



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2018

Presidencia de Condusef

SIC's

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CÍRCULO DE CRÉDITO



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 SIC's: 351,651
 Acciones de Defensa realizadas de Círculo de Crédito: 91,839 Part. 26.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CÍRCULO DE CRÉDITO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	60,261	85,783	42.4%
RECLAMACIONES	5,772	6,056	4.9%
Controversias	5,753	6,038	5.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	5,593	5,810	3.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	160	228	42.5%
Solicitud de Dictamen	18	17	-5.6%
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	1	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	66,033	91,839	39.1%

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.

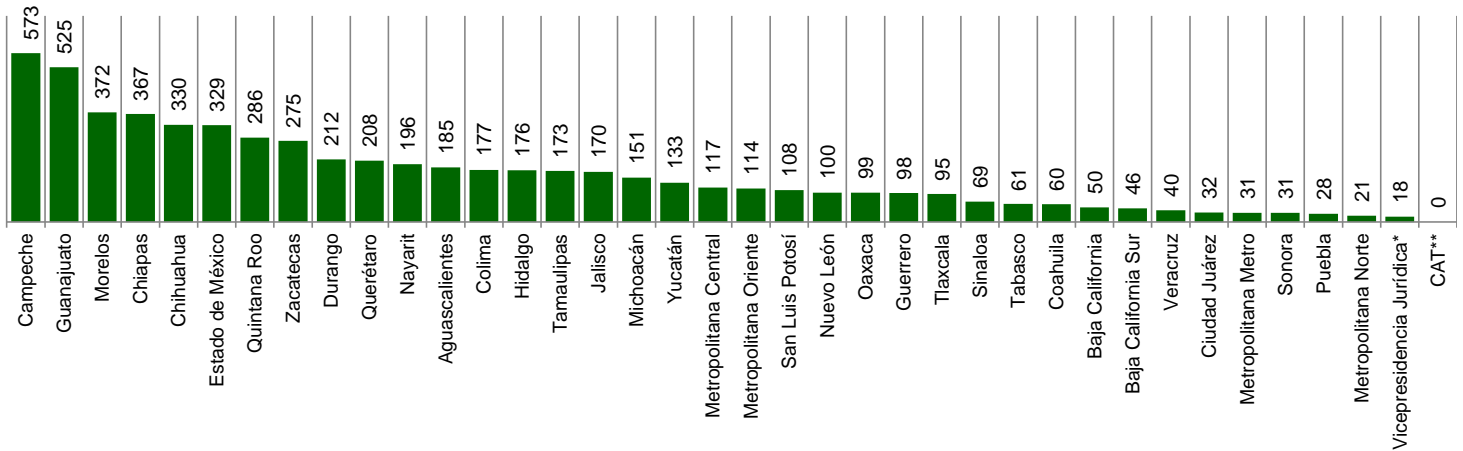
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CÍRCULO DE CRÉDITO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 6,056



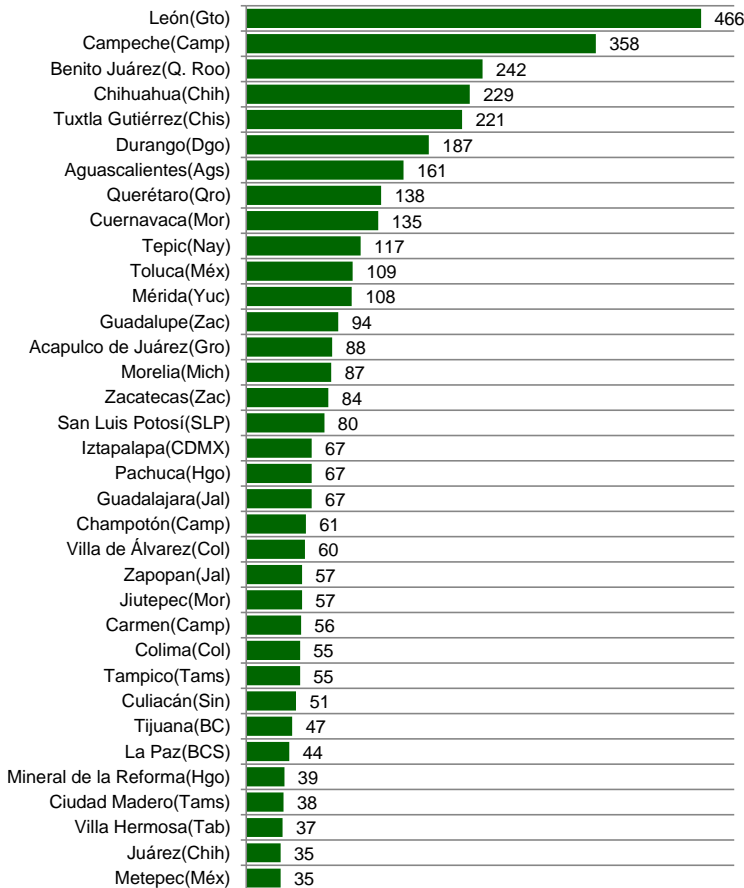
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) 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 602 municipios del país se registra al menos una reclamación de Círculo de Crédito, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

