



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2018

Presidencia de Condusef

SOFOM E.N.R.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Préstamos Felices en 15 Minutos:	1,388 Part. 6.2%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	431	898	108.4%
RECLAMACIONES	201	490	143.8%
Controversias	195	482	147.2%
• Gestión Ordinaria	168	417	148.2%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	1	1	0.0%
• Conciliación	26	64	146.2%
Solicitud de Dictamen	3	8	166.7%
Solicitud de Defensoría	1	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	0	-100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	632	1,388	119.6%

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.

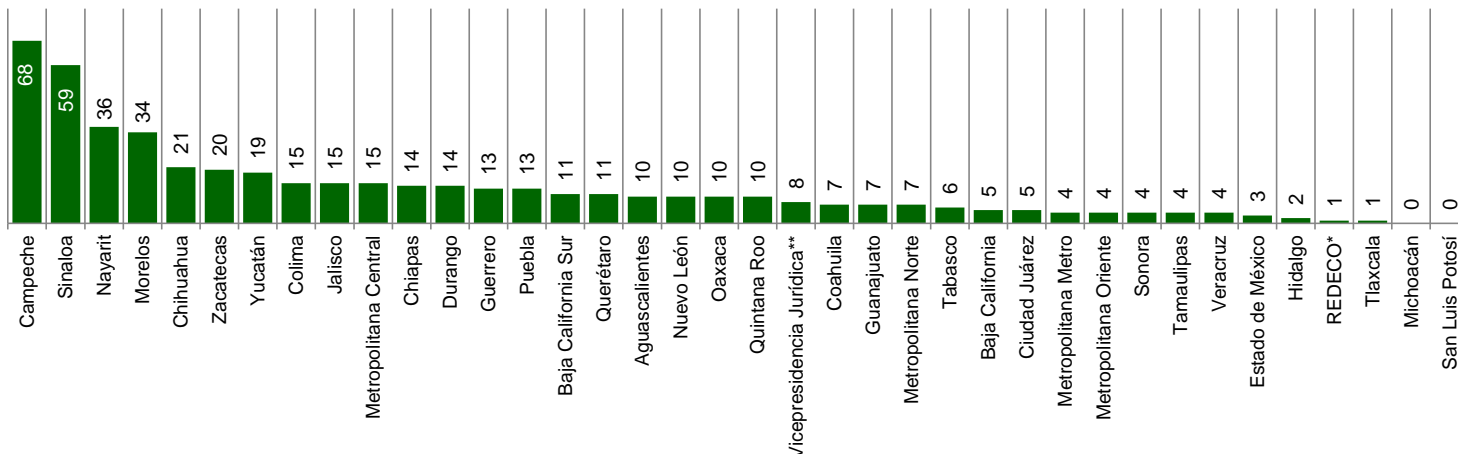
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 490



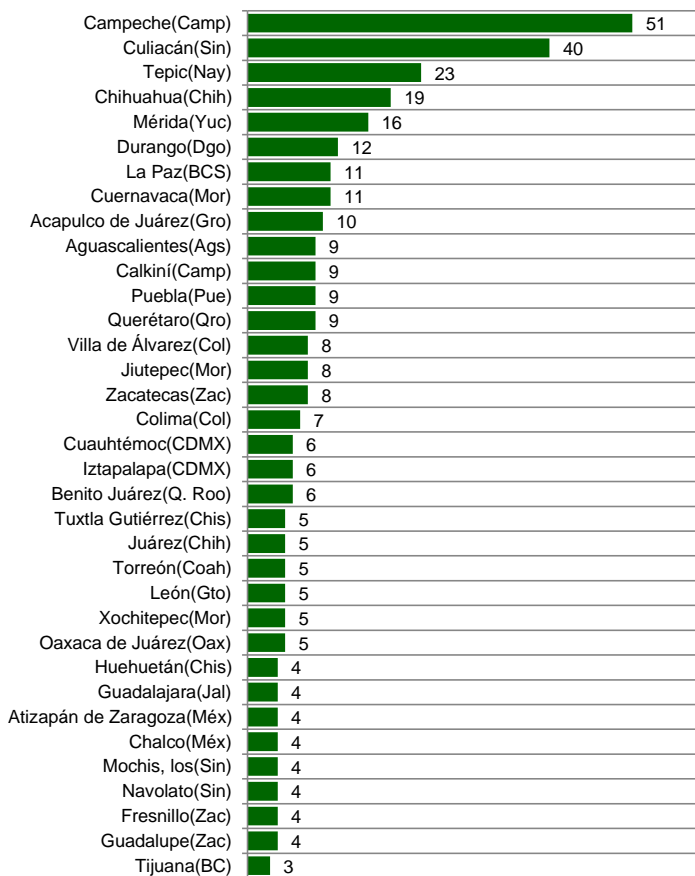
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 127 municipios del país se registra al menos una reclamación de Préstamos Felices en 15 Minutos, de éstos, 23 concentran el 60% de las quejas.

El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0.0%
Entre 30 y 39 años	2	0.4%
Entre 40 y 49 años	8	1.6%
Entre 50 y 59 años	108	22.1%
Entre 60 y 69 años	245	50.0%
Entre 70 y 79 años	122	24.9%
Más de 80 años	5	1.0%
Total	490	100.0%

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

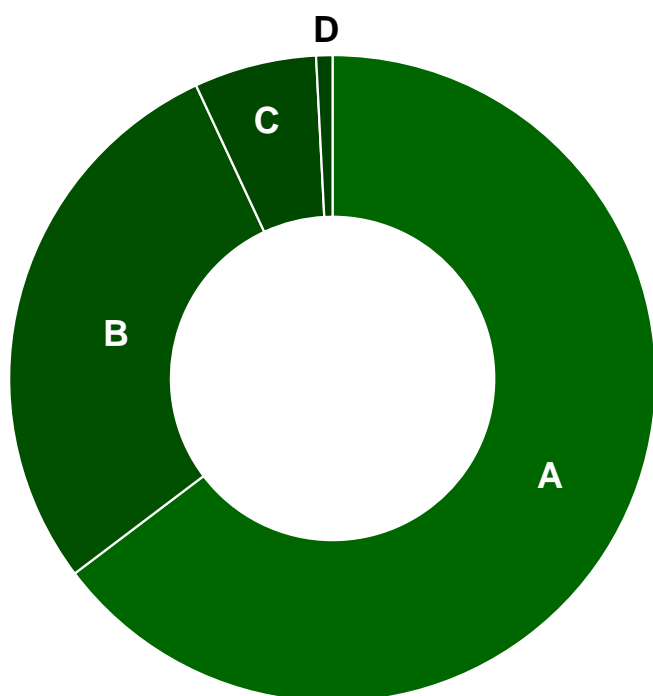
PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	201	100.0	490	100.0	143.8
Crédito personal	138	68.7	317	64.7	129.7
Crédito de nómina	36	17.9	139	28.4	286.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	1	0.5	30	6.1	2900.0
Resto de Productos 1/	26	12.9	4	0.8	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito simple, entre otros.



A 64.7% Crédito personal

- 31% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 23% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 16% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 28.4% Crédito de nómina

- 43% 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
- 12% El Usuario, cliente y/o socio no recibió el estado de cuenta con la leyenda de liquidación

C 6.1% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

- 63% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 13% Incumplimiento con los términos del contrato
- 10% Inconformidad con el cobro de comisión y accesorios por cancelación de crédito en términos de lo dispuesto en el contrato

D 0.8% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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 ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre de 2018, Préstamos Felices en 15 Minutos acumuló 12 vencimientos de 407 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 13.0% 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, Préstamos Felices en 15 Minutos no presentó problemática, ya que de los 407 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 18 casos Préstamos Felices en 15 Minutos 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 estos, 12 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 18 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 5 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo por esta vía es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 44 asuntos atendidos en este proceso, 3 (6.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 100.0% obtuvieron respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (2.3%) 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 0.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Préstamos Felices en 15 Minutos no firmó convenios, por lo tanto 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

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	7	5				12
Asuntos directos	143	264				407
Índice de asuntos directos vencidos (%)	4.90	1.89			✓	2.95
% de participación respecto del Sector	15.91	10.42				13.04
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	389	945				1,334
Asuntos directos	143	264				407
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2.72	3.58			✗	3.28
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	143	264				407
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	8	10				18
Asuntos de GO que pasaron a CO	15	21				36
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	53.33	47.62			✓	50.00
% de participación respecto del Sector	53.33	50.00				51.43
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	5	7				12
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	8	10				18
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	62.50	70.00			✗	66.67
% de participación respecto del Sector	50.00	87.50				66.67
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	2	3				5
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	7	11				18
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	28.57	27.27			✓	27.78
% de participación respecto del Sector	25.00	20.00				21.74
Calificación del Proceso	65.53	67.32				66.77

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS



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	2.95	13.04	9.73	7.23	8.48
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	3.28	n/a	9.96	n/a	9.96
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	50.00	51.43	10.50	1.00	5.75
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	66.67	66.67	5.67	1.00	3.33
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	27.78	21.74	7.50	1.00	4.25
Total	100			78.36	35.23	66.77

El puntaje 66.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.77 / 10 = 6.68 \text{ de calificación}$$

(*) 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

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	2				3
Asuntos concluidos	16	28				44
Índice de asuntos diferidos (%)	6.25	7.14			X	6.82
% de participación respecto del Sector	1.61	2.90				2.29
Asuntos diferidos no conciliados	1	2				3
Asuntos diferidos	1	2				3
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	100.00				100.00
% de participación respecto del Sector	5.00	6.90				6.12
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	16	28				44
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	3.57			X	2.27
% de participación respecto del Sector	0.00	1.59				0.71
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	87.69	84.17				85.11

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	6.82	2.29	18.70	17.89	18.30
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	100.00	6.12	1.00	13.67	7.33
Asuntos con Incumplimiento	20	2.27	0.71	19.57	19.39	19.48
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			79.27	90.94	85.11

El puntaje 85.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.11 / 10 = 8.51 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	6.68	x	0.2	1.34
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	8.51	x	0.3	2.55

IDATU ENERO-JUNIO = 3.89

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS



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	229	541	136.2%
I.- Consultas	17	65	282.4%
II.- Controversias:	212	476	124.5%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	212	476	124.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	212	476	124.5%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	212	476	124.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

CONFÍA EN EQUIPO



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Confía en Equipo:	1,364 Part. 6.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONFÍA EN EQUIPO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	574	1,226	113.6%
RECLAMACIONES	37	138	273.0%
Controversias	33	120	263.6%
• Gestión Ordinaria	19	61	221.1%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	6	-
• Conciliación	14	53	278.6%
Solicitud de Dictamen	4	18	350.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	611	1,364	123.2%

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.

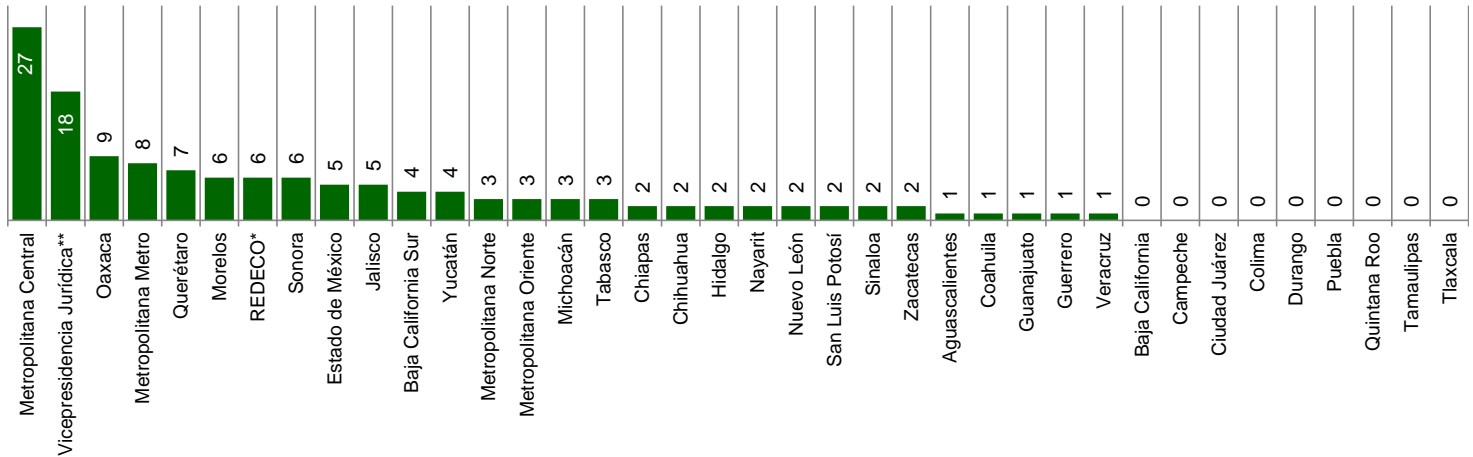
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

CONFÍA EN EQUIPO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 138



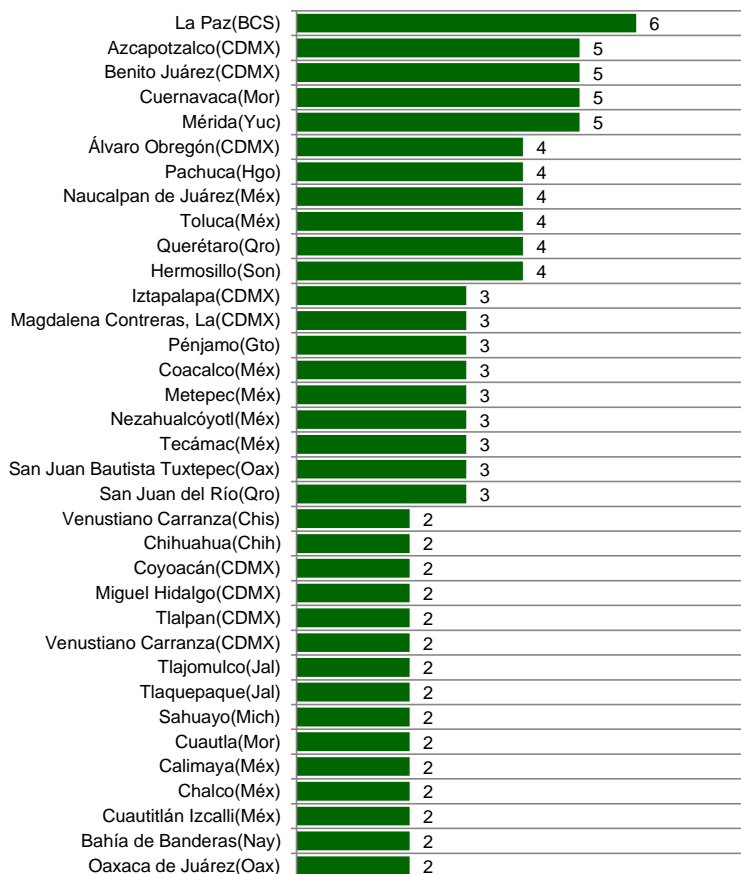
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 59 municipios del país se registra al menos una reclamación de Confía en Equipo, de éstos, 23 concentran el 60% de las quejas.

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



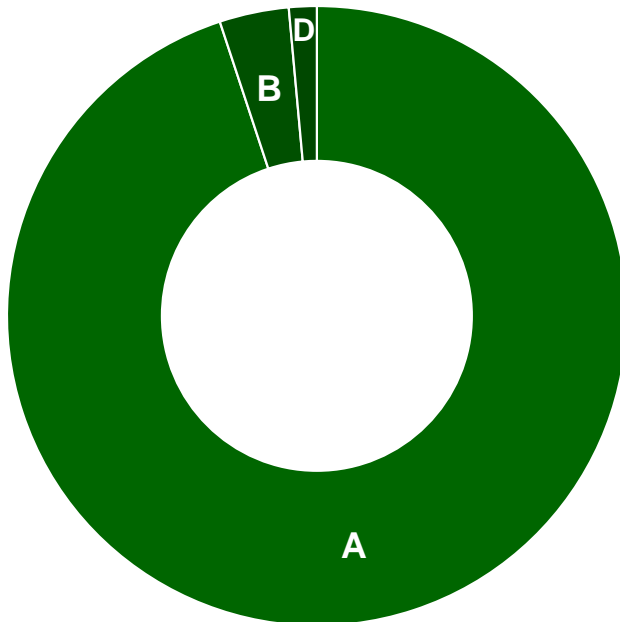
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	25	18%
Entre 30 y 39 años	44	32%
Entre 40 y 49 años	23	17%
Entre 50 y 59 años	26	19%
Entre 60 y 69 años	17	12%
Entre 70 y 79 años	3	2%
Más de 80 años	0	0%
Total	138	100%

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	37	100.0	138	100.0	273.0
Crédito personal	28	75.7	131	94.9	367.9
Crédito de nómina	0	0.0	5	3.6	-
Resto de Productos 1/	9	24.3	2	1.5	-

1/ Incluye: Crédito con garantía prendaria, Tarjeta de crédito, entre otros.



A	94.9%	Crédito personal
	28%	Incumplimiento con los términos del contrato
	24%	Crédito aprobado sin la entrega de recursos
	10%	Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato
B	3.6%	Crédito de nómina
	60%	Incumplimiento con los términos del contrato
	40%	Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio
D	1.5%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

CONFÍA EN EQUIPO



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dímex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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 ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre de 2018, Confía en Equipo acumuló 39 vencimientos de 63 asuntos directos, lo que implicó que en el 61.9% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 42.4% 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, Confía en Equipo no presentó problemática, ya que de los 63 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

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

En contraste, de 43 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, 3 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo por esta vía es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 46 asuntos atendidos en este proceso por Confía en Equipo, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 31 asuntos (67.4%) 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 22.0% 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, Confía en Equipo 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

CONFÍA EN EQUIPO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	14	25				39
Asuntos directos	21	42				63
Índice de asuntos directos vencidos (%)	66.67	59.52			✓	61.90
% de participación respecto del Sector	31.82	52.08				42.39
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	308	331				639
Asuntos directos	21	42				63
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.67	7.88			✓	10.14
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	21	42				63
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	17	26				43
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	2				3
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	17	26				43
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	5.88	7.69			✗	6.98
% de participación respecto del Sector	12.50	13.33				13.04
Calificación del Proceso	88.53	89.37				89.57

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

CONFÍA EN EQUIPO

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	61.90	42.39	4.43	1.00	2.71
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	10.14	n/a	9.87	n/a	9.87
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	6.98	13.04	9.37	4.60	6.99
Total	100			93.67	65.60	89.57

El puntaje 89.57 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.57 / 10 = 8.96 \text{ de calificación}$$

(*) 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

CONFÍA EN EQUIPO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	17	29				46
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	14	17				31
Asuntos concluidos	17	29				46
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	82.35	58.62			✓	67.39
% de participación respecto del Sector	17.95	26.98				21.99
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	84.35	84.93				84.10

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	67.39	21.99	7.20	1.00	4.10
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			87.20	81.00	84.10

El puntaje 84.10 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.10 / 10 = 8.41 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
 CONFÍA EN EQUIPO



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.96	x	0.2	1.79
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	8.41	x	0.3	2.52

IDATU ENERO-JUNIO = 4.31

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	0	0	-
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	0	0	-
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	0	0	-

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado	-	-	-
Monto Abonado	-	-	-
% de Abono	-	-	-
Resolución Favorable al Usuario	-	-	-

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

PRESTACIONES FINMART

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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Prestaciones Finmart:	536 Part. 2.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRESTACIONES FINMART:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	352	311	-11.6%
RECLAMACIONES	181	225	24.3%
Controversias	161	191	18.6%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	91	116	27.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	31	10	-67.7%
• Conciliación	39	65	66.7%
Solicitud de Dictamen	13	20	53.8%
Solicitud de Defensoría	3	6	100.0%
Defensoría Legal Gratuita	3	5	66.7%
Asesorías Jurídicas Penales	1	3	200.0%
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	533	536	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.

