre del primer semestre de 2018; dicha información podrá variar por actualizaciones.