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

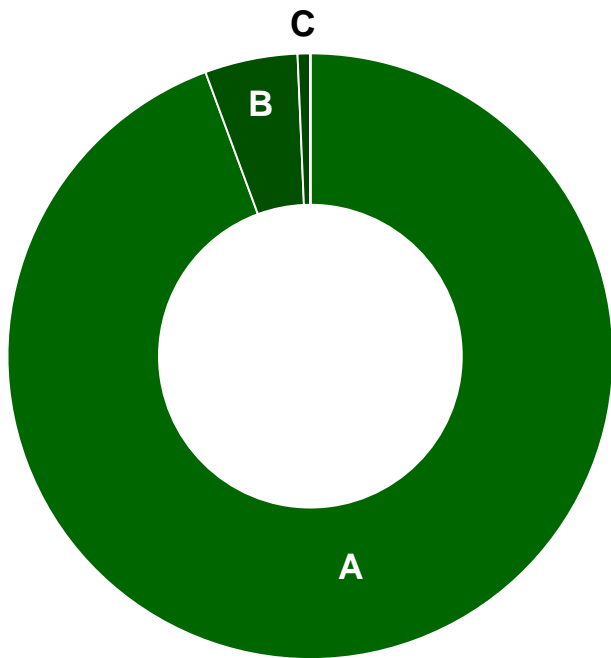


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	998	16.5%
Entre 30 y 39 años	1,615	26.7%
Entre 40 y 49 años	1,497	24.7%
Entre 50 y 59 años	1,129	18.6%
Entre 60 y 69 años	645	10.7%
Entre 70 y 79 años	158	2.6%
Más de 80 años	14	0.2%
Total	6,056	100.0%

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	5,772	100.0	6,056	100.0	4.9
Reporte de crédito especial	5,577	96.6	5,715	94.4	2.5
Reporte de crédito	155	2.7	300	4.9	93.5
Resto de productos	40	0.7	41	0.7	-



A 94.4% Reporte de crédito especial

- 36% Actualización de historial crediticio no realizada
- 34% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 7% Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte

B 4.9% Reporte de crédito

- 42% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 31% Actualización de historial crediticio no realizada
- 13% Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte

C 0.7% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CÍRCULO DE CRÉDITO



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 SIC y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SIC's.

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	Dun & Bradstreet, S.A. Sociedad de Información Crediticia	N/A	8.75	10.00	9.25
2	Trans Unión de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia	N/A	6.65	6.36	6.53
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V., Sociedad de Información Crediticia	N/A	6.76	4.39	5.81
	Promedio del Sector	N/A	7.39	6.92	7.20

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 Sic's 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.
(3 de 3 SICs se han adherido a este proceso)**

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Círculo de Crédito acumuló 16 vencimientos de 5,637 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 100.0% 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 Círculo de Crédito no presentó problemática, ya que de los 5,776 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 65 casos Círculo de Crédito 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, 26 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 104 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 26 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 209 asuntos atendidos en este proceso, 21 (10.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 46.7% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 42.9% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 11 asuntos (5.3%) 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 68.8% 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, Círculo de Crédito 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