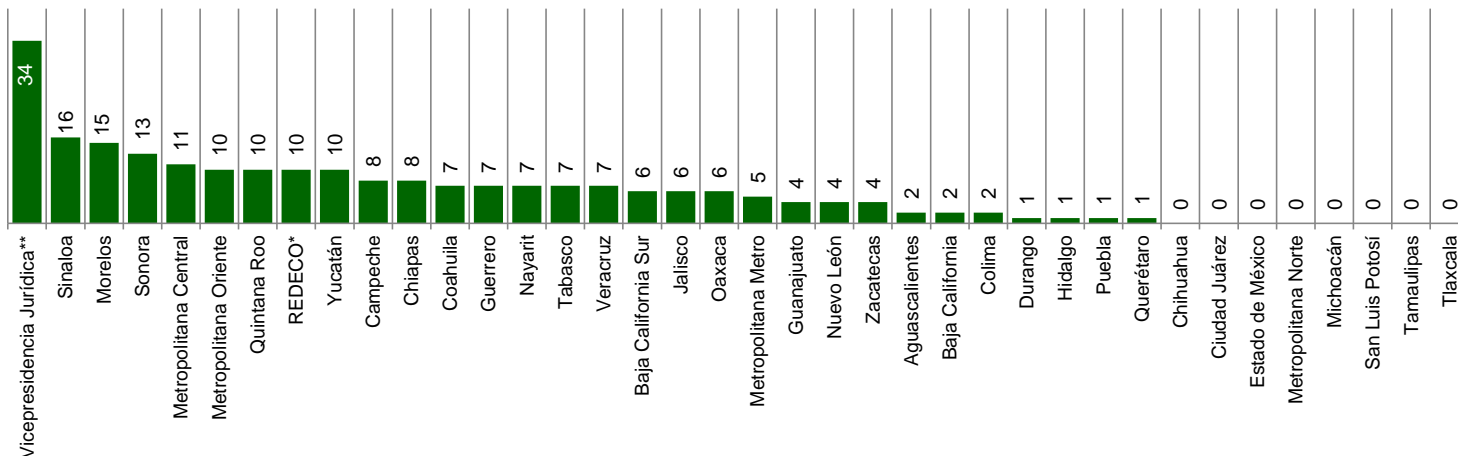
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PRESTACIONES FINMART



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 225



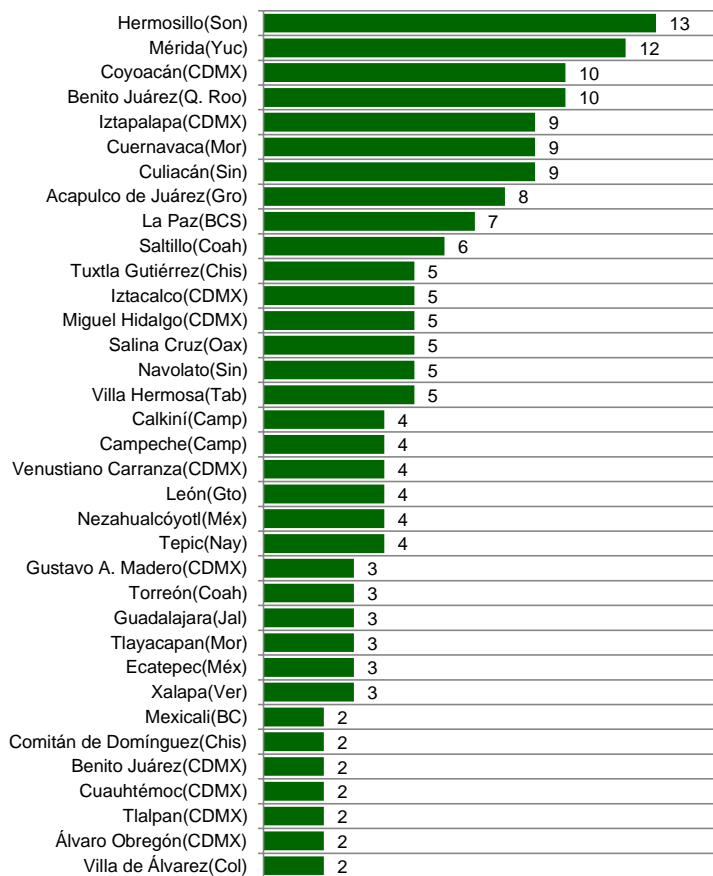
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 73 municipios del país se registra al menos una reclamación de Prestaciones Finmart, de éstos, 19 concentran el 60% de las quejas.

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



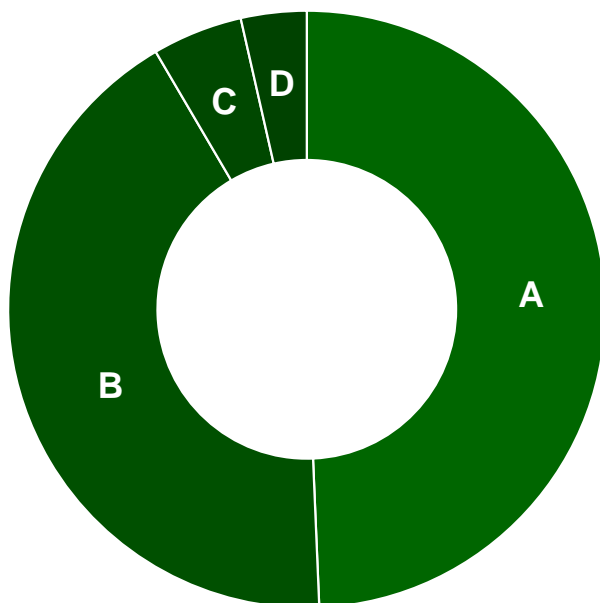
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	6	2.7%
Entre 30 y 39 años	22	9.8%
Entre 40 y 49 años	49	21.8%
Entre 50 y 59 años	82	36.5%
Entre 60 y 69 años	55	24.4%
Entre 70 y 79 años	10	4.4%
Más de 80 años	1	0.4%
Total	225	100.0%

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	181	100.0	225	100.0	24.3
Crédito personal	101	55.8	111	49.3	9.9
Crédito de nómina	68	37.6	95	42.2	39.7
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	11	4.9	-
Resto de Productos 1/	12	6.6	8	3.6	-

1/ Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito al auto, Crédito hipotecario, entre otros.



A	49.3%	Crédito personal	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio 22% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones 15% Actualización de historial crediticio no realizada 9%
B	42.2%	Crédito de nómina	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones 18% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato 13% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio 12%
C	4.9%	Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato 100%
D	3.6%	Varios	

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PRESTACIONES FINMART



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Prestaciones Finmart acumuló 11 vencimientos de 114 asuntos directos, lo que implicó que en el 9.6% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 7.5% 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, Prestaciones Finmart no presentó problemática, ya que de los 114 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 8 casos Prestaciones Finmart 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, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 41 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 58 asuntos atendidos en este proceso, 11 (19.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 8.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 81.8% obtuvieron respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (5.2%) 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 2.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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, Prestaciones Finmart 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
PRESTACIONES FINMART



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	6	5				11
Asuntos directos	43	71				114
Índice de asuntos directos vencidos (%)	13.95	7.04			✓	9.65
% de participación respecto del Sector	8.33	6.76				7.53
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	834	1,338				2,172
Asuntos directos	43	71				114
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.40	18.85			✓	19.05
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	2				3
Asuntos directos	43	71				114
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.33	2.82			✗	2.63
% de participación respecto del Sector	10.00	18.18				14.29
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	43	71				114
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	4				8
Asuntos de GE que pasaron a CO	27	22				49
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	14.81	18.18			✗	16.33
% de participación respecto del Sector	4.30	3.13				3.62
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	1				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	4				8
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	25.00			✓	37.50
% de participación respecto del Sector	5.88	3.03				4.48
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	4	8				12
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	23	18				41
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	17.39	44.44			✗	29.27
% de participación respecto del Sector	13.33	14.04				13.79
Calificación del Proceso	81.30	80.72				80.47

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PRESTACIONES FINMART

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	9.65	7.53	9.13	5.70	7.41
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.05	n/a	1.20	n/a	1.20
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.63	14.29	4.68	1.00	2.84
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	16.33	3.62	16.90	18.17	17.53
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	37.50	4.48	9.75	12.20	10.98
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	29.27	13.79	7.37	3.65	5.51
Total	100			84.03	70.71	80.47

El puntaje 80.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.47 / 10 = 8.05 \text{ de calificación}$$

(*) 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

PRESTACIONES FINMART



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	7	4				11
Asuntos concluidos	30	28				58
Índice de asuntos diferidos (%)	23.33	14.29			✓	18.97
% de participación respecto del Sector	11.29	5.80				8.40
Asuntos diferidos no conciliados	6	3				9
Asuntos diferidos	7	4				11
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	85.71	75.00			✓	81.82
% de participación respecto del Sector	30.00	10.34				18.37
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	0				3
Asuntos concluidos	30	28				58
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	10.00	0.00			✓	5.17
% de participación respecto del Sector	3.85	0.00				2.13
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	73.08	83.60				75.64

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	18.97	8.40	16.40	12.26	14.33
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	81.82	18.37	4.45	1.00	2.73
Asuntos con Incumplimiento	20	5.17	2.13	19.02	18.16	18.59
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			79.87	71.42	75.64

El puntaje 75.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$75.64 / 10 = 7.56 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
PRESTACIONES FINMART



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.05	x	0.6	4.83
• Conciliación:	7.56	x	0.4	3.02

IDATU ENERO-JUNIO = 7.85

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	3,572	5,126	43.5%
I.- Consultas	1,710	3,655	113.7%
II.- Controversias:	1,862	1,471	-21.0%
II.I Aclaraciones	1,760	1,346	-23.5%
II.II Reclamaciones	102	125	22.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	1,862	1,471	-21.0%
Correo electrónico	39	1,382	3443.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	1,167	89	-92.4%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	656	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$7.5	\$6.3	-15.3%
Monto Abonado (MDP)	\$7.0	\$6.2	-12.1%
% de Abono	94.6%	98.1%	
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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA MAESTRA



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Maestra:	2,716 Part. 12.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MAESTRA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	992	1,517	52.9%
RECLAMACIONES	597	1,199	100.8%
Controversias	589	1,185	101.2%
• Gestión Ordinaria	1	1	0.0%
• Gestión Electrónica	490	960	95.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	6	12	100.0%
• Conciliación	92	212	130.4%
Solicitud de Dictamen	8	9	12.5%
Solicitud de Defensoría	0	2	-
Defensoría Legal Gratuita	0	2	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,589	2,716	70.9%

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.

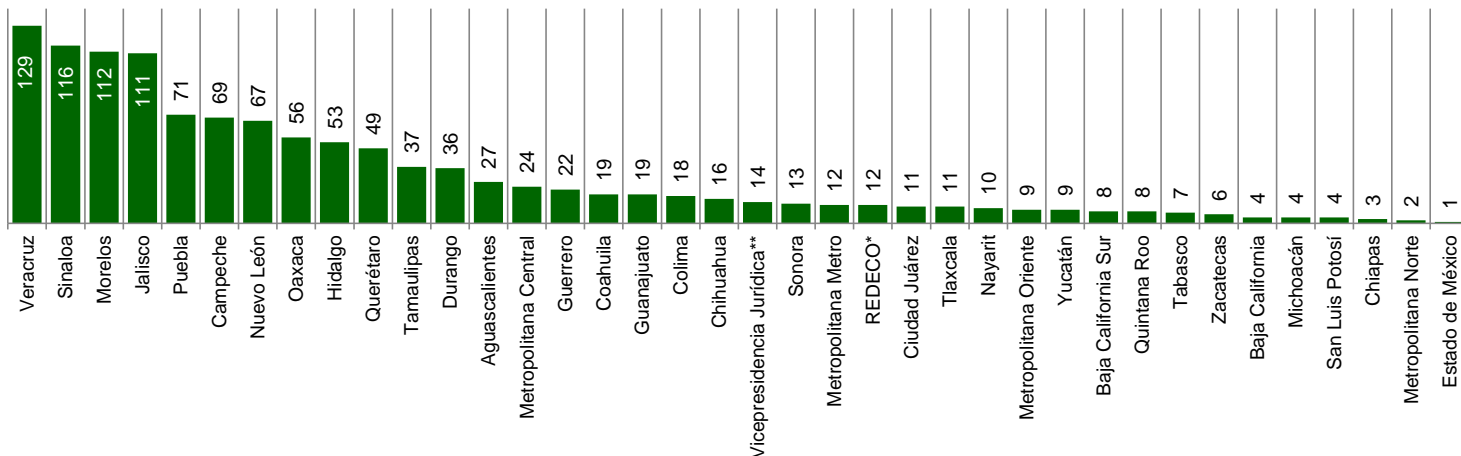
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018 FINANCIERA MAESTRA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 1,199



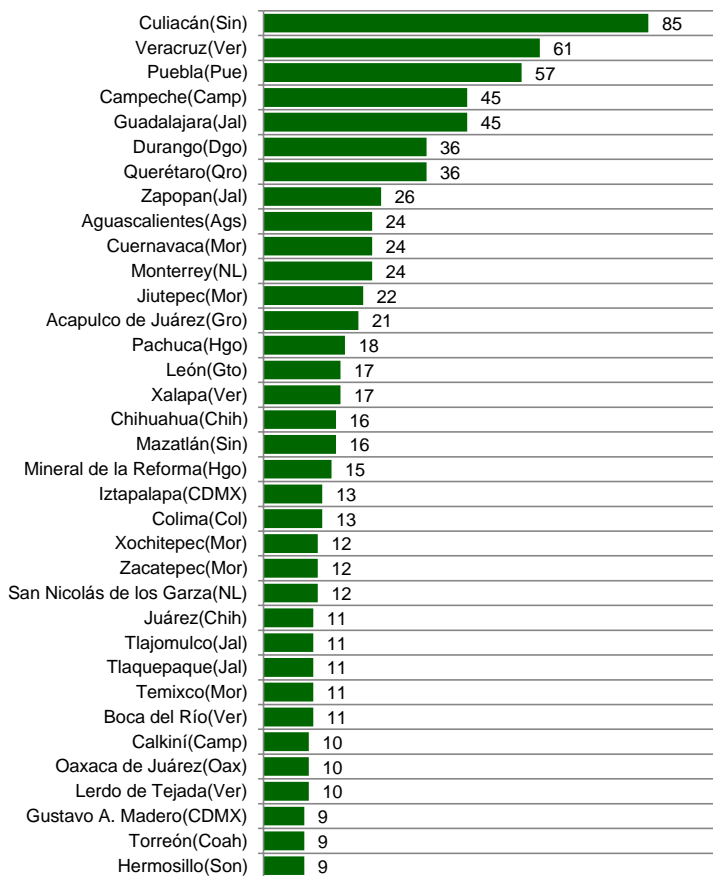
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 209 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Maestra, de éstos, 29 concentran el 60% de las quejas.

El 58% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 42% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	22	2%
Entre 30 y 39 años	78	6%
Entre 40 y 49 años	135	11%
Entre 50 y 59 años	263	22%
Entre 60 y 69 años	468	39%
Entre 70 y 79 años	222	19%
Más de 80 años	11	1%
Total	1,199	100%

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

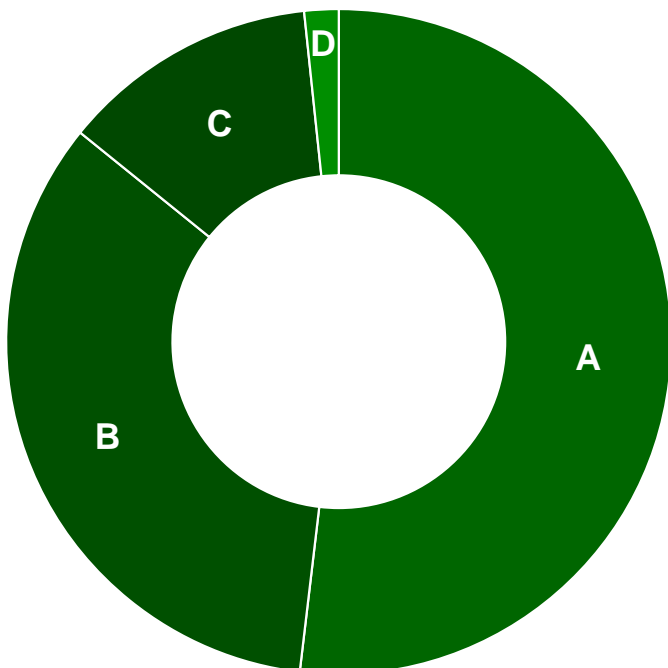
FINANCIERA MAESTRA



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	597	100.0	1199	100.0	100.8
Crédito personal	330	55.3	622	51.9	88.5
Crédito de nómina	203	34.0	407	33.9	100.5
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	13	2.2	150	12.5	1053.8
Resto de Productos 1/	51	8.5	20	1.7	-

1/ Incluye: Productos en materia de Cobranza (REDECO), Tarjeta de crédito, Créditos y préstamos refaccionarios, entre otros.



A 51.9% Crédito personal

- 31% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 22% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 11% Incumplimiento con los términos del contrato

B 33.9% Crédito de nómina

- 43% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 23% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 8% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

C 12.5% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

- 81% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 13% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 3% Beneficios no aplicados al crédito

D 1.7% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA MAESTRA



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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 de 2018, Financiera Maestra acumuló 11 vencimientos de 922 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 7.5% 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, Financiera Maestra no presentó problemática, ya que de los 923 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 83 casos Financiera Maestra 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, 15 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 46 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 17 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 174 asuntos atendidos en este proceso, 6 (3.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 33.3% obtuvieron 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, 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, Financiera Maestra 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

FINANCIERA MAESTRA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	11				11
Asuntos directos	392	530				922
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	2.08			X	1.19
% de participación respecto del Sector	0.00	14.86				7.53
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3,438	4,708				8,146
Asuntos directos	392	530				922
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.77	8.88			X	8.84
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	392	530				922
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.19			X	0.11
% de participación respecto del Sector	0.00	9.09				4.76
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	392	531				923
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	35	48				83
Asuntos de GE que pasaron a CO	56	73				129
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	62.50	65.75			X	64.34
% de participación respecto del Sector	37.63	37.50				37.56
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	6	9				15
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	48				83
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	17.14	18.75			X	18.07
% de participación respecto del Sector	17.65	27.27				22.39
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	9				17
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	21	25				46
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	38.10	36.00			✓	36.96
% de participación respecto del Sector	26.67	15.79				19.54
Calificación del Proceso	68.51	62.56				65.43

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA MAESTRA



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	1.19	7.53	9.89	5.70	7.79
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	8.84	n/a	3.35	n/a	3.35
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.11	4.76	4.99	3.67	4.33
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	64.34	37.56	7.78	1.00	4.39
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	18.07	22.39	12.47	1.00	6.73
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	36.96	19.54	6.67	1.00	3.84
Total	100			80.15	42.36	65.43

El puntaje 65.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$65.43 / 10 = 6.54 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FINANCIERA MAESTRA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			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	99.99				99.99

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA MAESTRA



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	9.99	n/a	9.99
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			99.99	80.00	99.99

El puntaje 99.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.99 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FINANCIERA MAESTRA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	4	2				6
Asuntos concluidos	67	107				174
Índice de asuntos diferidos (%)	5.97	1.87			✓	3.45
% de participación respecto del Sector	6.45	2.90				4.58
Asuntos diferidos no conciliados	1	1				2
Asuntos diferidos	4	2				6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	25.00	50.00			✗	33.33
% de participación respecto del Sector	5.00	3.45				4.08
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	67	107				174
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	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	92.94	91.91				92.28

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	3.45	4.58	19.34	15.78	17.56
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	33.33	4.08	13.67	15.78	14.72
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			93.01	91.56	92.28

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

$$92.28 / 10 = 9.23 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
FINANCIERA MAESTRA



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00 x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	6.54 x	0.5	3.27
• Conciliación:	9.23 x	0.3	2.77

IDATU ENERO-JUNIO = 8.04

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	1,566	1,889	20.6%
I.- Consultas	404	328	-18.8%
II.- Controversias:	1,162	1,561	34.3%
II.I Aclaraciones	0	325	-
II.II Reclamaciones	1,162	1,236	6.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	1,162	1,561	34.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	472	936	98.3%
Teléfono	649	558	-14.0%
Correo electrónico	30	62	106.7%
UNE	9	3	-66.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	2	-
Página de internet	2	0	-100.0%
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$0.98	\$1.32	35.3%
Monto Abonado (MDP)	\$1.64	\$1.58	-3.6%
% de Abono	167.3%	119.3%	
Resolución Favorable al Usuario	35.3%	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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

DIRECTODO 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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Directodo México:	659 Part. 2.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIRECTODO MÉXICO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	348	368	5.7%
RECLAMACIONES	235	291	23.8%
Controversias	223	283	26.9%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	146	217	48.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	3	1	-66.7%
• Conciliación	74	65	-12.2%
Solicitud de Dictamen	8	8	0.0%
Solicitud de Defensoría	2	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	2	0	-100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	583	659	13.0%

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.

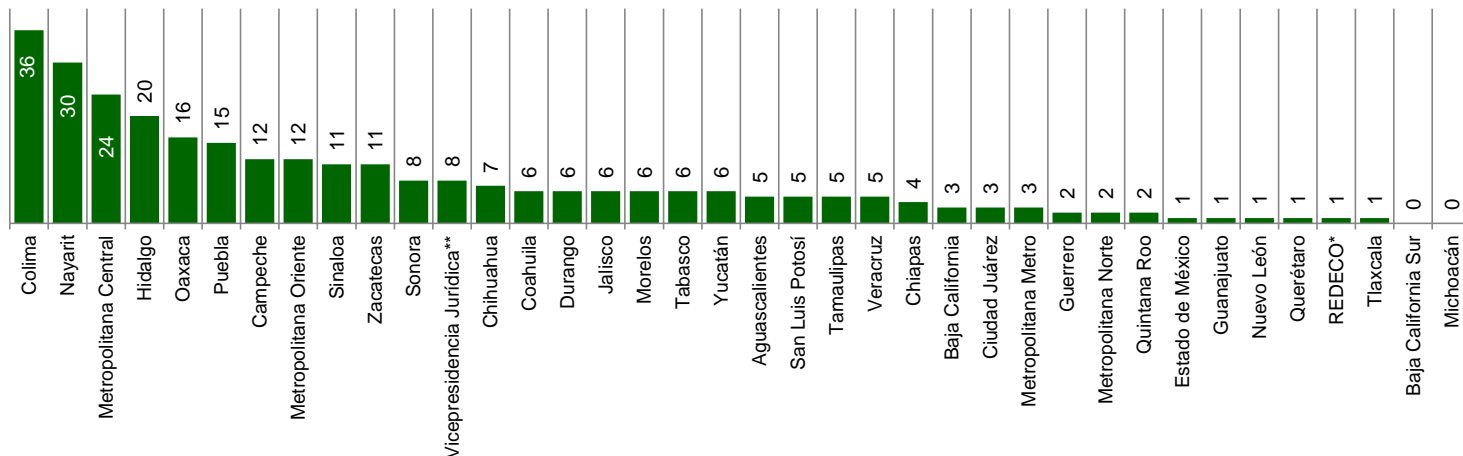
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

DIRECTODO MÉXICO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 291



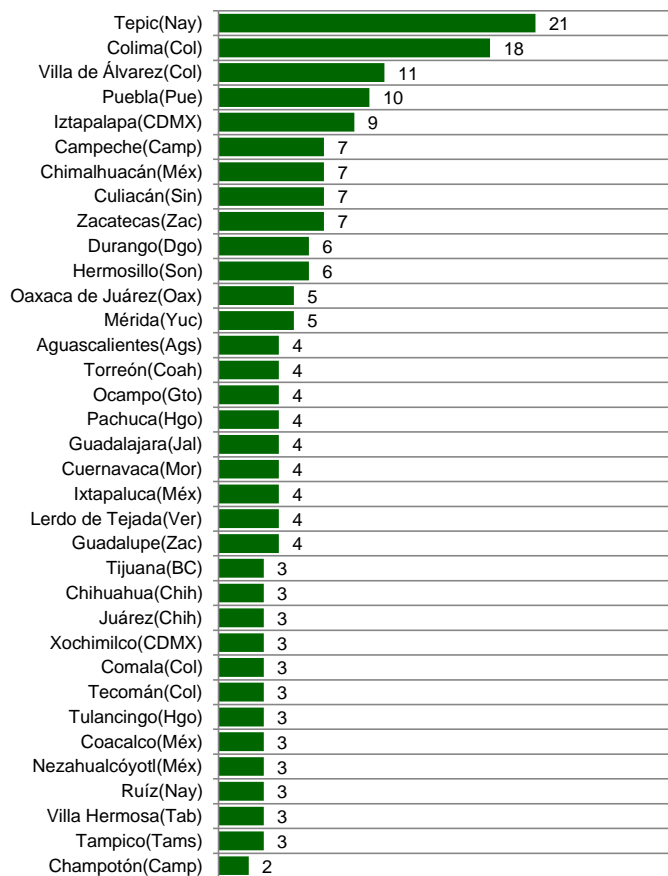
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 111 municipios del país se registra al menos una reclamación de Directodo México, de éstos, 29 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	4	1%
Entre 30 y 39 años	48	16%
Entre 40 y 49 años	67	23%
Entre 50 y 59 años	84	29%
Entre 60 y 69 años	58	20%
Entre 70 y 79 años	30	10%
Más de 80 años	0	0%
Total	291	100%

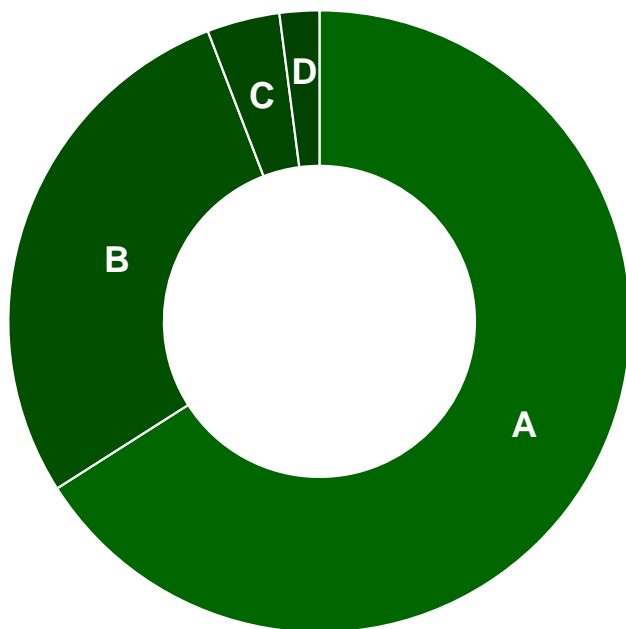
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	235	100.0	291	100.0	23.8
Crédito personal	121	51.5	192	66.0	58.7
Crédito de nómina	94	40.0	82	28.2	-12.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	1	0.4	11	3.7	1000.0
Resto de Productos 1/	19	8.1	6	2.1	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Domiciliación, entre otros.