CÍRCULO DE CRÉDITO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	6	10				16
Asuntos directos	2,575	3,062				5,637
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.23	0.33			X	0.28
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00				100.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	21,467	27,183				48,650
Asuntos directos	2,575	3,062				5,637
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.34	8.88			X	8.63
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	12	15				27
Asuntos directos	2,575	3,062				5,637
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.47	0.49			X	0.48
% de participación respecto del Sector	52.17	36.59				42.19
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	2,650	3,126				5,776
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	26	39				65
Asuntos de GE que pasaron a CO	67	102				169
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	38.81	38.24			✓	38.46
% de participación respecto del Sector	24.07	28.47				26.53
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	9	17				26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	26	39				65
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	34.62	43.59			X	40.00
% de participación respecto del Sector	27.27	37.78				33.33
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	9	17				26
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	41	63				104
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	21.95	26.98			X	25.00
% de participación respecto del Sector	56.25	65.38				61.90
Calificación del Proceso	64.83	66.64				67.60

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CÍRCULO DE CRÉDITO

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	0.28	100.00	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.63	n/a	3.39	n/a	3.39
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.48	42.19	1.00	2.08	1.54
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	38.46	26.53	20.00	13.33	16.66
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.00	33.33	1.00	8.00	4.50
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.00	61.90	10.00	1.00	5.50
Total	100			71.39	55.41	67.60

El puntaje 67.60 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$67.60 / 10 = 6.76 \text{ de calificación}$$

(*) 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

CÍRCULO DE CRÉDITO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	9	12				21
Asuntos concluidos	93	116				209
Índice de asuntos diferidos (%)	9.68	10.34			X	10.05
% de participación respecto del Sector	42.86	50.00				46.67
Asuntos diferidos no conciliados	4	5				9
Asuntos diferidos	9	12				21
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	44.44	41.67			✓	42.86
% de participación respecto del Sector	44.44	62.50				52.94
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	9				11
Asuntos concluidos	93	116				209
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.15	7.76			X	5.26
% de participación respecto del Sector	40.00	81.82				68.75
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	2	0				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	50.95	45.24				43.86

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	10.05	46.67	1.00	2.73	1.86
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	42.86	52.94	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento	20	5.26	68.75	1.00	1.00	1.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			43.00	44.73	43.86

El puntaje 43.86 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$43.86 / 10 = 4.39 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CÍRCULO DE CRÉDITO



Redevidad de Información Crediticia

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	6.76	x	0.6	4.06
• Conciliación:	4.39	x	0.4	1.75

IDATU ENERO - JUNIO = 5.81

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CÍRCULO DE CRÉDITO



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	14,276	13,720	-3.9%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	14,276	13,720	-3.9%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	14,276	13,720	-3.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	TOTAL	2017	2018	Var.
Sucursales	12,491	12,246	-2.0%	
CONDUSEF-Gestión Electrónica	608	967	59.0%	
Página de internet	1,060	504	-52.5%	
Correo electrónico	117	3	-97.4%	
Fax	0	0	-	
Mensajería	0	0	-	
Teléfono	0	0	-	
UNE	0	0	-	

Montos y Resultado de las controversias

De acuerdo con las disposiciones de carácter general establecidas por el REUNE, las Sociedades de Información Crediticia (SIC's) no registran la resolución de las controversias en términos de si son favorables o desfavorables al usuario, montos reclamados y/o abonados; Únicamente se registran como atendidas o en trámite. De las 13,720 controversias recibidas el primer semestre del 2018, el 94.1% se atendieron y el 5.9% restante se encuentran en trámite.

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

TRANS UNIÓN DE MÉXICO



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 SIC's: 351,651
 Acciones de Defensa realizadas de Trans Unión de México: 256,177 Part. 72.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE TRANS UNIÓN DE MÉXICO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	229,243	242,711	5.9%
RECLAMACIONES	11,806	13,466	14.1%
Controversias	11,790	13,454	14.1%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	11490	13,188	14.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	300	266	-11.3%
Solicitud de Dictamen	14	11	-21.4%
Solicitud de Defensoría	1	1	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	1	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	241,049	256,177	6.3%

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.

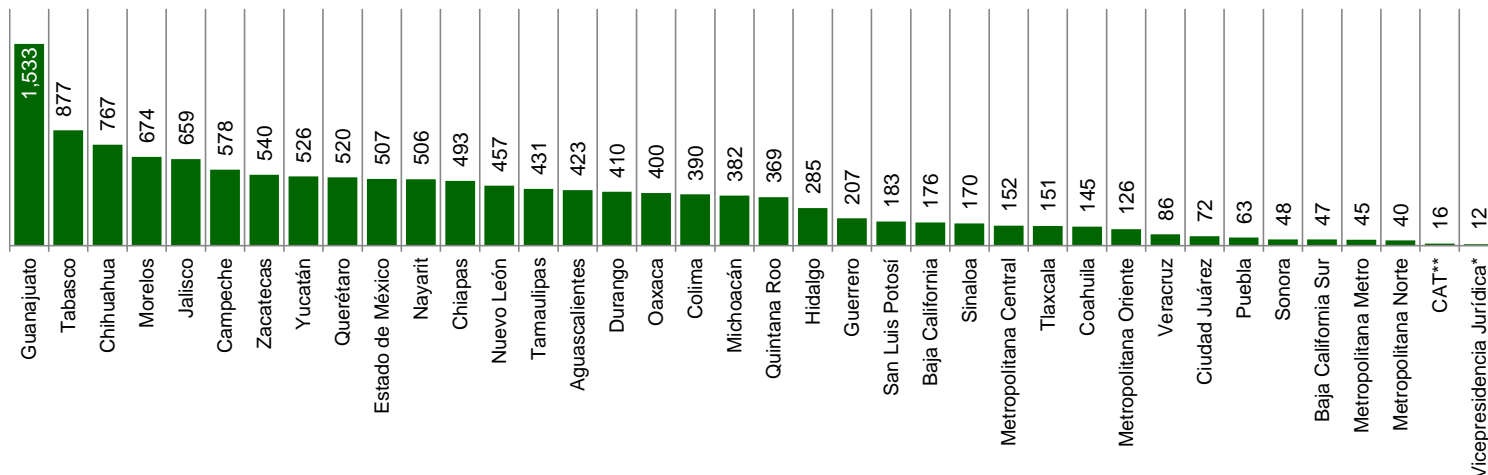
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

TRANS UNIÓN DE MÉXICO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 13,466



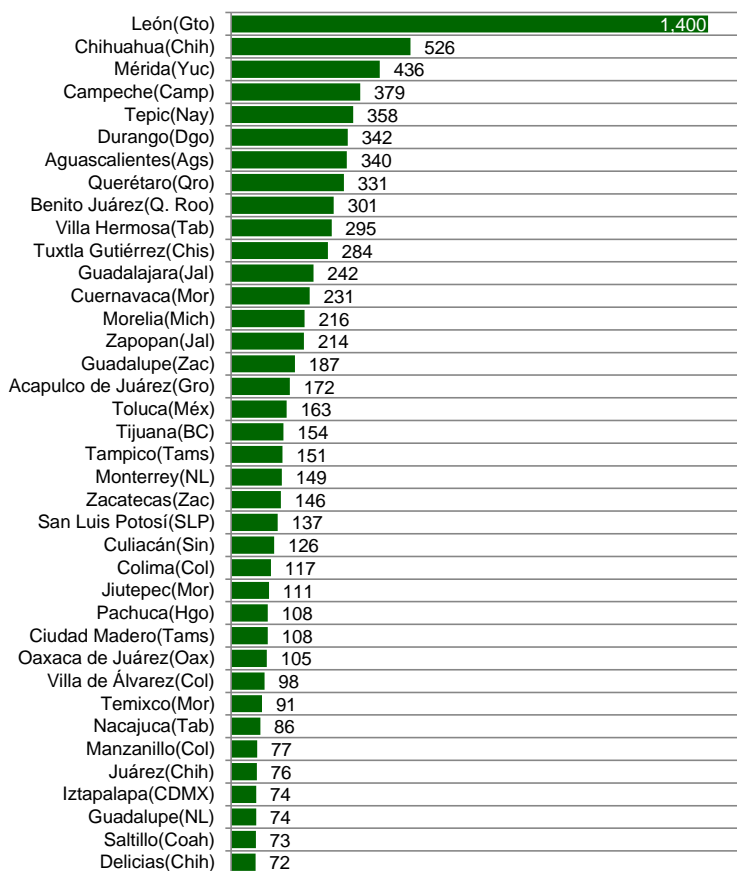
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) 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 828 municipios del país se registra al menos una reclamación de Trans Unión de México, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