A 66.0% Crédito personal

- 19% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 16% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 15% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

B 28.2% Crédito de nómina

- 18% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 18% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
- 17% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio

C 3.7% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

- 55% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 18% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 9% Crédito aprobado sin la entrega de recursos

D 2.1% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

DIRECTODO 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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Directodo México no presentó problemática, ya que de los 201 asuntos directos atendidos 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, Directodo México no presentó problemática, ya que de los 201 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 18 casos Directodo 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, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 17 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 72 asuntos atendidos en este proceso, 17 (23.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 13.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 35.3% obtuvieron respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (4.2%) 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 2.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 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, Directodo México 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

DIRECTODO MÉXICO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	99	102				201
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.)	399	575				974
Asuntos directos	99	102				201
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4.03	5.64			X	4.85
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1				2
Asuntos directos	99	102				201
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.01	0.98			✓	1.00
% de participación respecto del Sector	10.00	9.09				9.52
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	99	102				201
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	7	11				18
Asuntos de GE que pasaron a CO	13	22				35
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	53.85	50.00			✓	51.43
% de participación respecto del Sector	7.53	8.59				8.14
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	6				8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	7	11				18
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	28.57	54.55			X	44.44
% de participación respecto del Sector	5.88	18.18				11.94
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	1				4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	11				17
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	50.00	9.09			✓	23.53
% de participación respecto del Sector	10.00	1.75				4.60
Calificación del Proceso	83.25	81.66				81.89

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

DIRECTODO 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	4.85	n/a	4.19	n/a	4.19
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.00	9.52	4.88	2.33	3.61
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	51.43	8.14	10.23	15.88	13.05
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	44.44	11.94	8.78	7.53	8.16
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	23.53	4.60	7.88	7.88	7.88
Total	100			80.96	73.63	81.89

El puntaje 81.89 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.89 / 10 = 8.19 \text{ de calificación}$$

(*) 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

DIRECTODO MÉXICO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	9	8				17
Asuntos concluidos	36	36				72
Índice de asuntos diferidos (%)	25.00	22.22			✓	23.61
% de participación respecto del Sector	14.52	11.59				12.98
Asuntos diferidos no conciliados	0	6				6
Asuntos diferidos	9	8				17
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	75.00			✗	35.29
% de participación respecto del Sector	0.00	20.69				12.24
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	2				3
Asuntos concluidos	36	36				72
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.78	5.56			✗	4.17
% de participación respecto del Sector	1.28	3.17				2.13
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	91.10	73.29				80.77

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	23.61	12.98	15.51	8.04	11.78
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	35.29	12.24	13.29	7.33	10.31
Asuntos con Incumplimiento	20	4.17	2.13	19.21	18.16	18.68
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			88.02	73.53	80.77

El puntaje 80.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.77 / 10 = 8.08 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
DIRECTODO MÉXICO



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.19	x	0.6	4.91
• Conciliación:	8.08	x	0.4	3.23

IDATU ENERO-JUNIO = 8.14

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	18,302	25,900	41.5%
I.- Consultas	17,562	23,268	32.5%
II.- Controversias:	740	2,632	255.7%
II.I Aclaraciones	74	86	16.2%
II.II Reclamaciones	666	2,546	282.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	740	2,632	255.7%
Teléfono	29	2,412	8217.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	159	194	22.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	28	20	-28.6%
UNE	3	6	100.0%
Sucursales	515	0	-100.0%
Correo electrónico	6	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$3.7	\$9.9	168.5%
Monto Abonado (MDP)	\$1.6	\$1.9	16.1%
% de Abono	44.3%	19.2%	
Resolución Favorable al Usuario	62.5%	100.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PUBLISEG

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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Publiseg:	995 Part. 4.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PUBLISEG:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	515	620	20.4%
RECLAMACIONES	233	375	60.9%
Controversias	232	367	58.2%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	164	292	78.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	40	24	-40.0%
• Conciliación	28	51	82.1%
Solicitud de Dictamen	1	8	700.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	748	995	33.0%

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.

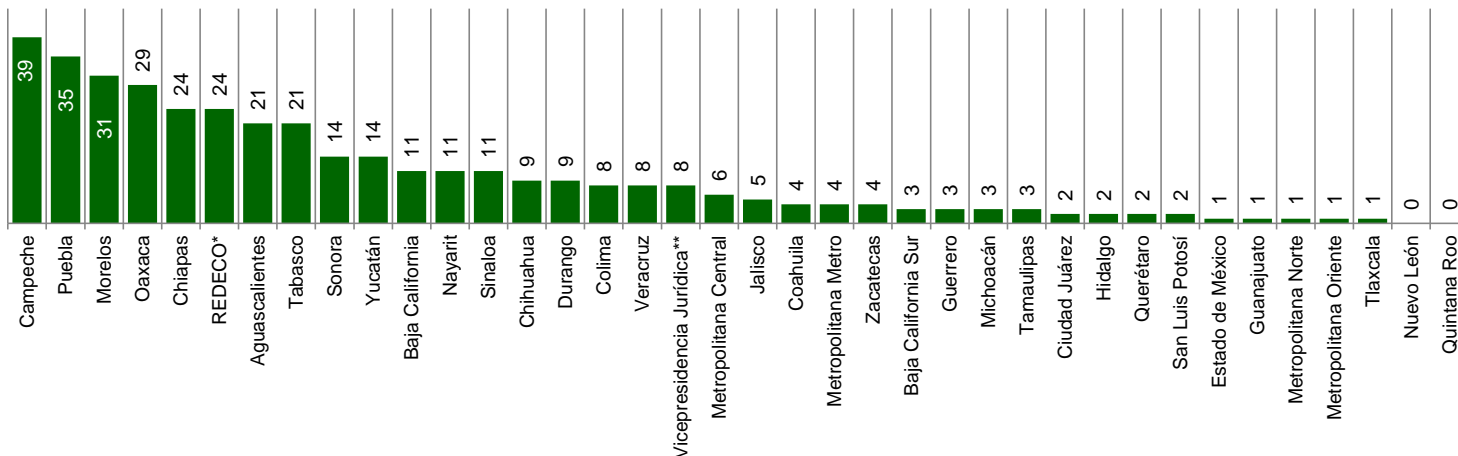
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

PUBLISEG



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 375



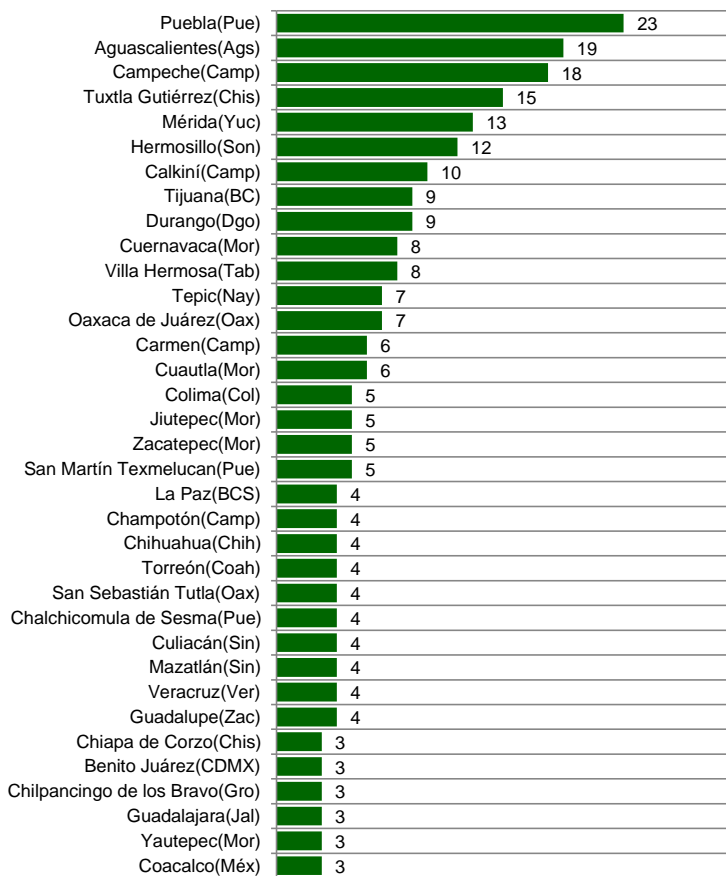
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 133 municipios del país se registra al menos una reclamación de Publiseg, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.

El 50% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 50% por mujeres.



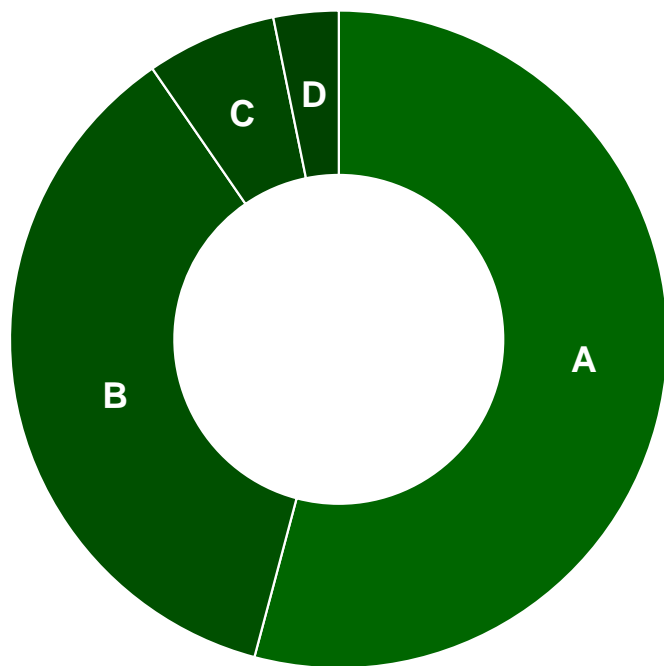
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	14	3.7%
Entre 30 y 39 años	49	13.1%
Entre 40 y 49 años	68	18.1%
Entre 50 y 59 años	119	31.7%
Entre 60 y 69 años	79	21.1%
Entre 70 y 79 años	45	12.0%
Más de 80 años	1	0.3%
Total	375	100.0%

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	233	100.0	375	100.0	60.9
Crédito personal	132	56.6	203	54.1	53.8
Crédito de nómina	65	27.9	136	36.3	109.2
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	24	6.4	-
Resto de Productos 1/	36	15.5	12	3.2	-

1/ Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), entre otros.



A 54.1% Crédito personal

- 24% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 22% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 18% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 36.3% Crédito de nómina

- 23% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 13% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 10% Beneficios no aplicados al crédito

C 6.4% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

- 83% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 8% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 4% Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato

D 3.2% 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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Publiseg acumuló 1 vencimiento de 269 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 0.7% 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, Publiseg no presentó problemática, ya que de los 269 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 22 casos Publiseg 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 14 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 53 asuntos atendidos en este proceso, 6 (11.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 4.6% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 66.7% obtuvieron respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 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 1.4% 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, Publiseg 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			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	92	177				269
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.57			X	0.37
% de participación respecto del Sector	0.00	1.35				0.68
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1,047	2,037				3,084
Asuntos directos	92	177				269
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.38	11.51			X	11.46
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	92	177				269
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.09	0.00			✓	0.37
% de participación respecto del Sector	10.00	0.00				4.76
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	92	177				269
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	13	9				22
Asuntos de GE que pasaron a CO	19	17				36
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	68.42	52.94			✓	61.11
% de participación respecto del Sector	13.98	7.03				9.95
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	2				7
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	13	9				22
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	38.46	22.22			✓	31.82
% de participación respecto del Sector	14.71	6.06				10.45
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	3				4
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	8				14
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	16.67	37.50			X	28.57
% de participación respecto del Sector	3.33	5.26				4.60
Calificación del Proceso	77.11	84.24				80.73

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	0.37	0.68	9.97	9.61	9.79
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.46	n/a	2.80	n/a	2.80
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.37	4.76	4.96	3.67	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	61.11	9.95	8.39	14.96	11.68
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	31.82	10.45	10.55	8.47	9.51
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	28.57	4.60	7.43	7.88	7.66
Total	100			79.08	74.59	80.73

El puntaje 80.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.73 / 10 = 8.07 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	2	4				6
Asuntos concluidos	25	28				53
Índice de asuntos diferidos (%)	8.00	14.29			X	11.32
% de participación respecto del Sector	3.23	5.80				4.58
Asuntos diferidos no conciliados	1	3				4
Asuntos diferidos	2	4				6
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	75.00			X	66.67
% de participación respecto del Sector	5.00	10.34				8.16
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1				2
Asuntos concluidos	25	28				53
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.00	3.57			✓	3.77
% de participación respecto del Sector	1.28	1.59				1.42
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	90.70	82.70				85.29

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	11.32	4.58	17.85	15.78	16.81
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	66.67	8.16	7.33	11.56	9.44
Asuntos con Incumplimiento	20	3.77	1.42	19.28	18.77	19.03
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			84.47	86.11	85.29

El puntaje 85.29 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.29 / 10 = 8.53 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.07	x	0.6	4.85
• Conciliación:	8.53	x	0.4	3.41
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.26

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	931	1,382	48.4%
I.- Consultas	10	71	610.0%
II.- Controversias:	921	1,311	42.3%
II.I Aclaraciones	810	1,109	36.9%
II.II Reclamaciones	111	202	82.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	921	1,311	42.3%
Teléfono	810	1,109	36.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	111	202	82.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$489,678.2	\$34,969.1	-92.9%
Monto Abonado	\$47,560.6	\$27,959.1	-41.2%
% de Abono	9.7%	80.0%	
Resolución Favorable al Usuario	1.7%	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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

DIMEX CAPITAL



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Dimex Capital:	1,356 Part. 6.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIMEX CAPITAL:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	402	801	99.3%
RECLAMACIONES	204	555	172.1%
Controversias	199	548	175.4%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	115	411	257.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	56	66	17.9%
• Conciliación	27	71	163.0%
Solicitud de Dictamen	2	5	150.0%
Solicitud de Defensoría	1	1	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	606	1,356	123.8%

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.

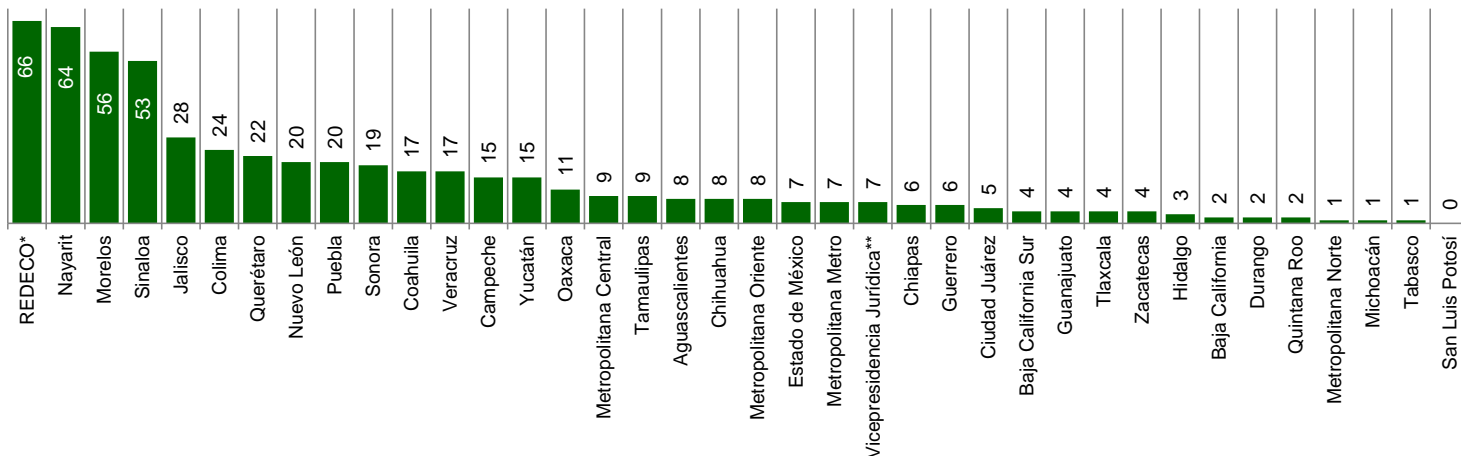
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

DIMEX CAPITAL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 555



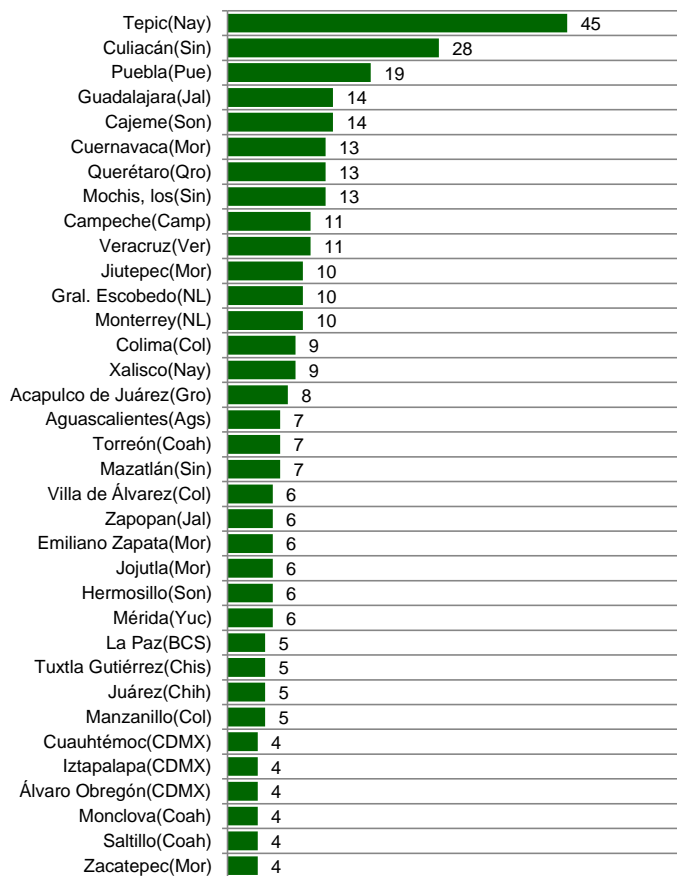
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 165 municipios del país se registra al menos una reclamación de Dimex Capital, de éstos, 34 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	3	1%
Entre 30 y 39 años	33	6%
Entre 40 y 49 años	47	8%
Entre 50 y 59 años	123	22%
Entre 60 y 69 años	235	42%
Entre 70 y 79 años	111	20%
Más de 80 años	3	1%
Total	555	100%

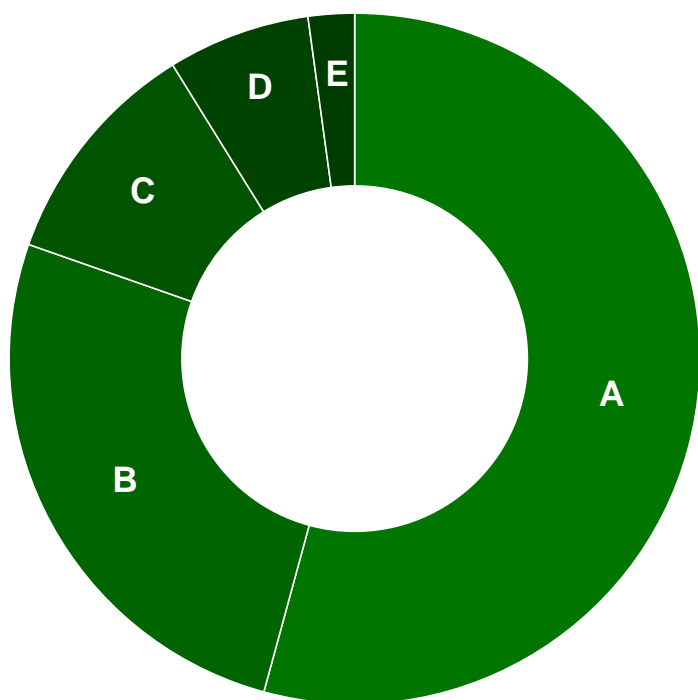
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	204	100.0	555	100.0	172.1
Crédito personal	124	60.8	301	54.2	142.7
Crédito de nómina	44	21.6	145	26.1	229.5
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	1	0.5	60	10.8	5900.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	18	8.8	37	6.7	105.6
Resto de Productos 1/	17	8.3	12	2.2	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito hipotecario, Créditos y préstamos de habitación y avío, Crédito simple, entre otros.