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

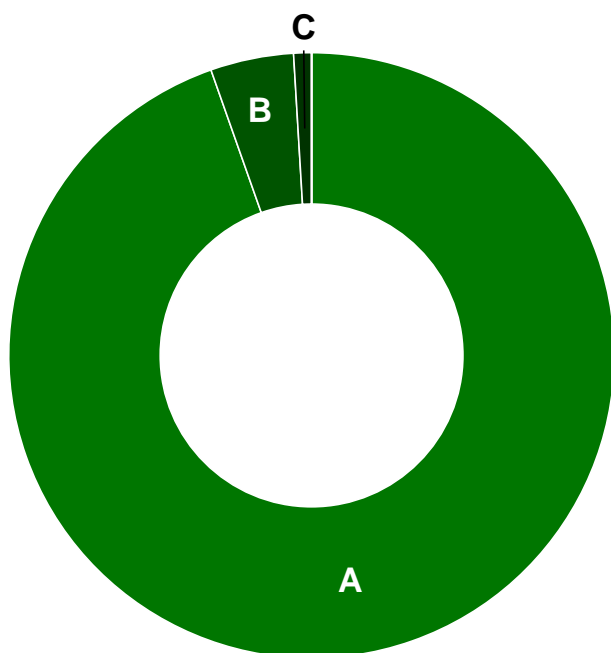


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	2,370	17.6%
Entre 30 y 39 años	3,363	25.0%
Entre 40 y 49 años	3,267	24.2%
Entre 50 y 59 años	2,625	19.5%
Entre 60 y 69 años	1,487	11.0%
Entre 70 y 79 años	318	2.4%
Más de 80 años	36	0.3%
Total	13,466	99.9%

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	11,806	100.0	13,466	100.0	14.1
Reporte de crédito especial	11,321	95.9	12,740	94.6	12.5
Reporte de crédito	378	3.2	598	4.4	58.2
Resto de productos	107	0.9	128	1.0	-



- A 94.6% Reporte de crédito especial**
 - 26% Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte
 - 20% Crédito no reconocido en el historial crediticio
 - 19% Actualización de historial crediticio no realizada
- B 4.4% Reporte de crédito**
 - 26% Actualización de historial crediticio no realizada
 - 23% Crédito no reconocido en el historial crediticio
 - 23% Desacuerdo con el RFC registrado en el reporte
- C 1.0% Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

TRANS UNIÓN DE MÉXICO



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 SIC y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SIC's.

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	Dun & Bradstreet, S.A. Sociedad de Información Crediticia	N/A	8.75	10.00	9.25
2	Trans Unión de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia	N/A	6.65	6.36	6.53
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V., Sociedad de Información Crediticia	N/A	6.76	4.39	5.81
	Promedio del Sector	N/A	7.39	6.92	7.20

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 Sic's 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. (3 de 3 SICs se han adherido a este proceso)

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Trans Union de México no presentó problemática, ya que de 12,287 asuntos directos que presentó en el periodo no registró vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia Trans Union de México no presentó problemática, ya que de los 13,122 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 174 casos Trans Union de México 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, 50 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 47 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 13 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 272 asuntos atendidos en este proceso, 23 (8.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 51.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 34.8% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (1.8%) registrarán un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 31.3% de los asuntos con al menos un incumplimiento 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

TRANS UNIÓN DE MÉXICO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	5,448	6,839				12,287
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.)	54,572	72,294				126,866
Asuntos directos	5,448	6,839				12,287
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.02	10.57			✗	10.33
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	11	26				37
Asuntos directos	5,448	6,839				12,287
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.20	0.38			✗	0.30
% de participación respecto del Sector	47.83	63.41				57.81
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	5,837	7,285				13,122
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	81	93				174
Asuntos de GE que pasaron a CO	106	115				221
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	76.42	80.87			✗	78.73
% de participación respecto del Sector	75.00	67.88				71.02
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	24	26				50
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	81	93				174
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	29.63	27.96			✓	28.74
% de participación respecto del Sector	72.73	57.78				64.10
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	7	6				13
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	25	22				47
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	28.00	27.27			✓	27.66
% de participación respecto del Sector	43.75	23.08				30.95
Calificación del Proceso	55.41	67.44				66.48