A	54.2%	Crédito personal	<ul style="list-style-type: none"> 22% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio 18% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato 16% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
B	26.1%	Crédito de nómina	<ul style="list-style-type: none"> 37% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio 23% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato 9% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	10.8%	Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	<ul style="list-style-type: none"> 78% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato 8% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones 7% Incumplimiento con los términos del contrato
D	6.7%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)	
E	2.2%	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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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 de 2018, Dimex Capital acumuló 9 vencimientos de 399 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 6.2% 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, Dimex Capital no presentó problemática, ya que de los 399 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 28 casos Dimex 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. De estos, 9 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 19 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 de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 62 asuntos atendidos en este proceso, 2 (3.2%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, ninguno 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 0.7% 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, Dimex Capital 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			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	8	1				9
Asuntos directos	165	234				399
Índice de asuntos directos vencidos (%)	4.85	0.43			✓	2.26
% de participación respecto del Sector	11.11	1.35				6.16
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,872	4,452				7,324
Asuntos directos	165	234				399
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.41	19.03			✗	18.36
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	165	234				399
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.43			✗	0.25
% de participación respecto del Sector	0.00	9.09				4.76
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	165	234				399
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	8	20				28
Asuntos de GE que pasaron a CO	14	33				47
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	57.14	60.61			✗	59.57
% de participación respecto del Sector	8.60	15.63				12.67
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	4				9
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	20				28
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	62.50	20.00			✓	32.14
% de participación respecto del Sector	14.71	12.12				13.43
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	3				5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	13				19
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	23.08			✓	26.32
% de participación respecto del Sector	6.67	5.26				5.75
Calificación del Proceso	73.49	77.99				75.98

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

DIMEX CAPITAL

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	2.26	6.16	9.80	6.48	8.14
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.36	n/a	1.35	n/a	1.35
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.25	4.76	4.97	3.67	4.32
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	59.57	12.67	8.68	13.59	11.14
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	32.14	13.43	10.50	6.60	8.55
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	26.32	5.75	7.63	7.35	7.49
Total	100			77.93	67.69	75.98

El puntaje 75.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$75.98 / 10 = 7.60 \text{ de calificación}$$

(*) 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

DIMEX CAPITAL

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	1				2
Asuntos concluidos	19	43				62
Índice de asuntos diferidos (%)	5.26	2.33			✓	3.23
% de participación respecto del Sector	1.61	1.45				1.53
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	1	1				2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	1				1
Asuntos concluidos	19	43				62
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	2.33			✗	1.61
% de participación respecto del Sector	0.00	1.59				0.71
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	98.87	98.21				98.53

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	3.23	1.53	19.39	18.59	18.99
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	1.61	0.71	19.69	19.39	19.54
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			99.08	97.98	98.53

El puntaje 98.53 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$98.53 / 10 = 9.85 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
DIMEX CAPITAL



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.60	x	0.6	4.56
• Conciliación:	9.85	x	0.4	3.94
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.50

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	149	481	222.8%
I.- Consultas	30	47	56.7%
II.- Controversias:	119	434	264.7%
II.I Aclaraciones	45	66	46.7%
II.II Reclamaciones	74	368	397.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	119	434	264.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	114	408	257.9%
UNE	4	24	500.0%
Teléfono	0	2	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$737,130.5	\$591,915.1	-19.70%
Monto Abonado	\$3,001.6	\$120,411.4	3911.63%
% de Abono	0.4%	20.3%	
Resolución Favorable al Usuario	0.8%	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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

ALPHACREDIT CAPITAL



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de AlphaCredit Capital:	248 Part. 1.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ALPHACREDIT CAPITAL:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	46	124	169.6%
RECLAMACIONES	42	124	195.2%
Controversias	38	120	215.8%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	19	78	310.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	4	9	125.0%
• Conciliación	15	33	120.0%
Solicitud de Dictamen	4	4	0.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	88	248	181.8%

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.

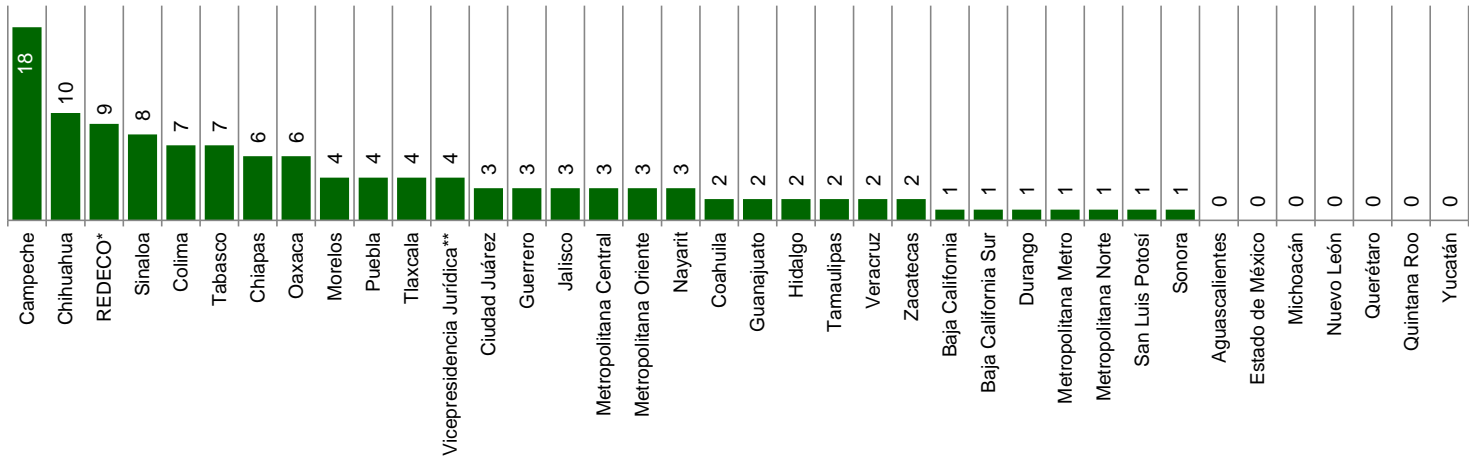
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

ALPHACREDIT CAPITAL

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 124



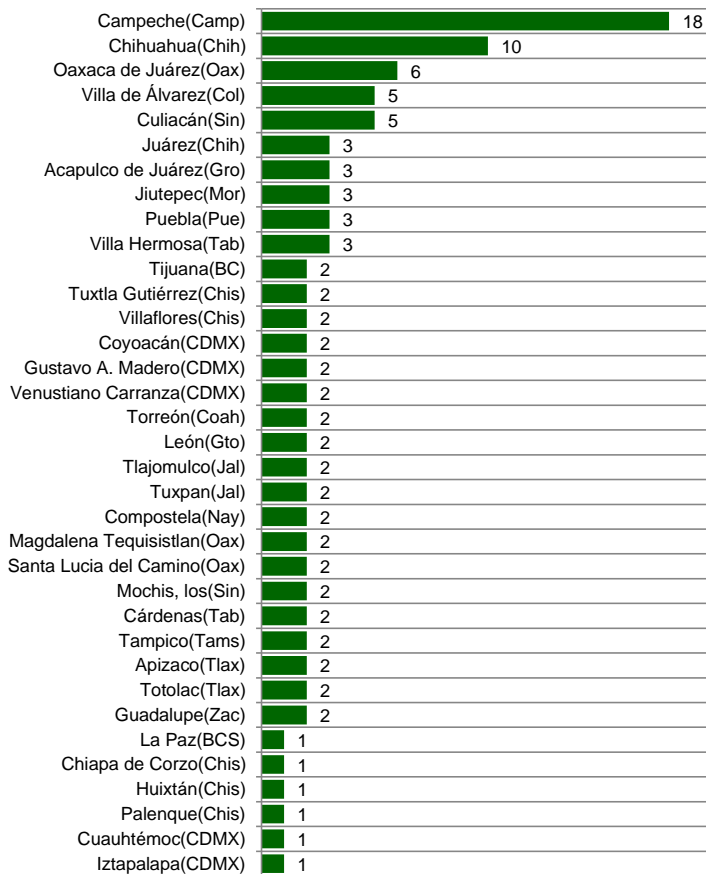
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 56 municipios del país se registra al menos una reclamación de AlphaCredit Capital, de éstos, 18 concentran el 60% de las quejas.

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



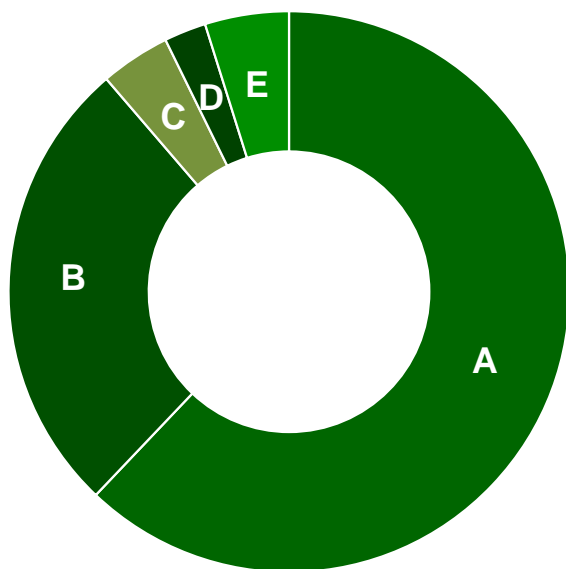
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1	1%
Entre 30 y 39 años	7	6%
Entre 40 y 49 años	24	19%
Entre 50 y 59 años	37	30%
Entre 60 y 69 años	39	31%
Entre 70 y 79 años	16	13%
Más de 80 años	0	0%
Total	124	100%

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	42	100.0	124	100.0	195.2
Crédito personal	23	54.8	77	62.1	234.8
Crédito de nómina	14	33.3	33	26.6	135.7
Tarjeta de crédito	0	0.0	5	4.0	-
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	3	2.4	-
Resto de Productos 1/	5	11.9	6	4.9	-

1/ Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito al auto, entre otros.



A	62.1%	Crédito personal
22%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
14%	Actualización de historial crediticio no realizada	
13%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	
B	26.6%	Crédito de nómina
30%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
9%	Actualización de historial crediticio no realizada	
9%	Gestión de Cobranza (REDECO)	
C	4.0%	Tarjeta de crédito
60%	Beneficios no aplicados al crédito	
40%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	
D	2.4%	Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)
E	4.9%	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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Alphacredit Capital acumuló 4 vencimientos de 69 asuntos directos, lo que implicó que en el 5.8% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 2.7% 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, Alphacredit Capital no presentó problemática, ya que de los 69 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 Alphacredit 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 16 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 28 asuntos atendidos en este proceso, 7 (25.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 5.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 57.1% obtuvieron respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (17.9%) 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 3.5% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Alphacredit Capital no firmó convenios, por lo tanto 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

ALPHACREDIT CAPITAL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	3	1				4
Asuntos directos	24	45				69
Índice de asuntos directos vencidos (%)	12.50	2.22			✓	5.80
% de participación respecto del Sector	4.17	1.35				2.74
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	467	851				1,318
Asuntos directos	24	45				69
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.46	18.91			✓	19.10
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	0				3
Asuntos directos	24	45				69
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	12.50	0.00			✓	4.35
% de participación respecto del Sector	30.00	0.00				14.29
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	24	45				69
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	4	13				17
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	7.69			✗	5.88
% de participación respecto del Sector	0.00	0.78				0.45
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	0	6				6
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	12				16
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	50.00			✗	37.50
% de participación respecto del Sector	0.00	10.53				6.90
Calificación del Proceso	90.65	89.54				88.94

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

ALPHACREDIT CAPITAL



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	5.80	2.74	9.48	8.43	8.96
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.10	n/a	1.19	n/a	1.19
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	4.35	14.29	4.48	1.00	2.74
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	5.88	0.45	18.88	19.77	19.33
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	37.50	6.90	6.63	6.82	6.72
Total	100			90.65	81.03	88.94

El puntaje 88.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.94 / 10 = 8.89 \text{ de calificación}$$

(*) 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

ALPHACREDIT CAPITAL



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	6				7
Asuntos concluidos	8	20				28
Índice de asuntos diferidos (%)	12.50	30.00			x	25.00
% de participación respecto del Sector	1.61	8.70				5.34
Asuntos diferidos no conciliados	1	3				4
Asuntos diferidos	1	6				7
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	100.00	50.00			✓	57.14
% de participación respecto del Sector	5.00	10.34				8.16
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	3				5
Asuntos concluidos	8	20				28
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	25.00	15.00			✓	17.86
% de participación respecto del Sector	2.56	4.76				3.55
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	83.60	79.80				82.28

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	25.00	5.34	15.25	15.07	15.16
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	57.14	8.16	9.14	11.56	10.35
Asuntos con Incumplimiento	20	17.86	3.55	16.61	16.94	16.77
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			81.00	83.57	82.28

El puntaje 82.28 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.28 / 10 = 8.23 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
ALPHACREDIT CAPITAL



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.89	x	0.6	5.34
• Conciliación:	8.23	x	0.4	3.29
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.63

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	27	95	251.9%
I.- Consultas	2	20	900.0%
II.- Controversias:	25	75	200.0%
II.I Aclaraciones	7	38	442.9%
II.II Reclamaciones	18	37	105.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	25	75	200.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	12	38	216.7%
Correo electrónico	0	24	-
UNE	0	13	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	13	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$87,112.35	\$5,068.26	-94.2%
Monto Abonado	\$21,562.35	\$5,068.26	-76.5%
% de Abono	24.8%	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	10.5%	100.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA FORTALEZA



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 SOFOM ENR: 22,404
 Acciones de Defensa realizadas de Financiera Fortaleza: 377 Part. 1.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA FORTALEZA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	80	215	168.8%
RECLAMACIONES	37	162	337.8%
Controversias	31	155	400.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	12	114	850.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	12	14	16.7%
• Conciliación	7	27	285.7%
Solicitud de Dictamen	4	4	0.0%
Solicitud de Defensoría	1	1	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	1	-
Asesorías Jurídicas Penales	1	1	0.0%
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	117	377	222.2%

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.

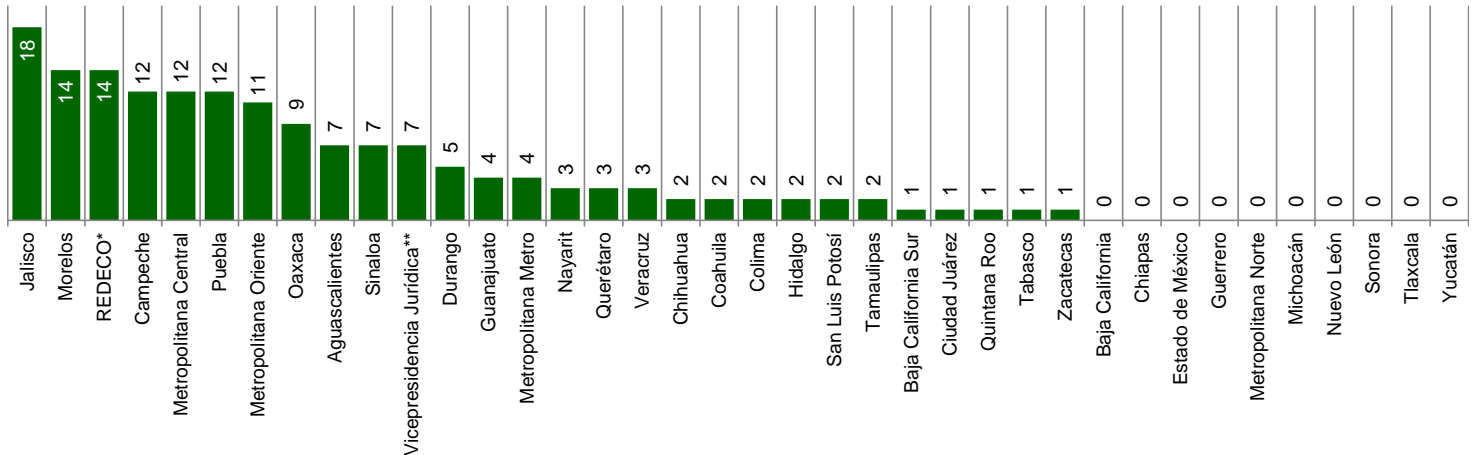
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA FORTALEZA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 162



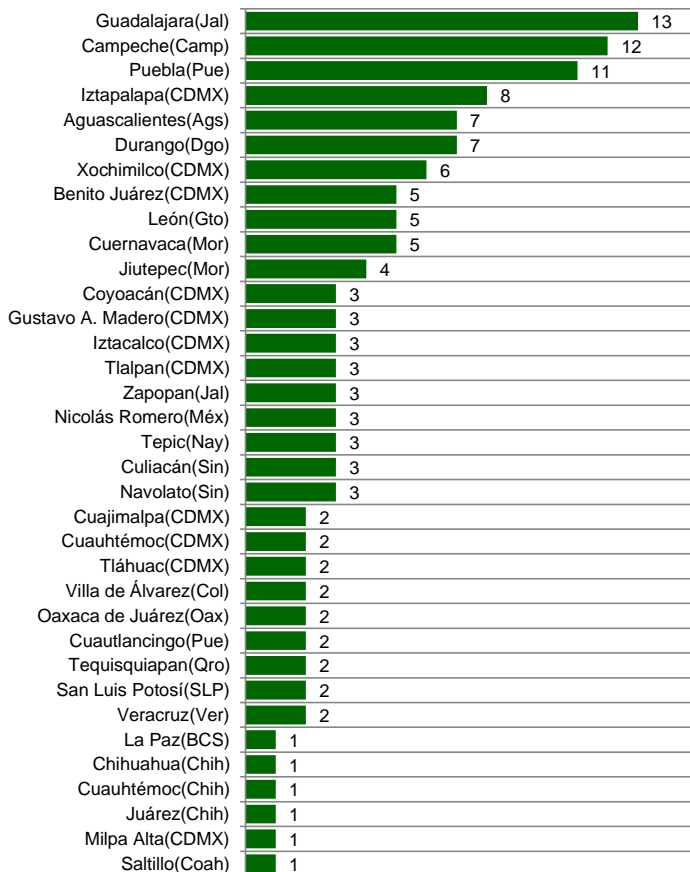
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 63 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Fortaleza, de éstos, 16 concentran el 60% de las quejas.

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



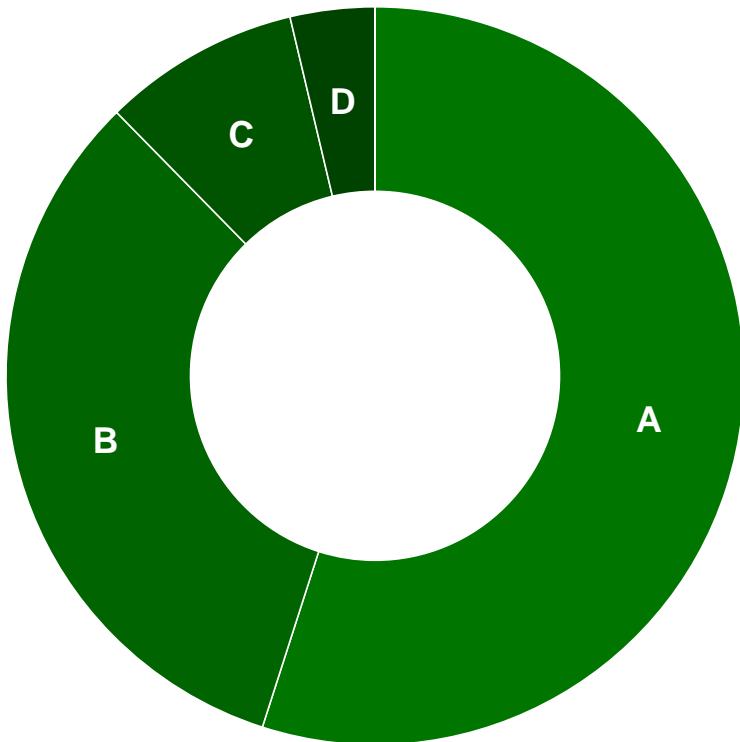
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	4	3%
Entre 30 y 39 años	16	10%
Entre 40 y 49 años	37	23%
Entre 50 y 59 años	36	22%
Entre 60 y 69 años	46	28%
Entre 70 y 79 años	23	14%
Más de 80 años	0	0%
Total	162	100%

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	37	100.0	162	100.0	337.8
Crédito personal	18	48.7	89	54.9	394.4
Crédito de nómina	11	29.7	53	32.7	381.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	14	8.7	-
Resto de Productos 1/	8	21.6	6	3.7	-

1/ Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito simple, entre otros.



A 54.9% Crédito personal

- 25% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 17% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 16% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada

B 32.7% Crédito de nómina

- 34% 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
- 13% Incumplimiento con los términos del contrato

C 8.7% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

- 79% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 7% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 7% Crédito aprobado sin la entrega de recursos

D 3.7% 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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Financiera Fortaleza acumuló 2 vencimientos de 90 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.2% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 1.4% 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, Financiera Fortaleza no presentó problemática, ya que de los 90 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 Financiera Fortaleza 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, 4 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 10 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 20 asuntos atendidos en este proceso, 2 (10.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 1.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvieron 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, 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, Financiera Fortaleza 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

FINANCIERA FORTALEZA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	1				2
Asuntos directos	29	61				90
Índice de asuntos directos vencidos (%)	3.45	1.64			✓	2.22
% de participación respecto del Sector	1.39	1.35				1.37
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	373	820				1,193
Asuntos directos	29	61				90
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	12.86	13.44			✗	13.26
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	29	61				90
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	1.64			✗	1.11
% de participación respecto del Sector	0.00	9.09				4.76
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	29	61				90
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	3				5
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	11				15
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	50.00	27.27			✓	33.33
% de participación respecto del Sector	2.15	2.34				2.26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	2				4
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	3				5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	66.67			✓	80.00
% de participación respecto del Sector	5.88	6.06				5.97
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	3				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	2	8				10
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	37.50			✗	30.00
% de participación respecto del Sector	0.00	5.26				3.45
Calificación del Proceso	82.42	83.24				82.85

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA FORTALEZA

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	2.22	1.37	9.80	9.22	9.51
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.26	n/a	2.42	n/a	2.42
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.11	4.76	4.87	3.67	4.27
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	33.33	2.26	13.67	18.86	16.26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	80.00	5.97	3.80	11.27	7.53
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	30.00	3.45	7.30	8.41	7.86
Total	100			76.85	81.42	82.85

El puntaje 82.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.85 / 10 = 8.29 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FINANCIERA FORTALEZA

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	1				2
Asuntos concluidos	5	15				20
Índice de asuntos diferidos (%)	20.00	6.67				10.00
% de participación respecto del Sector	1.61	1.45				1.53
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	5.00	0.00				2.04
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	5	15				20
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	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	86.38	98.57				92.54

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	10.00	1.53	18.10	18.59	18.35
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	50.00	2.04	10.50	17.89	14.19
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			88.60	96.48	92.54

El puntaje 92.54 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$92.54 / 10 = 9.25 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA FORTALEZA

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.29	x	0.6	4.97
• Conciliación:	9.25	x	0.4	3.70
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.67

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	3,066	1,981	-35.4%
I.- Consultas	3,027	1,765	-41.7%
II.- Controversias:	39	216	453.8%
II.I Aclaraciones	16	22	37.5%
II.II Reclamaciones	23	194	743.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	39	216	453.8%
Teléfono	31	116	274.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	8	100	1150.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$185,781.2	\$0.0	-100.0%
Monto Abonado	\$9,772.5	\$0.0	-100.0%
% de Abono	5.3%	-	
Resolución Favorable al Usuario	2.6%	100.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA INDEPENDENCIA



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Financiera Independencia:	1,773 Part. 7.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA INDEPENDENCIA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,148	1,075	-6.4%
RECLAMACIONES	675	698	3.4%
Controversias	669	694	3.7%
• Gestión Ordinaria	2	2	0.0%
• Gestión Electrónica	257	208	-19.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	367	446	21.5%
• Conciliación	43	38	-11.6%
Solicitud de Dictamen	6	4	-33.3%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,823	1,773	-2.7%

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.

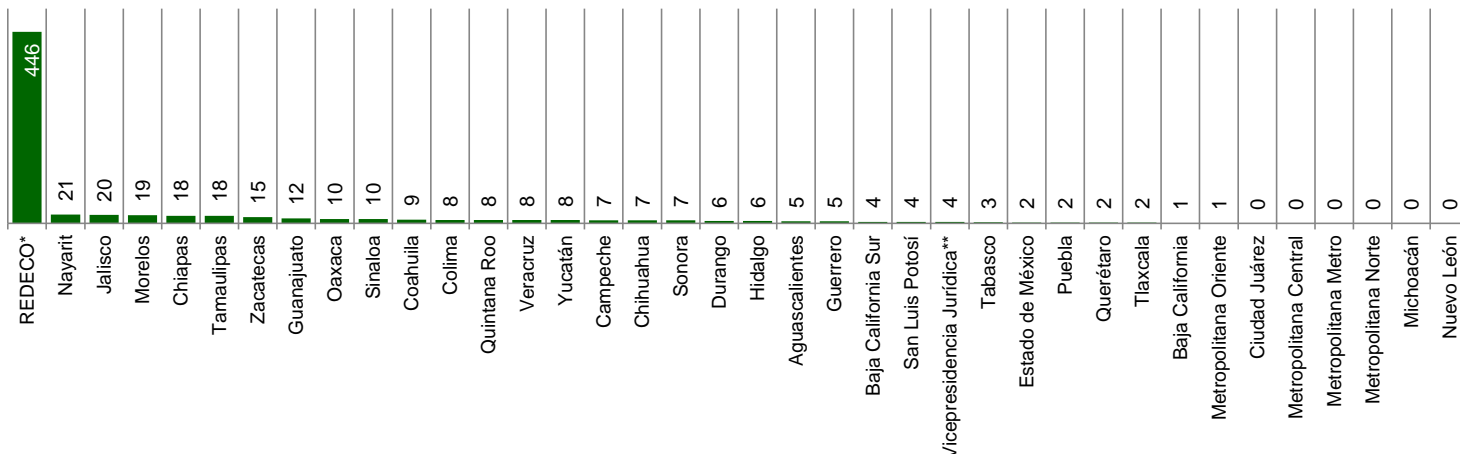
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018 FINANCIERA INDEPENDENCIA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 698



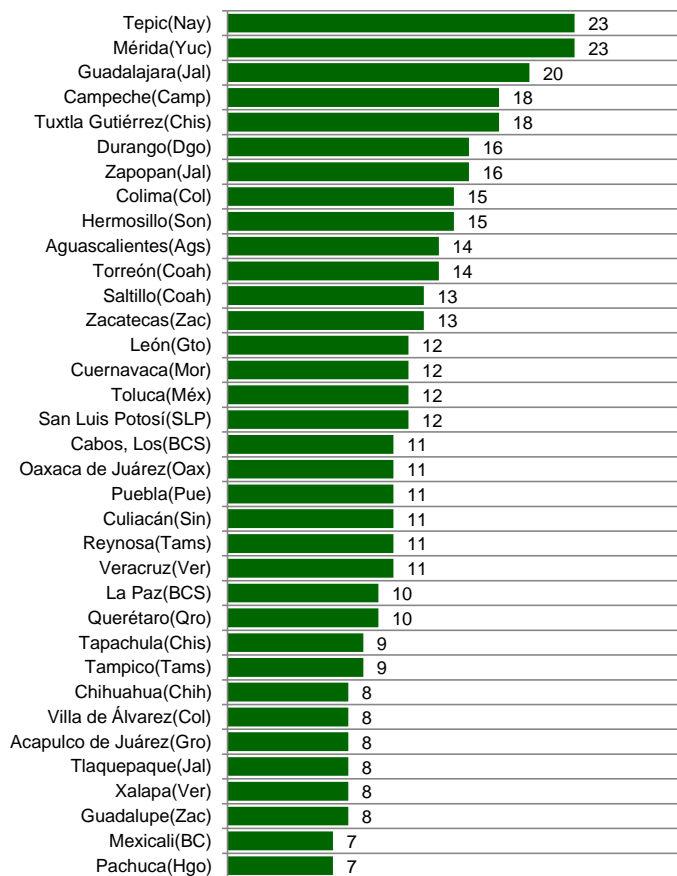
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 157 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Independencia, de éstos, 33 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	50	7%
Entre 30 y 39 años	160	23%
Entre 40 y 49 años	174	25%
Entre 50 y 59 años	137	20%
Entre 60 y 69 años	140	20%
Entre 70 y 79 años	37	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	698	100%

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

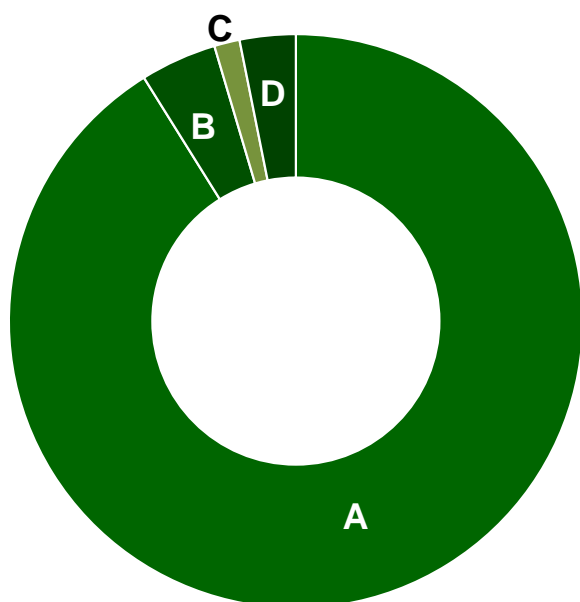
FINANCIERA INDEPENDENCIA



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	675	100.0	698	100.0	3.4
Crédito personal	602	89.2	636	91.1	5.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	14	2.1	30	4.3	114.3
Crédito de nómina	5	0.7	10	1.4	100.0
Resto de Productos 1/	54	8.0	22	3.2	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Crédito empresarial, Créditos solidarios y/o grupal, entre otros.



A 91.1% Crédito personal

- 63% Causa no especificada REDECO
- 12% Actualización de historial crediticio no realizada
- 8% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 4.3% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 1.4% Crédito de nómina

- 60% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 10% Actualización de historial crediticio no realizada
- 10% Beneficios no aplicados al crédito

D 3.2% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA INDEPENDENCIA



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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 de 2018, Financiera Independencia no presentó problemática, ya que de los 202 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, Financiera Independencia no presentó problemática, ya que de los 207 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 7 casos Financiera Independencia 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 estos, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 17 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 34 asuntos atendidos en este proceso, 8 (23.5%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.1% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 62.5% obtuvieron respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (11.8%) 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 2.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Financiera Independencia no firmó convenios, por lo tanto 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

FINANCIERA INDEPENDENCIA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	97	105				202
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.)	1,162	1,412				2,574
Asuntos directos	97	105				202
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.98	13.45			x	12.74
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0				2
Asuntos directos	97	105				202
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.06	0.00			✓	0.99
% de participación respecto del Sector	20.00	0.00				9.52
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	100	107				207
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	3				7
Asuntos de GE que pasaron a CO	8	16				24
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	50.00	18.75			✓	29.17
% de participación respecto del Sector	4.30	2.34				3.17
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	0				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	4	3				7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	75.00	0.00			✓	42.86
% de participación respecto del Sector	8.82	0.00				4.48
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	0				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	13				17
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	0.00			✓	5.88
% de participación respecto del Sector	3.33	0.00				1.15
Calificación del Proceso	79.75	95.00				87.63

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA INDEPENDENCIA



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	12.74	n/a	2.53	n/a	2.53
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.99	9.52	4.88	2.33	3.61
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	29.17	3.17	14.46	18.40	16.43
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	42.86	4.48	9.00	12.20	10.60
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	5.88	1.15	9.47	9.47	9.47
Total	100			85.34	82.40	87.63

El puntaje 87.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.63 / 10 = 8.76 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FINANCIERA INDEPENDENCIA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	2				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.)	0	2				2
Asuntos directos	0	2				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	1.00				1.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	2				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	N/A	99.99				99.99

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA INDEPENDENCIA



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	9.99	n/a	9.99
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			99.99	80.00	99.99

El puntaje 99.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.99 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FINANCIERA INDEPENDENCIA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	5				8
Asuntos concluidos	11	23				34
Índice de asuntos diferidos (%)	27.27	21.74				23.53
% de participación respecto del Sector	4.84	7.25				6.11
Asuntos diferidos no conciliados	2	3				5
Asuntos diferidos	3	5				8
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	60.00				62.50
% de participación respecto del Sector	10.00	10.34				10.20
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	1				4
Asuntos concluidos	11	23				34
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	27.27	4.35				11.76
% de participación respecto del Sector	3.85	1.59				2.84
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	81.74	82.55				81.39

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	23.53	6.11	15.53	14.37	14.95
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	62.50	10.20	8.13	9.44	8.78
Asuntos con Incumplimiento	20	11.76	2.84	17.76	17.55	17.66
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			81.42	81.36	81.39

El puntaje 81.39 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.39 / 10 = 8.14 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
FINANCIERA INDEPENDENCIA



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	8.76	x	0.5	4.38
• Conciliación:	8.14	x	0.3	2.44
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.82

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FINANCIERA INDEPENDENCIA

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	1,372	30,008	2087.2%
I.- Consultas	1,030	28,588	2675.5%
II.- Controversias:	342	1,420	315.2%
II.I Aclaraciones	0	405	-
II.II Reclamaciones	342	1,015	196.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	342	1,420	315.2%
Teléfono	0	979	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	229	210	-8.3%
Correo electrónico	38	190	400.0%
Página de internet	72	31	-56.9%
UNE	0	9	-
Sucursales	2	1	-50.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES



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 SOFOM ENR: 22,404
 Acciones de Defensa realizadas de Universal de Servicios Patrimoniales: 198 Part. 0.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	9	105	1066.7%
RECLAMACIONES	11	93	745.5%
Controversias	11	92	736.4%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	8	79	887.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	0	0	-
• Conciliación	3	13	333.3%
Solicitud de Dictamen	0	1	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	20	198	890.0%

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.

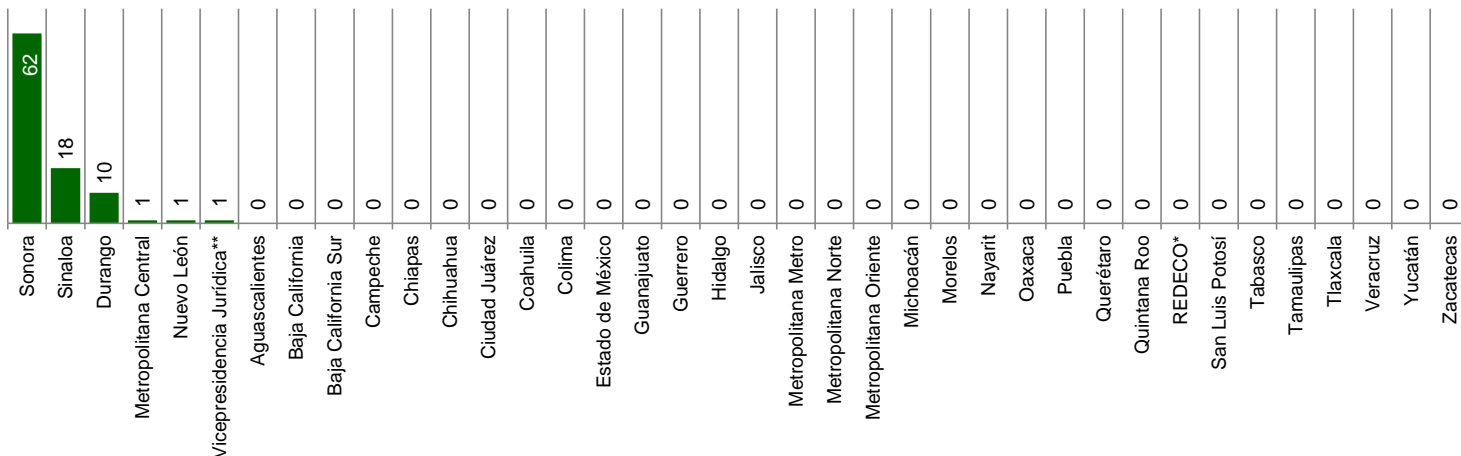
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018 UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 93



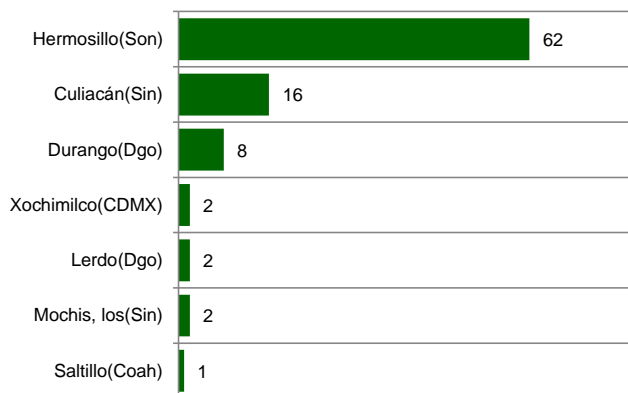
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 7 municipios del país se registra al menos una reclamación de Universal de Servicios Patrimoniales, de éstos, 1 concentra el 67% 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	1	1%
Entre 30 y 39 años	28	30%
Entre 40 y 49 años	23	25%
Entre 50 y 59 años	19	20%
Entre 60 y 69 años	14	15%
Entre 70 y 79 años	8	9%
Más de 80 años	0	0%
Total	93	100%

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

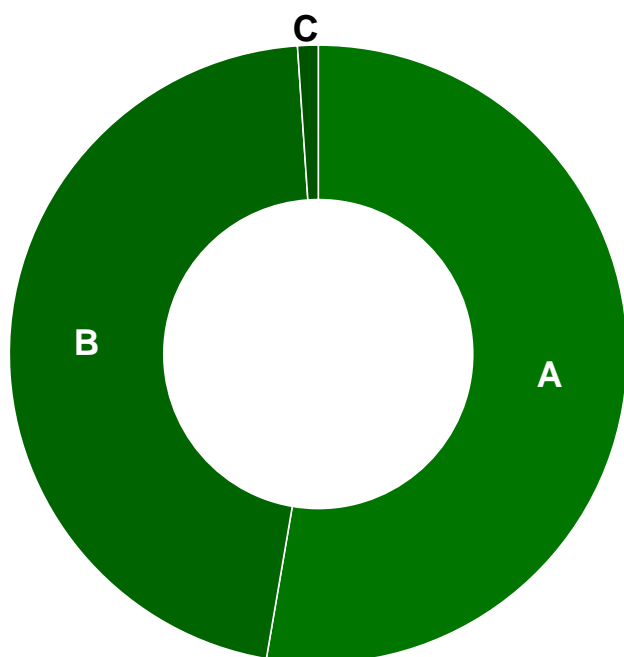
FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	11	100.0	93	100.0	745.5
Crédito personal	8	72.7	49	52.7	512.5
Crédito de nómina	3	27.3	43	46.2	1333.3
Tarjeta de crédito	0	0.0	1	1.1	-



A	52.7%	Crédito personal
61%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
27%	Inconformidad con el monto de las primas de los seguros por lo que respecta a la amortización	
6%	Beneficios no aplicados al crédito	
B	46.2%	Crédito de nómina
44%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
33%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	
5%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	
C	1.1%	Tarjeta de crédito
100%	La Institución no puso a disposición del Usuario, cliente y/o socio el dictamen y la evidencia de su aclaración al término del plazo correspondiente (45 días naturales para operaciones en el país o 180 en el extranjero)	

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Universal de Servicios Patrimoniales acumuló 23 vencimientos de 23 asuntos directos, lo que implicó que en el 100.0% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 15.8% 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, Universal de Servicios Patrimoniales no presentó problemática, ya que de los 23 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 los casos donde la Institución emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. Universal de Servicios Patrimoniales no presentó esta problemática.

En contraste, de 9 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 12 asuntos atendidos en este proceso por Universal de Servicios Patrimoniales, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (33.3%) 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 2.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Universal de Servicios Patrimoniales no firmó convenios, por lo tanto 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

UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	15	8				23
Asuntos directos	15	8				23
Índice de asuntos directos vencidos (%)	100.00	100.00				100.00
% de participación respecto del Sector	20.83	10.81				15.75
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	300	160				460
Asuntos directos	15	8				23
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	20.00	20.00				20.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	15	8				23
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	15	8				23
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GE que pasaron a CO	5	4				9
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	2	1				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	4				9
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	40.00	25.00			✓	33.33
% de participación respecto del Sector	6.67	1.75				3.45
Calificación del Proceso	84.07	86.60				84.71

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES



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	100.00	15.75	1.00	1.00	1.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	20.00	n/a	1.00	n/a	1.00
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	33.33	3.45	7.00	8.41	7.71
Total	100			84.00	79.41	84.71

El puntaje 84.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.71 / 10 = 8.47 \text{ de calificación}$$

(*) 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

UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	6	6				12
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	2	2				4
Asuntos concluidos	6	6				12
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	33.33	33.33				33.33
% de participación respecto del Sector	2.56	3.17				2.84
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	95.72	95.72				95.61

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	33.33	2.84	13.67	17.55	15.61
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			93.67	97.55	95.61

El puntaje 95.61 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.61 / 10 = 9.56 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
 UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.47	x	0.6	5.08
• Conciliación:	9.56	x	0.4	3.83
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.91

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

UNIVERSAL DE SERVICIOS PATRIMONIALES

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	0	0	-
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	0	0	-
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	0	0	-

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado	-	-	-
Monto Abonado	-	-	-
% de Abono	-	-	-
Resolución Favorable al Usuario	-	-	-

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

WAC DE MEXICO



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Wac de Mexico:	224 Part. 1.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE WAC DE MEXICO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	122	118	-3.3%
RECLAMACIONES	104	106	1.9%
Controversias	101	105	4.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	41	46	12.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	53	51	-3.8%
• Conciliación	7	8	14.3%
Solicitud de Dictamen	3	1	-66.7%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	226	224	-0.9%

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.