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

TRANS UNIÓN DE MÉXICO



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	10.33	n/a	3.04	n/a	3.04
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.30	57.81	2.49	1.00	1.74
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	78.73	71.02	1.00	1.00	1.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	28.74	64.10	15.00	1.00	8.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	27.66	30.95	9.32	6.09	7.70
Total	100			75.84	49.09	66.48

El puntaje 66.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.48 / 10 = 6.65 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

TRANS UNIÓN DE MÉXICO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	12	11				23
Asuntos concluidos	132	140				272
Índice de asuntos diferidos (%)	9.09	7.86			✓	8.46
% de participación respecto del Sector	57.14	45.83				51.11
Asuntos diferidos no conciliados	5	3				8
Asuntos diferidos	12	11				23
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	41.67	27.27			✓	34.78
% de participación respecto del Sector	55.56	37.50				47.06
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	2				5
Asuntos concluidos	132	140				272
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.27	1.43			✓	1.838
% de participación respecto del Sector	60.00	18.18				31.25
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	44.17	75.59				63.63

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	8.46	51.11	13.84	1.00	7.42
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	34.78	47.06	4.58	3.11	3.85
Asuntos con Incumplimiento	20	1.84	31.25	13.36	11.36	12.36
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			71.78	55.47	63.63

El puntaje 63.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$63.63 / 10 = 6.36 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	6.65	x	0.6	3.99
• Conciliación:	6.36	x	0.4	2.54
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	6.53

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	129,487	145,889	12.7%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	129,487	145,889	12.7%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	129,487	145,889	12.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	12.7%
Página de internet	73,091	83,740	14.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	26,330	26,617	1.1%
Correo electrónico	18,775	24,616	31.1%
UNE	10,771	10,403	-3.4%
Mensajería	295	417	41.4%
Fax	101	72	-28.7%
Teléfono	124	24	-80.6%
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

De acuerdo con las disposiciones de carácter general establecidas por el REUNE, las Sociedades de Información Crediticia (SIC's) no registran la resolución de las controversias en términos de si son favorables o desfavorables al usuario, montos reclamados y/o abonados; Únicamente se registran como atendidas o en trámite. De las 145,889 controversias recibidas el primer semestre del 2018, el 84.1% se atendieron y el 15.9% restante se encuentran en trámite.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

DUN & BRADSTREET



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 SIC's:	351,651
Acciones de Defensa realizadas de Dun & Bradstreet:	2,066 Part. 0.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DUN & BRADSTREET:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	997	1,585	59.0%
RECLAMACIONES	378	481	27.2%
Controversias	376	480	27.7%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	362	470	29.8%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	14	10	-28.6%
Solicitud de Dictamen	2	1	-50.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,375	2,066	50.3%

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.

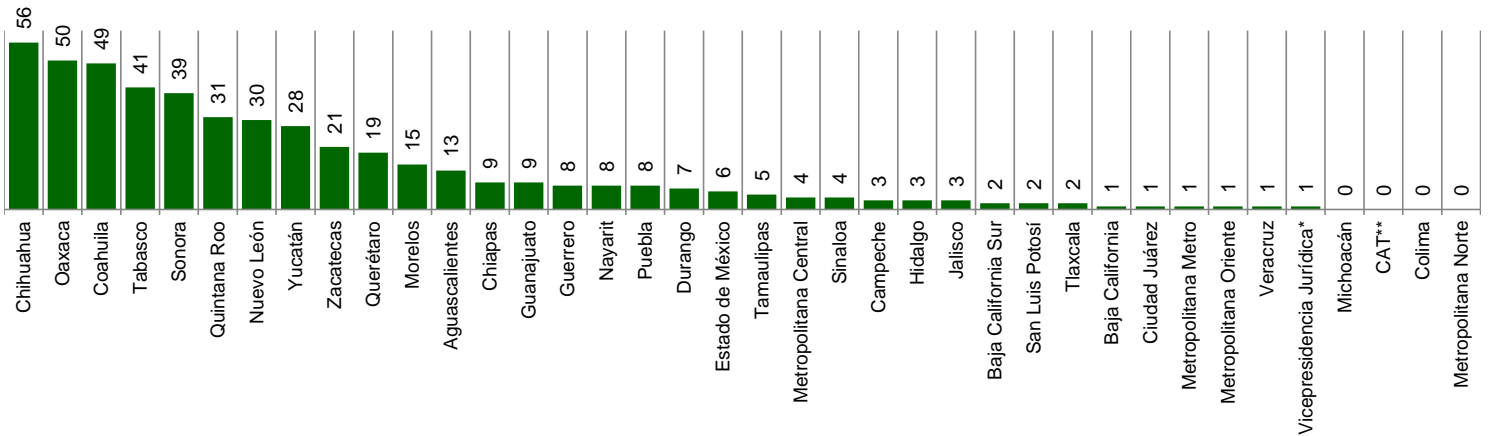
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 DUN & BRADSTREET