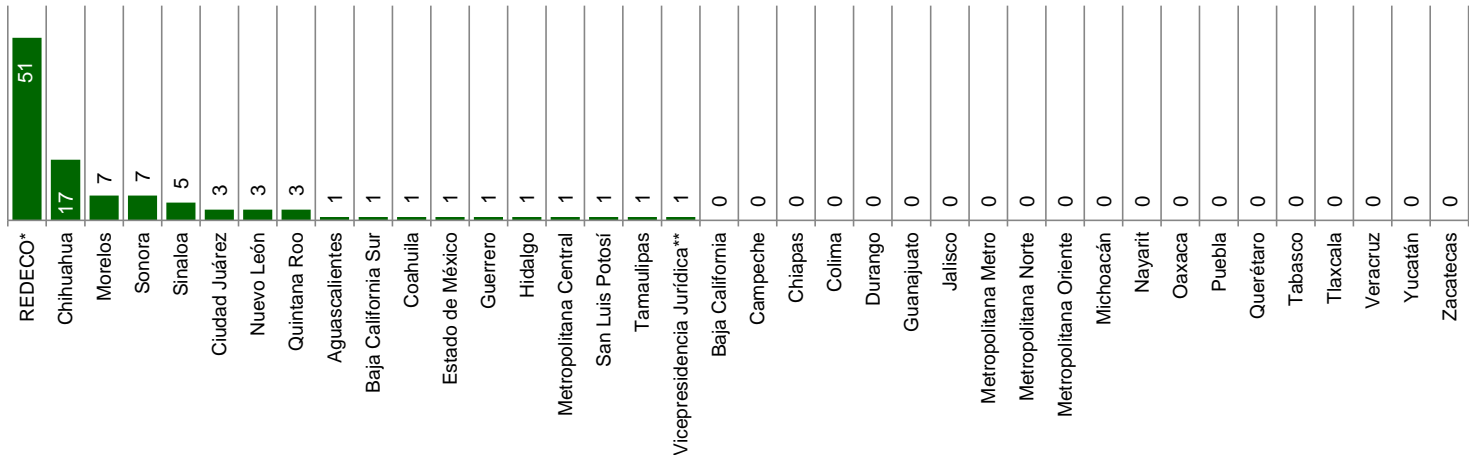
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

WAC DE MEXICO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 106



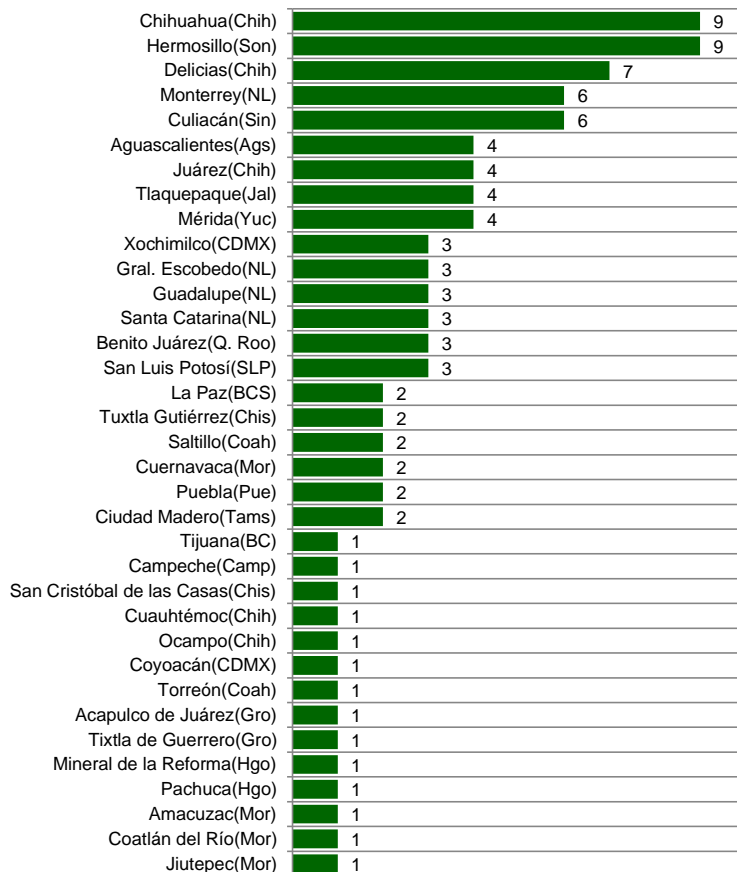
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 44 municipios del país se registra al menos una reclamación de Wac de Mexico, de éstos, 13 concentran el 61% de las quejas.

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

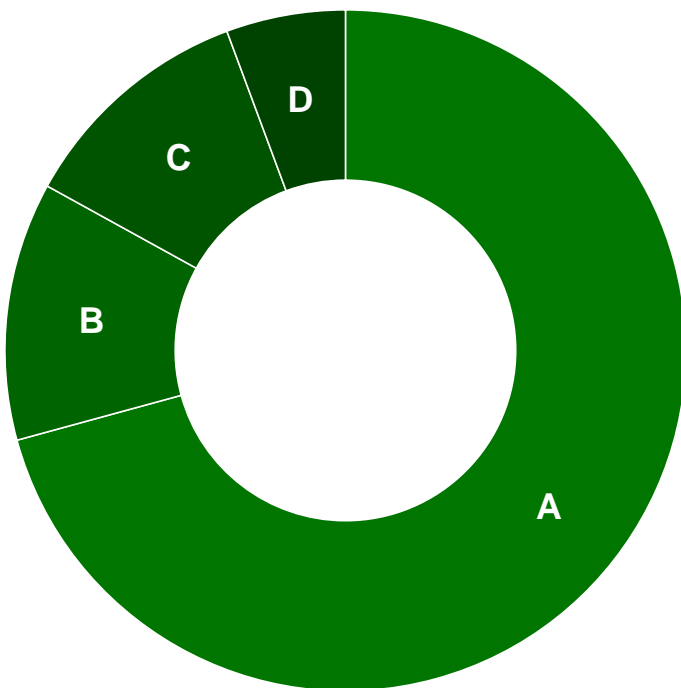


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	12	11%
Entre 30 y 39 años	20	19%
Entre 40 y 49 años	25	24%
Entre 50 y 59 años	32	30%
Entre 60 y 69 años	12	11%
Entre 70 y 79 años	5	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	106	100%

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	104	100.0	106	100.0	1.9
Crédito personal	81	77.9	75	70.8	-7.4
Crédito de nómina	6	5.8	13	12.3	116.7
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	11	10.5	12	11.3	9.1
Resto de Productos 1/	6	5.8	6	5.7	-



A 70.8% Crédito personal

- 49% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 20% Actualización de historial crediticio no realizada
- 12% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 12.3% Crédito de nómina

- 31% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 23% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 15% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato

C 11.3% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 5.7% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

WAC DE MEXICO



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de México, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Wac de México no presentó problemática, ya que de los 42 asuntos directos atendidos 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, Wac de México no presentó problemática, ya que de los 42 asuntos concluidos en el periodo, no registró prorrogas.

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 Wac 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 estos, 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, 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 9 asuntos atendidos en este proceso, 1 (11.1%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 0.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este asunto no obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (44.4%) 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 2.8% 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, Wac de México 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

WAC DE MEXICO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	18	24				42
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.)	148	159				307
Asuntos directos	18	24				42
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.22	6.63			✓	7.31
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	18	24				42
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	24				42
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	1				2
Asuntos de GE que pasaron a CO	4	3				7
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	25.00	33.33			✗	28.57
% de participación respecto del Sector	1.08	0.78				0.90
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1				2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	1				2
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	100.00	100.00				100.00
% de participación respecto del Sector	2.94	3.03				2.99
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	1				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 (%)	0.00	50.00			✗	20.00
% de participación respecto del Sector	0.00	1.75				1.15
Calificación del Proceso	87.67	84.92				86.63

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

WAC DE MEXICO



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	7.31	n/a	3.67	n/a	3.67
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	28.57	0.90	14.57	19.54	17.06
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	2.99	1.00	13.13	7.07
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	20.00	1.15	8.20	9.47	8.84
Total	100			77.44	87.15	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

WAC DE MEXICO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	1				1
Asuntos concluidos	5	4				9
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	25.00			X	11.11
% de participación respecto del Sector	0.00	1.45				0.76
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	3	1				4
Asuntos concluidos	5	4				9
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	60.00	25.00			✓	44.44
% de participación respecto del Sector	3.85	1.59				2.84
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	92.62	93.90				93.14

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 con Diferimiento	20	11.11	0.76	17.89	19.30	18.59
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	44.44	2.84	11.56	17.55	14.55
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			89.44	96.84	93.14

El puntaje 93.14 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$93.14 / 10 = 9.31 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
WAC DE MEXICO



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.66	x	0.6	5.20
• Conciliación:	9.31	x	0.4	3.72
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	8.92

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	46	10	-78.3%
I.- Consultas	13	5	-61.5%
II.- Controversias:	33	5	-84.8%
II.I Aclaraciones	6	0	-100.0%
II.II Reclamaciones	27	5	-81.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	33	5	-84.8%
UNE	12	3	-75.0%
Correo electrónico	0	2	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	21	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado	\$0.0	\$0.0	-
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	-	-	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

NÓMINA APOYO



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Nómina Apoyo:	320 Part. 1.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NÓMINA APOYO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	68	199	192.6%
RECLAMACIONES	55	121	120.0%
Controversias	55	116	110.9%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	25	89	256.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	6	0	-100.0%
• Conciliación	24	26	8.3%
Solicitud de Dictamen	0	5	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	123	320	160.2%

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.

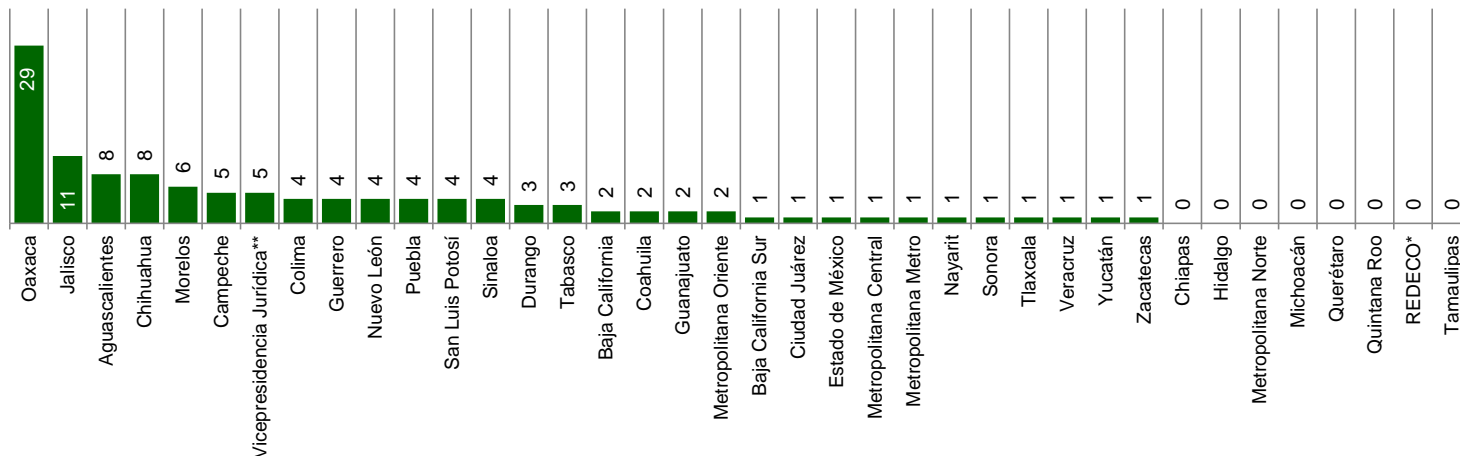
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

NÓMINA APOYO

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 121



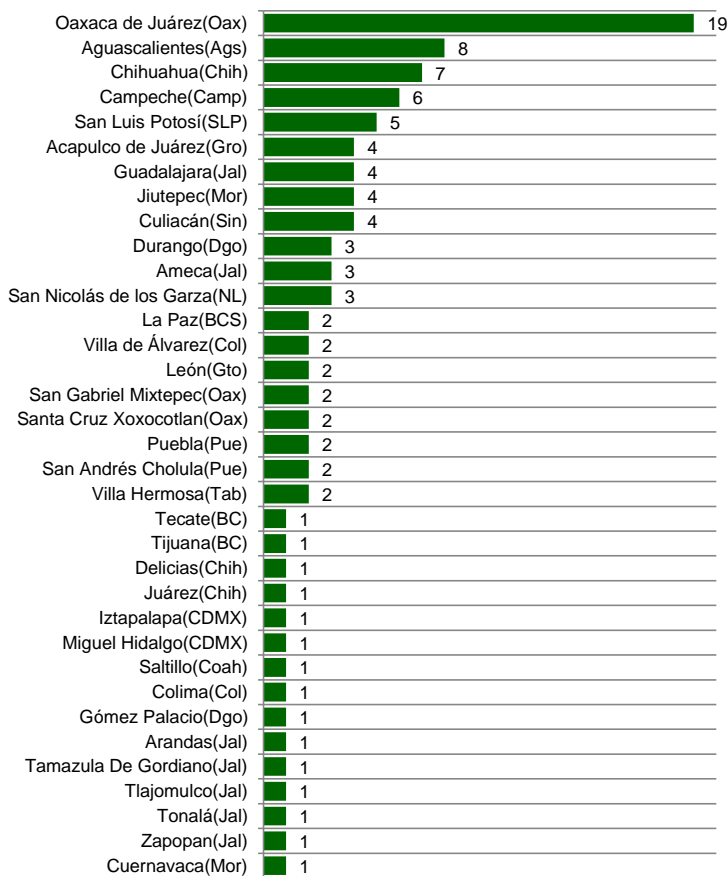
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 55 municipios del país se registra al menos una reclamación de Nómina Apoyo, de éstos, 13 concentran el 60% de las quejas.

El 61% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 39% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	2%
Entre 30 y 39 años	21	17%
Entre 40 y 49 años	17	14%
Entre 50 y 59 años	26	22%
Entre 60 y 69 años	43	36%
Entre 70 y 79 años	11	9%
Más de 80 años	0	0%
Total	121	100%

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

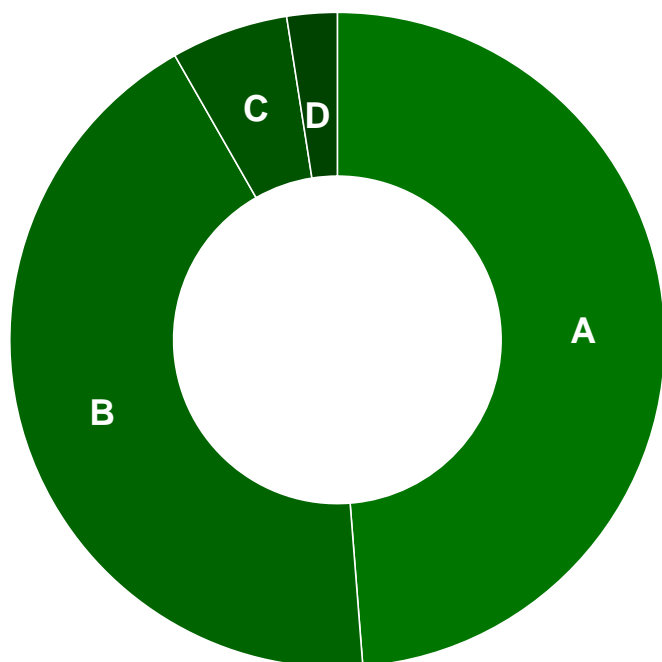
NÓMINA APOYO



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	55	100.0	121	100.0	120.0
Crédito de nómina	32	58.2	59	48.7	84.4
Crédito personal	15	27.3	52	43.0	246.7
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	7	5.8	-
Resto de Productos 1/	8	14.5	3	2.5	-

1/ Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Crédito al auto, Crédito simple, entre otros.



A 48.7% Crédito de nómina

- 19% Beneficios no aplicados al crédito
- 19% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 12% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 43.0% Crédito personal

- 31% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 21% 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

C 5.8% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

- 71% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 29% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

D 2.5% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

NÓMINA APOYO



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Nómina Apoyo no presentó problemática, ya que de los 80 asuntos directo atendidos 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, Nómina Apoyo no presentó problemática, ya que de los 83 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 Nómina Apoyo 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 21 asuntos atendidos en este proceso, 3 (14.3%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 2.3% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, ninguno obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (4.8%) 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 0.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Nómina Apoyo no firmó convenios, por lo tanto 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

NÓMINA APOYO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	35	45				80
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.)	514	699				1,213
Asuntos directos	35	45				80
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	14.69	15.53			x	15.16
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	35	45				80
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.86	0.00			✓	1.25
% de participación respecto del Sector	10.00	0.00				4.76
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	36	47				83
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	4	6				10
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	25.00	66.67			x	50.00
% de participación respecto del Sector	1.08	3.13				2.26
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1				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 (%)	100.00	25.00			✓	40.00
% de participación respecto del Sector	2.94	3.03				2.99
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	1				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	2				5
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	66.67	50.00			✓	60.00
% de participación respecto del Sector	6.67	1.75				3.45
Calificación del Proceso	81.06	84.54				83.73

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

NÓMINA APOYO

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	15.16	n/a	2.02	n/a	2.02
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.25	4.76	4.85	3.67	4.26
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	2.26	10.50	18.86	14.68
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.00	2.99	9.40	13.13	11.27
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	60.00	3.45	4.60	8.41	6.51
Total	100			76.37	84.07	83.73

El puntaje 83.73 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.73 / 10 = 8.37 \text{ de calificación}$$

(*) 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

NÓMINA APOYO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			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	99.99				99.99

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

NÓMINA APOYO

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	9.99	n/a	9.99
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			99.99	80.00	99.99

El puntaje 99.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.99 / 10 = 10.00 \text{ de calificación}$$

(*) 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

NÓMINA APOYO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	2	1				3
Asuntos concluidos	9	12				21
Índice de asuntos diferidos (%)	22.22	8.33			✓	14.29
% de participación respecto del Sector	3.23	1.45				2.29
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	2	1				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	1				1
Asuntos concluidos	9	12				21
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	8.33			✗	4.76
% de participación respecto del Sector	0.00	1.59				0.71
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	96.62	97.07				96.83

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	14.29	2.29	17.29	17.89	17.59
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	4.76	0.71	19.10	19.39	19.24
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			96.38	97.28	96.83

El puntaje 96.83 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.83 / 10 = 9.68 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
NÓMINA APOYO



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	10.00	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	8.37	x	0.5	4.19
• Conciliación:	9.68	x	0.3	2.90

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	126	27	-78.6%
I.- Consultas	116	23	-80.2%
II.- Controversias:	10	4	-60.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	10	4	-60.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	10	4	-60.0%
UNE	0	4	-
Correo electrónico	10	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$24,730.7	\$5,527.6	-77.6%
Monto Abonado	\$32,208.5	\$9,212.7	-71.4%
% de Abono	130.2%	166.7%	
Resolución Favorable al Usuario	70.0%	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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

EXITUS CREDIT

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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Exitus Credit:	434 Part. 1.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE EXITUS CREDIT:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	180	247	37.2%
RECLAMACIONES	138	187	35.5%
Controversias	134	182	35.8%
• Gestión Ordinaria	0	40	-
• Gestión Electrónica	96	91	-5.2%
• Gestión Redeco (Cobranza)	5	11	120.0%
• Conciliación	33	40	21.2%
Solicitud de Dictamen	4	5	25.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	318	434	36.5%

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.

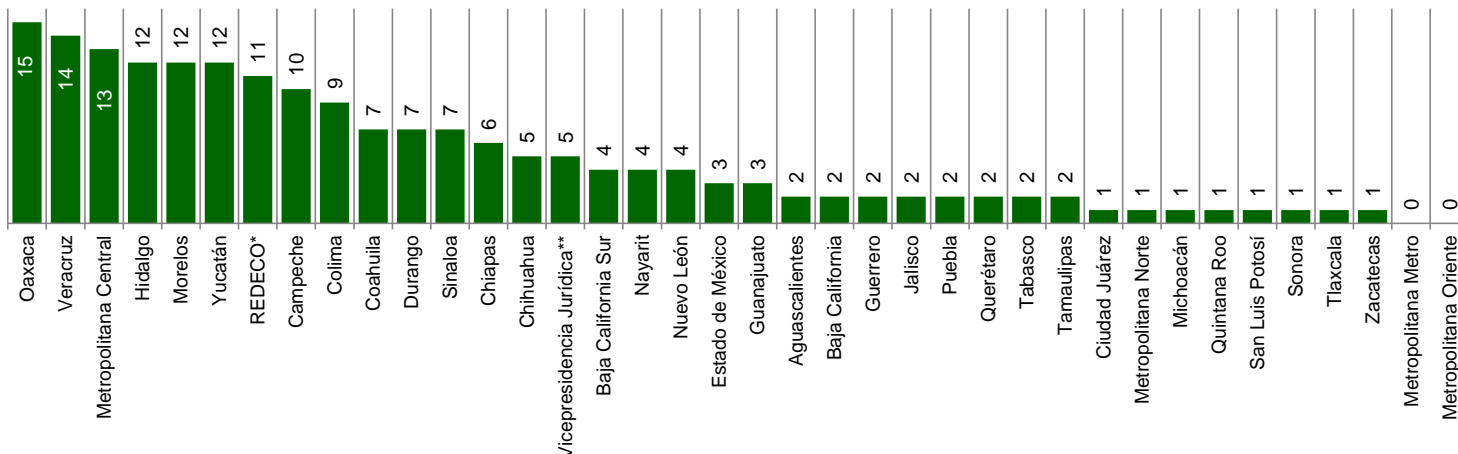
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

EXITUS CREDIT



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 187



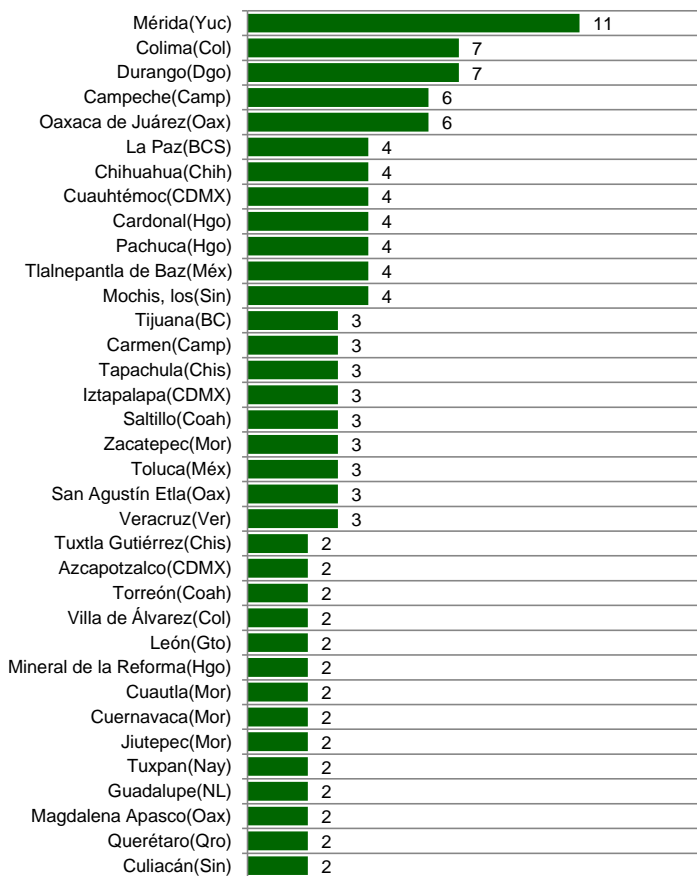
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 96 municipios del país se registra al menos una reclamación de Exitus Credit, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.