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 481



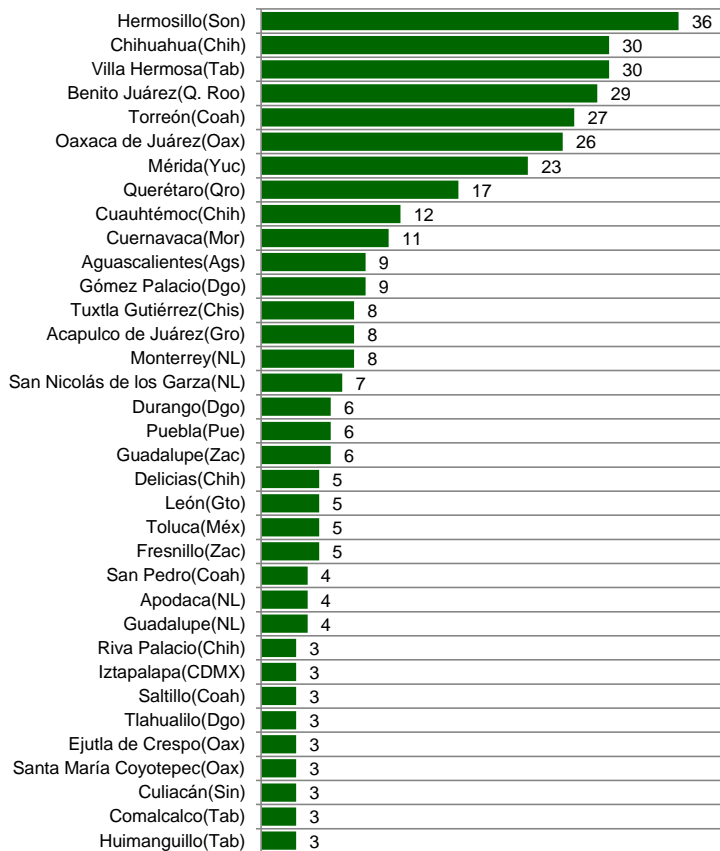
(*) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

(**) 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 125 municipios del país se registra al menos una reclamación de Dun & Bradstreet, de éstos, 16 concentran el 60% de las quejas.

El 71% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 29% por mujeres.



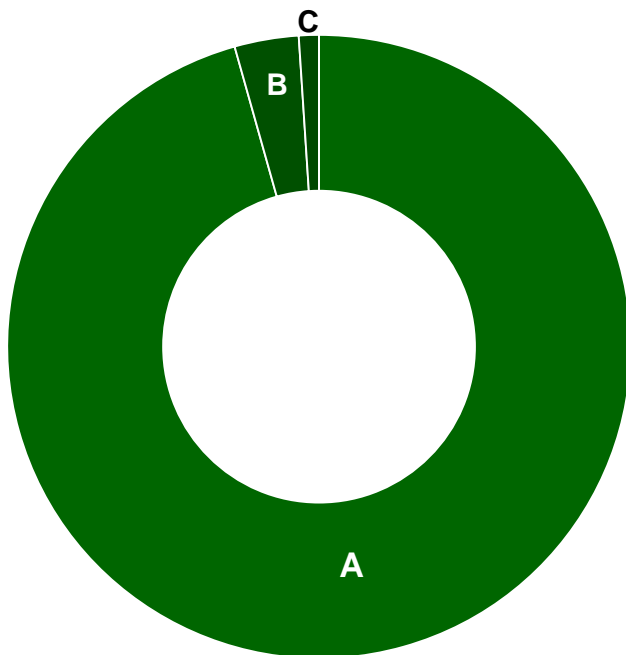
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	19	4%
Entre 30 y 39 años	87	18%
Entre 40 y 49 años	149	31%
Entre 50 y 59 años	116	24%
Entre 60 y 69 años	87	18%
Entre 70 y 79 años	23	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	481	100%

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	378	100.0	481	100.0	27.2
Reporte de crédito especial	369	97.6	460	95.6	24.7
Reporte de crédito	8	2.1	16	3.3	100.0
Resto de productos	1	0.3	5	1.0	-



- A 95.6% Reporte de crédito especial**
 - 57% Emisión de reporte de crédito especial (RCE)
 - 16% Actualización de historial crediticio no realizada
 - 9% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- B 3.3% Reporte de crédito**
 - 69% Actualización de historial crediticio no realizada
 - 19% Eliminación de historial crediticio no realizada
 - 6% Desacuerdo con el nombre registrado en el reporte
- C 1.0% Varios**

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

DUN & BRADSTREET



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 SIC y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SIC's.

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	Dun & Bradstreet, S.A. Sociedad de Información Crediticia	N/A	8.75	10.00	9.25
2	Trans Unión de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia	N/A	6.65	6.36	6.53
3	Círculo de Crédito, S.A. de C.V., Sociedad de Información Crediticia	N/A	6.76	4.39	5.81
	Promedio del Sector	N/A	7.39	6.92	7.20

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

Nota: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 3 Sic's 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.
(3 de 3 SICs se han adherido a este proceso)**

PRINCIPALES OBSERVACIONES

EN GESTIÓN ELECTRÓNICA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre del 2018, Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que de los 384 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 Dun & Bradstreet no presentó problemática, ya que de los 458 asuntos concluidos en el periodo no se solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 6 casos Dun & Bradstreet 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 5 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 13 asuntos atendidos en este proceso, 1(7.7%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual represento el 2.2% de los asuntos con diferimiento del Sector. Éste, no obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Por otro lado, del único 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, Dun & Bradstreet no presentó problemática, porque no se 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

DUN & BRADSTREET



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	135	249				384
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.)	1,088	1,684				2,772
Asuntos directos	135	249				384
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.06	6.76			✓	7.22
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	135	249				384
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	160	298				458
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	2	9				11
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	50.00	55.56			✗	54.55
% de participación respecto del Sector	0.93	3.65				2.45
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	2				2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	5				6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	40.00			✗	33.33
% de participación respecto del Sector	0.00	4.44				2.56
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	3				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	4				5
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	75.00			✗	60.00
% de participación respecto del Sector	0.00	11.54				7.14
Calificación del Proceso	95.69	85.03				87.54

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

DUN & BRADSTREET

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	7.22	n/a	3.69	n/a	3.69
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	54.55	2.45	12.41	20.00	16.21
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	2.56	9.29	15.00	12.14
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	60.00	7.14	1.00	10.00	5.50
Total	100			76.39	90.00	87.54

El puntaje 87.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.54 / 10 = 8.75 \text{ de calificación}$$

(*) 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

DUN & BRADSTREET



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	1				1
Asuntos concluidos	4	9				13
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	11.11			X	7.69
% de participación respecto del Sector	0.00	4.17				2.22
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	1				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	0	0				0
Asuntos concluidos	4	9				13
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	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	100.00	90.50				100.00

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	7.69	2.22	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			100.00	100.00	100.00

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.75	x	0.6	5.25
• Conciliación:	10.00	x	0.4	4.00
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	9.25

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	4,563	4,217	-7.6%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	4,563	4,217	-7.6%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	4,563	4,217	-7.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	4,563	4,217	-7.6%
Correo electrónico	3,288	3,358	2.1%
UNE	273	414	51.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	733	303	-58.7%
Mensajería	268	141	-47.4%
Teléfono	1	1	0.0%
Fax	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

De acuerdo con las disposiciones de carácter general establecidas por el REUNE, las Sociedades de Información Crediticia (SIC's) no registran la resolución de las controversias en términos de si son favorables o desfavorables al usuario, montos reclamados y/o abonados; Únicamente se registran como atendidas o en trámite. De las 4,217 controversias recibidas el primer semestre del 2018, el 89.2% se atendieron y el 10.8% restante se encuentran en trámite.

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.