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



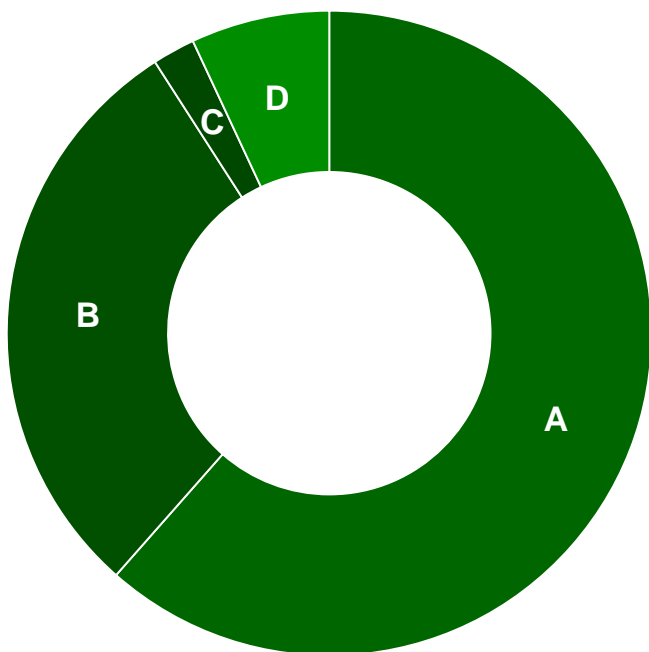
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1	1%
Entre 30 y 39 años	6	3%
Entre 40 y 49 años	12	6%
Entre 50 y 59 años	42	22%
Entre 60 y 69 años	69	37%
Entre 70 y 79 años	46	25%
Más de 80 años	11	6%
Total	187	100%

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	138	100.0	187	100.0	35.5
Crédito personal	77	55.8	115	61.5	49.4
Crédito de nómina	35	25.4	55	29.4	57.1
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	4	2.1	-
Resto de Productos 1/	26	18.8	13	7.0	-

1/ Incluye: Crédito empresarial, Créditos solidarios y/o grupal, Domiciliación, entre otros.



A	61.5%	Crédito personal
32%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
12%	Incumplimiento con los términos del contrato	
8%	Beneficios no aplicados al crédito	
B	29.4%	Crédito de nómina
27%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
11%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio	
9%	Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato	
C	2.1%	Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)
25%	Gestión de Cobranza (REDECO)	
25%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
25%	Incumplimiento con los términos del contrato	
D	7.0%	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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Exitus Credit no presentó problemática, ya que de los 31 asuntos directos atendidos 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, Exitus Credit no presentó problemática, ya que de los 31 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 Exitus Credit 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, 3 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 8 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 22 asuntos atendidos en este proceso, 1 (4.5%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 0.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este no obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (4.5%) 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 0.7% 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, Exitus Credit 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			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	31				31
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0	528				528
Asuntos directos	0	31				31
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	17.03			X	17.03
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	0	31				31
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	0	31				31
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos 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	6				6
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	14				14
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	42.86			X	42.86
% de participación respecto del Sector	0.00	4.69				2.71
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	6				6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	50.00			X	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	9.09				4.48
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	3				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	0	8				8
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	37.50			X	37.50
% de participación respecto del Sector	0.00	5.26				3.45
Calificación del Proceso	0.00	82.35				84.48

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	17.03	n/a	1.62	n/a	1.62
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	42.86	2.71	11.86	18.63	15.24
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	50.00	4.48	8.00	12.20	10.10
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	37.50	3.45	6.63	8.41	7.52
Total	100			78.11	84.24	84.48

El puntaje 84.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$84.48 / 10 = 8.45 \text{ de calificación}$$

(*) 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
EXITUS CREDIT



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	0	37				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.)	0	176				176
Asuntos directos	0	37				37
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	4.76			x	4.76
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	0	37				37
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	99.94				99.94

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	4.76	n/a	9.94	n/a	9.94
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			99.94	80.00	99.94

El puntaje 99.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.94 / 10 = 9.99 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	1				1
Asuntos concluidos	0	22				22
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	4.55			X	4.55
% de participación respecto del Sector	0.00	1.45				0.76
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	1				1
Asuntos concluidos	0	22				22
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	4.55			X	4.55
% de participación respecto del Sector	0.00	1.59				0.71
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	N/A	97.79				98.48

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	4.55	0.76	19.14	19.30	19.22
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	4.55	0.71	19.14	19.39	19.26
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			98.27	98.68	98.48

El puntaje 98.48 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

98.48 / 10 = 9.85 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.99	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	8.45	x	0.5	4.22
• Conciliación:	9.85	x	0.3	2.96

IDATU ENERO-JUNIO = 9.18

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	0	31	-
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	0	31	-
II.I Aclaraciones	0	9	-
II.II Reclamaciones	0	22	-

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	0	31	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	31	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$0.0	\$203,793.7	-
Monto Abonado	\$0.0	\$5,393.4	-
% de Abono	-	2.6%	
Resolución Favorable al Usuario	-	100.0%	

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FIMUBAC



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Fimubac:	168 Part. 0.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FIMUBAC:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	27	79	192.6%
RECLAMACIONES	23	89	287.0%
Controversias	18	71	294.4%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	8	50	525.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	7	8	14.3%
• Conciliación	3	13	333.3%
Solicitud de Dictamen	2	7	250.0%
Solicitud de Defensoría	1	4	300.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	4	300.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	3	200.0%
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	50	168	236.0%

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.

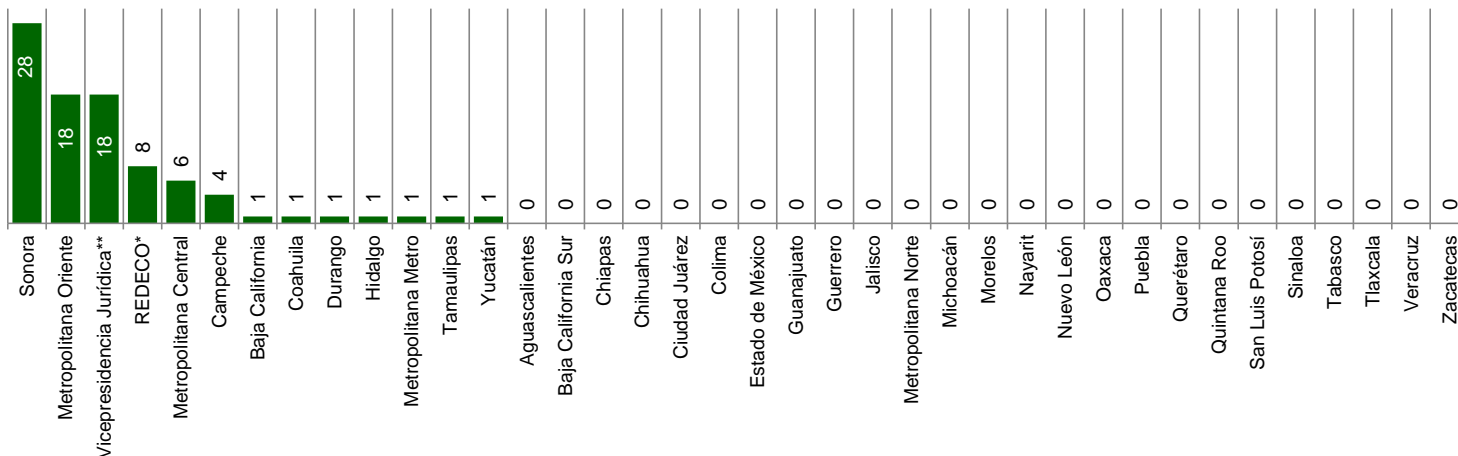
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

FIMUBAC

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 89



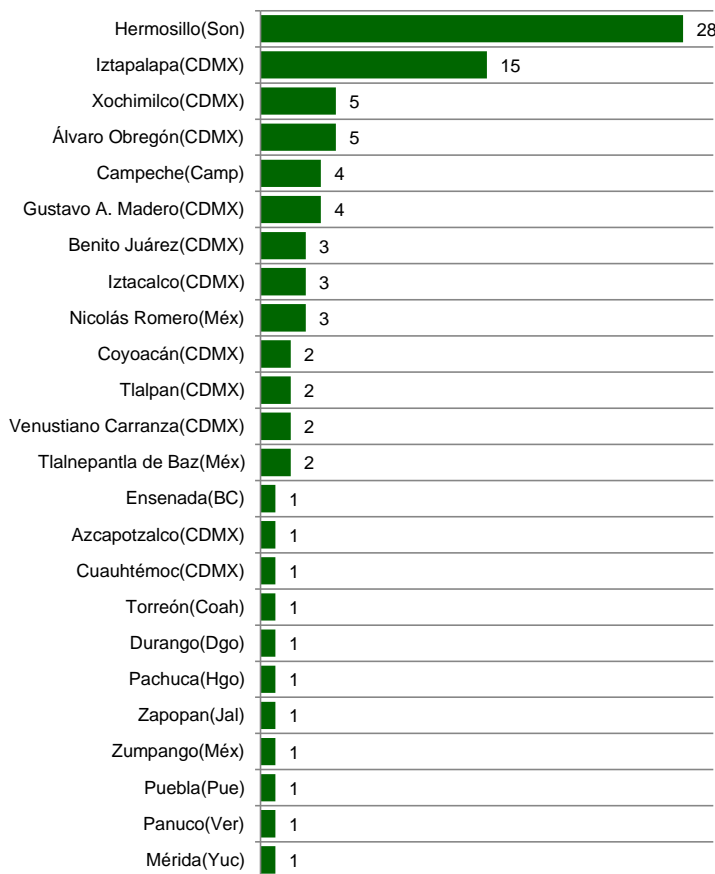
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 24 municipios del país se registra al menos una reclamación de Fimubac, de éstos, 4 concentran el 60% de las quejas.

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

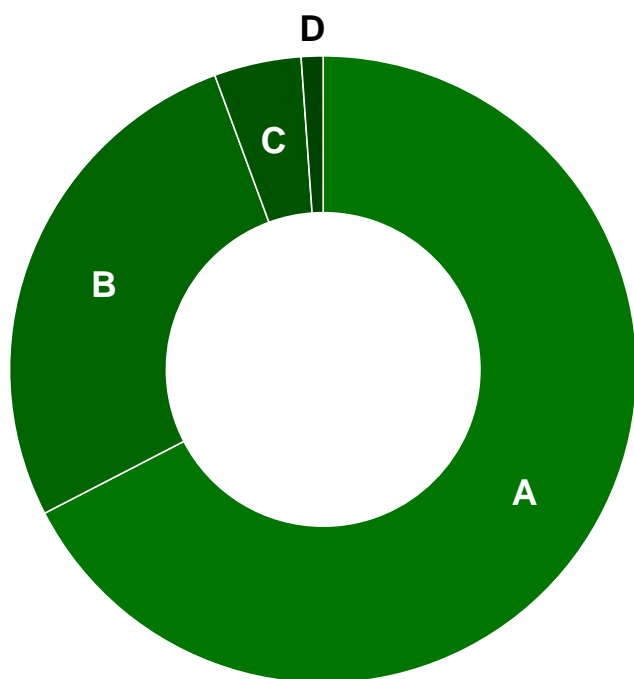


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	6	7%
Entre 30 y 39 años	21	24%
Entre 40 y 49 años	50	56%
Entre 50 y 59 años	11	12%
Entre 60 y 69 años	1	1%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	89	100%

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	23	100.0	89	100.0	287.0
Crédito personal	14	60.9	60	67.4	328.6
Crédito de nómina	2	8.7	24	27.0	1100.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	7	30.4	4	4.5	-42.9
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	0	0.0	1	1.1	-



A	67.4%	Crédito personal
40%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
18%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	
7%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	
B	27.0%	Crédito de nómina
67%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
17%	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	
8%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	
C	4.5%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
100%	Gestión de Cobranza (REDECO)	
D	1.1%	Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Fimubac 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, Fimubac no presentó problemática, ya que de los 32 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 Fimubac 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 obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 8 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 2 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 9 asuntos atendidos en este proceso por Fimubac, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

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, 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, Fimubac 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			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	6	16				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.)	90	202				292
Asuntos directos	6	16				22
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.00	12.63			✓	13.27
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	6	16				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	6	26				32
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	4	5				9
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	25.00	0.00			✓	11.11
% de participación respecto del Sector	1.08	0.00				0.45
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	0				1
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 (%)	100.00	0.00			✓	100.00
% de participación respecto del Sector	2.94	0.00				1.49
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	0				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	5				8
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	66.67	0.00			✓	25.00
% de participación respecto del Sector	6.67	0.00				2.30
Calificación del Proceso	82.11	97.55				87.13

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	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.27	n/a	2.42	n/a	2.42
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	11.11	0.45	17.89	19.77	18.83
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	1.49	1.00	14.07	7.53
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.00	2.30	7.75	8.94	8.35
Total	100			79.06	87.78	87.13

El puntaje 87.13 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.13 / 10 = 8.71 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FIMUBAC



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	4	5				9
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	4	5				9
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	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	100.00				100.00

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

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

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.71	x	0.6	5.23
• Conciliación:	10.00	x	0.4	4.00
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	9.23

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	73	117	60.3%
I.- Consultas	21	23	9.5%
II.- Controversias:	52	94	80.8%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	52	94	80.8%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	52	94	80.8%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	9	51	466.7%
Página de internet	32	19	-40.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	3	14	366.7%
Correo electrónico	5	8	60.0%
Teléfono	1	2	100.0%
Sucursales	2	0	-100.0%
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$108,895.0	\$102,525.0	-5.8%
Monto Abonado	\$41,737.7	\$10,171.9	-75.6%
% de Abono	38.3%	9.9%	
Resolución Favorable al Usuario	7.7%	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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Red de Servicios Financieros:	419 Part. 1.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE RED DE SERVICIOS FINANCIEROS:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	239	202	-15.5%
RECLAMACIONES	216	217	0.5%
Controversias	216	217	0.5%
• Gestión Ordinaria	14	12	-14.3%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	196	203	3.6%
• Conciliación	6	2	-66.7%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	455	419	-7.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

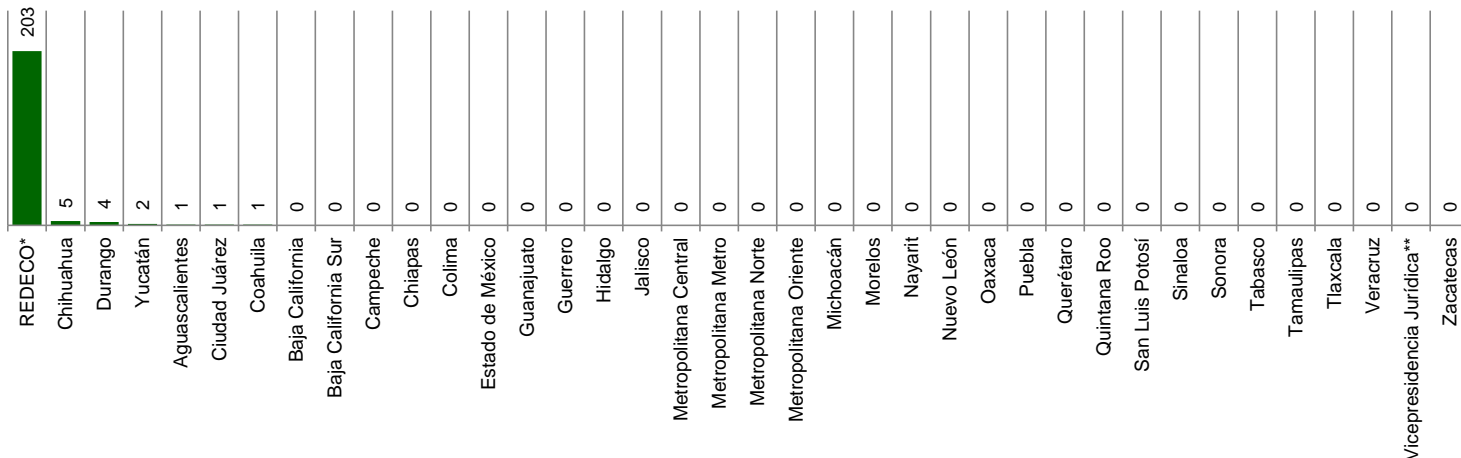
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 217



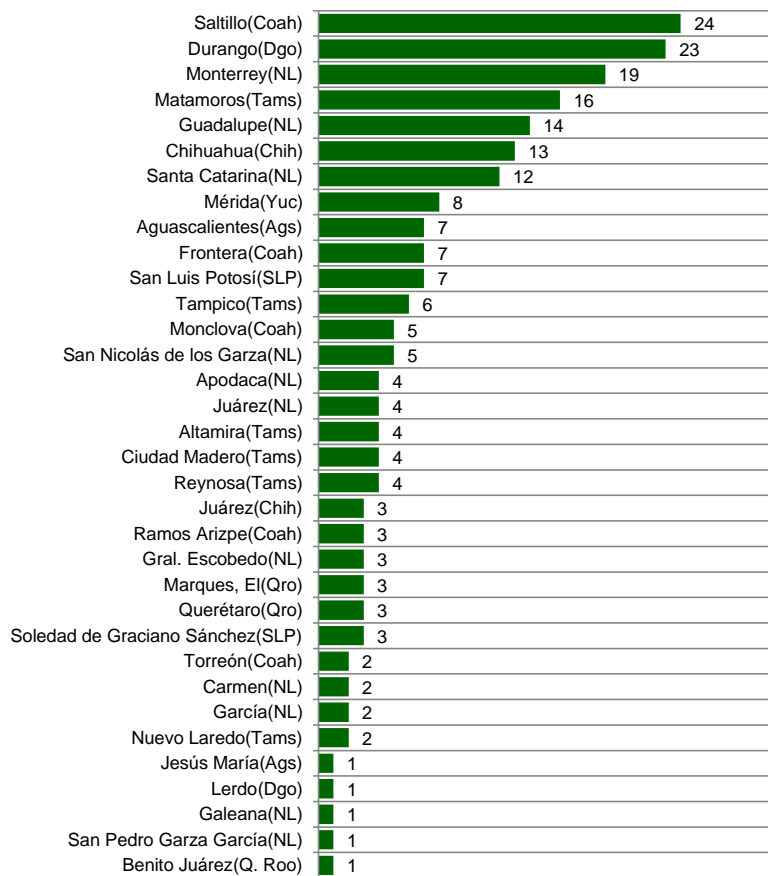
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 34 municipios del país se registra al menos una reclamación de Red de Servicios Financieros, de éstos, 9 concentran el 63% de las quejas.

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



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	16	8%
Entre 40 y 49 años	77	35%
Entre 50 y 59 años	77	35%
Entre 60 y 69 años	47	22%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	217	100%

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

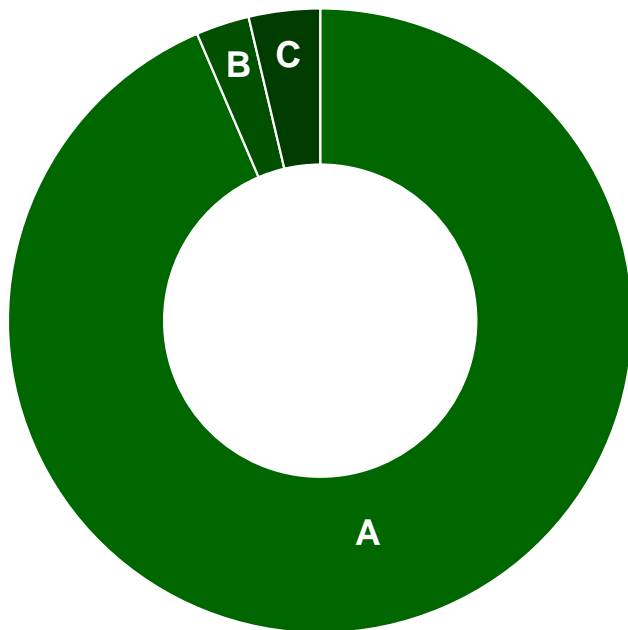
RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	216	100.0	217	100.0	0.5
Crédito personal	202	93.5	203	93.5	0.5
Crédito de nómina	0	0.0	6	2.8	-
Resto de Productos 1/	14	6.5	8	3.7	-

1/ Incluye: Créditos y préstamos de habilitación y avío, Tarjeta de crédito, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.



A	93.5%	Crédito personal
	94%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	3%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	1%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
B	2.8%	Crédito de nómina
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	3.7%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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. (95 de 1,617 SOFOM ENR 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 ORDINARIA:

VENCIMIENTOS: Cuando la Institución no cumple con el plazo otorgado para emitir una resolución al Usuario. Durante el primer semestre de 2018, Red de Servicios Financieros no presentó problemática, ya que de los 12 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, Red de Servicios Financieros no presentó problemática, ya que de los 12 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 1 caso Red de Servicios Financieros 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 caso no obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 2 asuntos atendidos en este proceso por Red de Servicios Financieros, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

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, Red de Servicios Financieros no firmó convenios, por lo tanto 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

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	2	10				12
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.)	33	161				194
Asuntos directos	2	10				12
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	16.50	16.10			✓	16.17
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	2	10				12
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	0	1				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	100.00			✗	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	5.00				2.86
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	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	98.37	89.34				89.76

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

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	16.17	n/a	9.79	n/a	9.79
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	100.00	2.86	1.00	18.94	9.97
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			80.79	78.94	89.76

El puntaje 89.76 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$89.76 / 10 = 8.98 \text{ de calificación}$$

(*) 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

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	1	1				2
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	1	1				2
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	100.00	100.00				100.00

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

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

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018
RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.98	x	0.45	4.04
• Gestión Electrónica:	-	x	-	-
• Conciliación:	10.00	x	0.55	5.50

IDATU ENERO-JUNIO = 9.54

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

RED DE SERVICIOS FINANCIEROS



NUEVA SECCIÓN

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	0	5	-
I.- Consultas	0	5	-
II.- Controversias:	0	0	-
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	0	0	-

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado	-	-	-
Monto Abonado	-	-	-
% de Abono	-	-	-
Resolución Favorable al Usuario	-	-	-

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

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Apoyo Económico Familiar:	1,093 Part. 4.9%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE APOYO ECONÓMICO FAMILIAR:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	1,140	724	-36.5%
RECLAMACIONES	624	369	-40.9%
Controversias	617	363	-41.2%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	59	47	-20.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	537	292	-45.6%
• Conciliación	20	24	20.0%
Solicitud de Dictamen	5	6	20.0%
Solicitud de Defensoría	1	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	0	-100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Violaciones Administrativas	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,764	1,093	-38.0%

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.

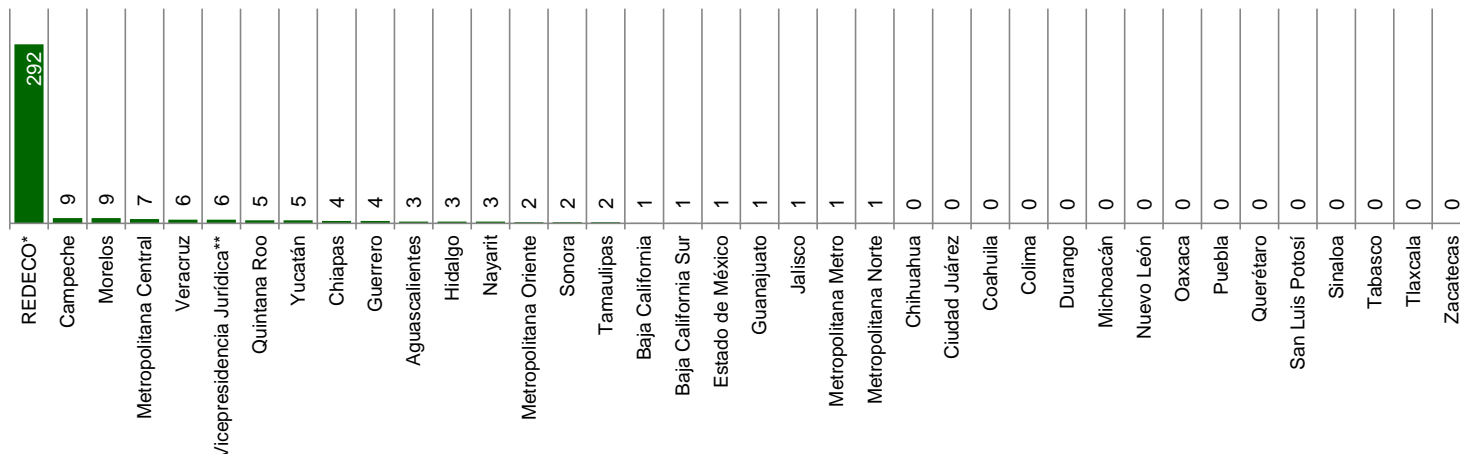
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 369



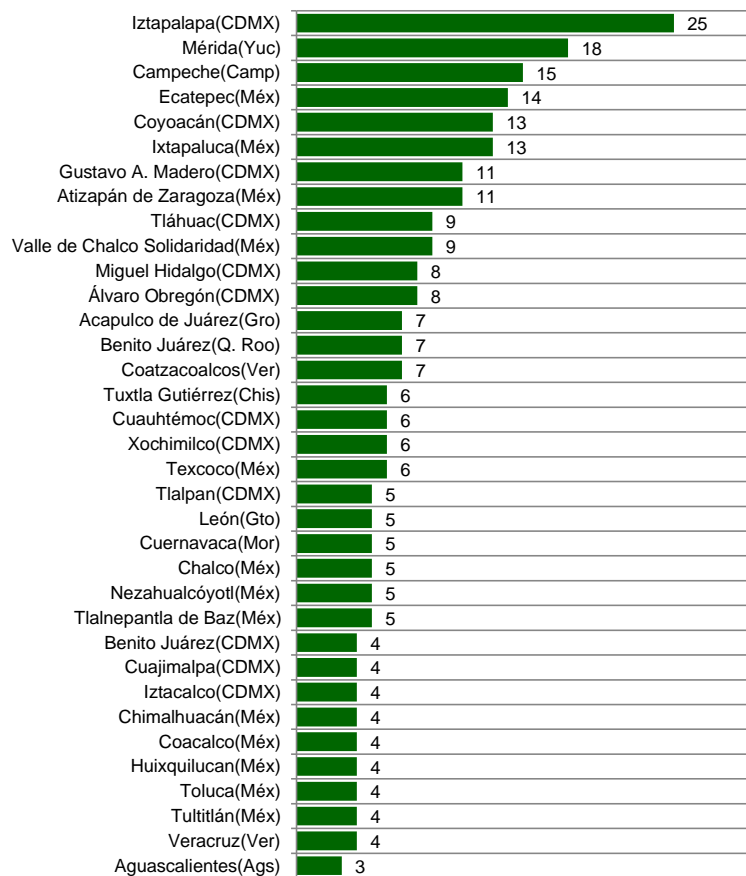
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 97 municipios del país se registra al menos una reclamación de Apoyo Económico Familiar, de éstos, 24 concentran el 61% de las quejas.

El 30% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 70% por mujeres.



Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	42	11%
Entre 30 y 39 años	107	29%
Entre 40 y 49 años	107	29%
Entre 50 y 59 años	59	16%
Entre 60 y 69 años	42	11%
Entre 70 y 79 años	12	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	369	100%

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

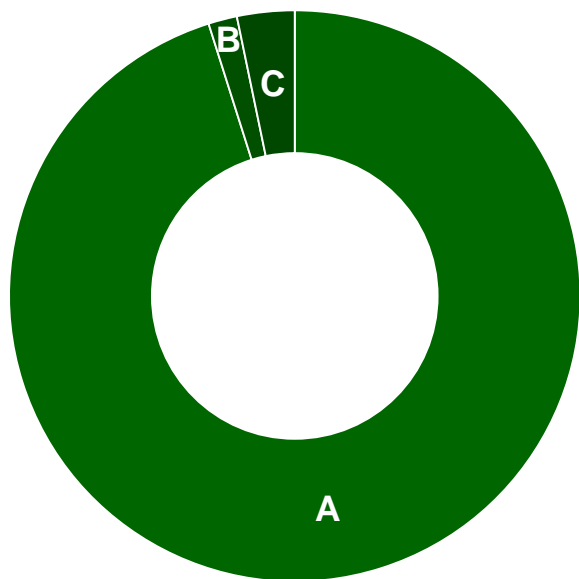
APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	624	100.0	369	100.0	-40.9
Crédito personal	554	88.8	351	95.1	-36.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	23	3.7	6	1.6	-73.9
Resto de Productos 1/	47	7.5	12	3.3	-

1/ Incluye: Servicios en sucursal y/o UNE, Crédito de nómina, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.



A	95.1%	Crédito personal
	79%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	3%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
	3%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
B	1.6%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	3.3%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Apoyo Económico Familiar no presentó problemática, ya que de los 44 asuntos directos atendidos 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, Apoyo Económico Familiar no presentó problemática, ya que de los 45 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Ordinaria, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 3 casos Apoyo Económico Familiar 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 estos, ninguno obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 9 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 21 asuntos atendidos en este proceso, 1 (4.8%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 0.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este no obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (9.5%) registró 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 1.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Apoyo Económico Familiar no firmó convenios, por lo tanto 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

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	16	28				44
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.)	31	124				155
Asuntos directos	16	28				44
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	1.94	4.43			X	3.52
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	16	28				44
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	17	28				45
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	2				3
Asuntos de GE que pasaron a CO	3	9				12
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	33.33	22.22			✓	25.00
% de participación respecto del Sector	1.08	1.56				1.36
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	2				3
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	1				1
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	2	7				9
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	14.29			X	11.11
% de participación respecto del Sector	0.00	1.75				1.15
Calificación del Proceso	96.36	95.63				95.99

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



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	3.52	n/a	4.47	n/a	4.47
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	25.00	1.36	15.25	19.31	17.28
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	11.11	1.15	9.00	9.47	9.24
Total	100			93.72	88.78	95.99

El puntaje 95.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$95.99 / 10 = 9.60 \text{ de calificación}$$

(*) 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

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	1				1
Asuntos concluidos	7	14				21
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	7.14			X	4.76
% de participación respecto del Sector	0.00	1.45				0.76
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	2	0				2
Asuntos concluidos	7	14				21
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	28.57	0.00			✓	9.52
% de participación respecto del Sector	2.56	0.00				1.42
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	96.17	98.53				97.68

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 con Diferimiento	20	4.76	0.76	19.10	19.30	19.20
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	9.52	1.42	18.19	18.77	18.48
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			97.29	98.07	97.68

El puntaje 97.68 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.68 / 10 = 9.77 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.60	x	0.6	5.76
• Conciliación:	9.77	x	0.4	3.91
				<hr/>
IDATU ENERO-JUNIO			=	9.67

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

APOYO ECONÓMICO FAMILIAR



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	155	79	-49.0%
I.- Consultas	2	0	-100.0%
II.- Controversias:	153	79	-48.4%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	153	79	-48.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	153	79	-48.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	59	45	-23.7%
Teléfono	73	27	-63.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	21	7	-66.7%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$1.5	\$0.6	-61.1%
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.

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA



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 SOFOM ENR:	22,404
Acciones de Defensa realizadas de Servicios Financieros Soriana:	359 Part. 1.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	-	181	-
RECLAMACIONES	-	178	-
Controversias	-	178	-
• Gestión Ordinaria	-	15	-
• Gestión Electrónica	-	126	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	-	29	-
• Conciliación	-	8	-
Solicitud de Dictamen	-	0	-
Solicitud de Defensoría	-	0	-
Defensoría Legal Gratuita	-	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	-	0	-
Arbitraje	-	0	-
Violaciones Administrativas	-	0	-
Concurso Mercantil	-	0	-
Liquidaciones Judiciales	-	0	-
TOTAL	-	359	-

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.

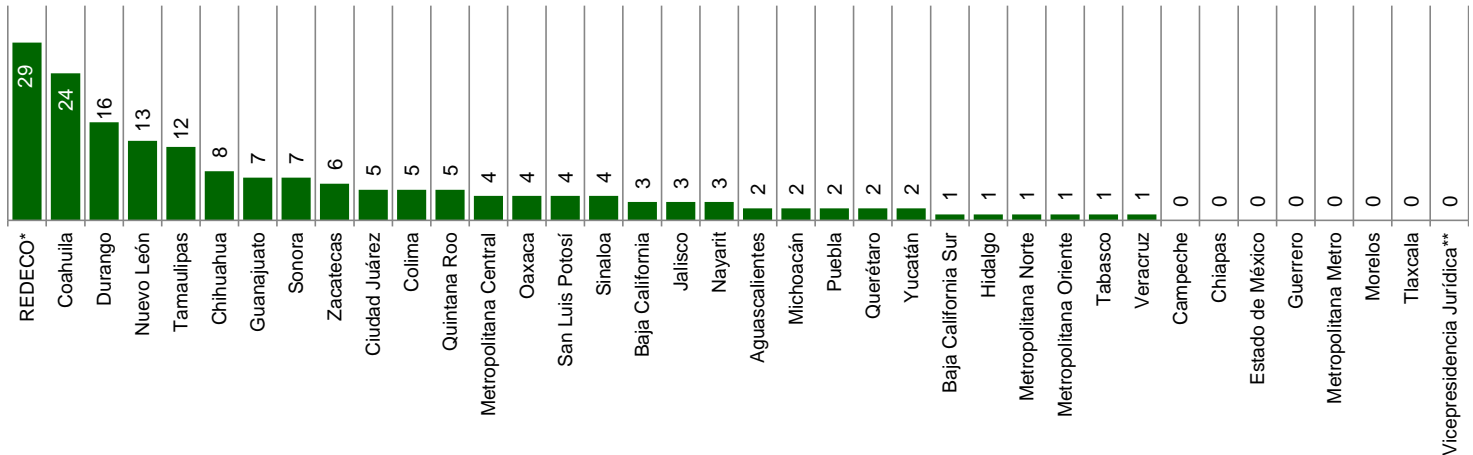
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 178



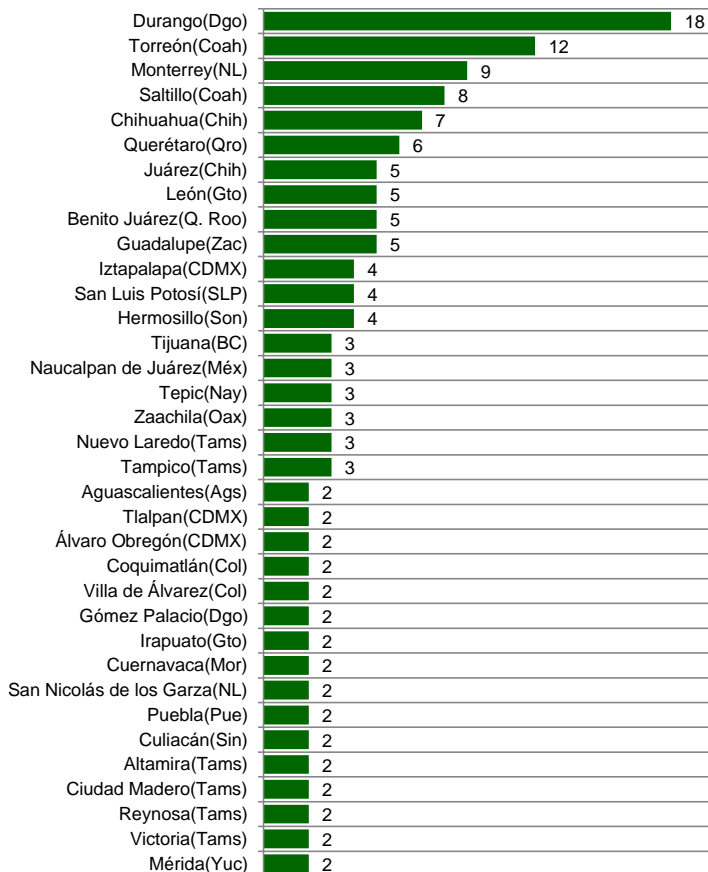
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 71 municipios del país se registra al menos una reclamación de Servicios Financieros Soriana, de éstos, 18 concentran el 60% de las quejas.

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

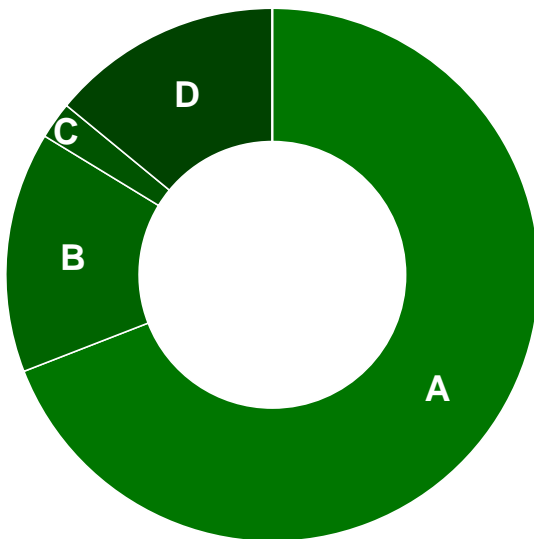


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	1	1%
Entre 30 y 39 años	22	12%
Entre 40 y 49 años	32	18%
Entre 50 y 59 años	58	33%
Entre 60 y 69 años	47	26%
Entre 70 y 79 años	18	10%
Más de 80 años	0	0%
Total	178	100%

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	0	-	178	100.0	-
Tarjeta de crédito	0	-	123	69.1	-
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	0	-	26	14.6	-
Crédito personal	0	-	4	2.3	-
Resto de Productos	0	-	25	14.0	-



A	69.1%	Tarjeta de crédito
	52%	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	14%	Consumos no reconocidos
	10%	Actualización de historial crediticio no realizada
B	14.6%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
C	2.3%	Crédito personal
	25%	Cobro no reconocido de intereses ordinarios y/o moratorios
	25%	Crédito no reconocido en el historial crediticio
	25%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
D	14.0%	Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA



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 SOFOM y compararla frente a otras.
- Estimula la competencia del Sector y mejora los servicios de las SOFOM.
- Los Usuarios tienen un elemento adicional para elegir a su SOFOM.

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	Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V.	9.99	9.62	9.78	9.74
2	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V.	N/A	9.60	9.77	9.67
3	Red de Servicios Financieros, S.A. de C.V.	8.98	N/A	10.00	9.54
4	Fimubac, S.A. de C.V.	N/A	8.71	10.00	9.23
5	Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V.	9.99	8.45	9.85	9.18
6	Nómina Apoyo, S.A.P.I. de C.V.	10.00	8.37	9.68	9.09
7	Wac de Mexico, S.A. de C.V.	N/A	8.66	9.31	8.92
8	Universal de Servicios Patrimoniales, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.47	9.56	8.91
9	Financiera Independencia, S.A.B. de C.V.	10.00	8.76	8.14	8.82
10	Financiera Fortaleza, S.A. de C.V.	N/A	8.29	9.25	8.67
11	AlphaCredit Capital, S.A. de C.V.	N/A	8.89	8.23	8.63
12	Dimex Capital, S.A. de C.V.	N/A	7.60	9.85	8.50
13	Publiseg, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.07	8.53	8.26
14	Directodo México, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.19	8.08	8.14
15	Financiera Maestra, S.A. de C.V.	10.00	6.54	9.23	8.04
16	Prestaciones Finmart, S.A.P.I. de C.V.	N/A	8.05	7.56	7.85
17	Confía en Equipo, S.A.P.I. de C.V.	8.96	0.00	8.41	4.31
18	Préstamos Felices en 15 Minutos, S.A. de C.V.	6.68	0.00	8.51	3.89
	Promedio del Sector	9.75	0.31	9.46	6.18

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 72.0% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 1,617 SOFOM ENR 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.
(95 de 1,617 SOFOM ENR 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, Servicios Financieros Soriana no presentó problemática, ya que de los 101 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, Servicios Financieros Soriana no presentó problemática, ya que de los 103 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 los casos donde la Institución emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. Servicios Financieros Soriana no presentó esta problemática.

En contraste, del único caso donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, este no obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 5 asuntos atendidos en este proceso, 1 (20.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 0.8% de los asuntos con diferimiento del Sector. Este no 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, Servicios Financieros Soriana no firmó convenios, por lo tanto 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

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro.vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	28	73				101
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.)	490	1,416				1,906
Asuntos directos	28	73				101
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	17.50	19.40			x	18.87
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	28	73				101
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	28	75				103
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GE que pasaron a CO	0	1				1
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	0	1				1
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	96.53	96.13				96.24

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

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	18.87	n/a	1.24	n/a	1.24
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			96.24	90.00	96.24

El puntaje 96.24 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.24 / 10 = 9.62 \text{ de calificación}$$

(*) 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

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	11	4				15
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.)	37	34				71
Asuntos directos	11	4				15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	3.36	8.50			x	4.73
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	11	4				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	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	99.67	99.89				99.94

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA



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	4.73	n/a	9.94	n/a	9.94
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			99.94	80.00	99.94

El puntaje 99.94 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.94 / 10 = 9.99 \text{ de calificación}$$

(*) 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

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2			Estatus 1ro. vs 2do. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	0				1
Asuntos concluidos	1	4				5
Índice de asuntos diferidos (%)	100.00	0.00			✓	20.00
% de participación respecto del Sector	1.61	0.00				0.76
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	0	0				0
Asuntos concluidos	1	4				5
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	89.87	100.00				97.75

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	20.00	0.76	16.20	19.30	17.75
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			96.20	99.30	97.75

El puntaje 97.75 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$97.75 / 10 = 9.78 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE - JUN 2018

SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.99	x	0.2	2.00
• Gestión Electrónica:	9.62	x	0.5	4.81
• Conciliación:	9.78	x	0.3	2.93

IDATU ENERO-JUNIO = 9.74

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	0	5,431	-
I.- Consultas	0	2,339	-
II.- Controversias:	0	3,092	-
II.I Aclaraciones	0	944	-
II.II Reclamaciones	0	2,148	-

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	0	3,092	-
Teléfono	0	1,930	-
Sucursales	0	908	-
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	125	-
Correo electrónico	0	90	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	25	-
UNE	0	14	-
Página de internet	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$0.0	\$2.9	-
Monto Abonado (MDP)	\$0.0	\$1.8	-
% de Abono	-	62.1%	
Resolución Favorable al Usuario	-	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.