



FICHA ESTADÍSTICA ENERO - JUNIO 2018

Presidencia de Condusef

SOFOM E.R.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

FINANCIERA AYUDAMOS

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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de Financiera Ayudamos: 159 Part. 1.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA AYUDAMOS:

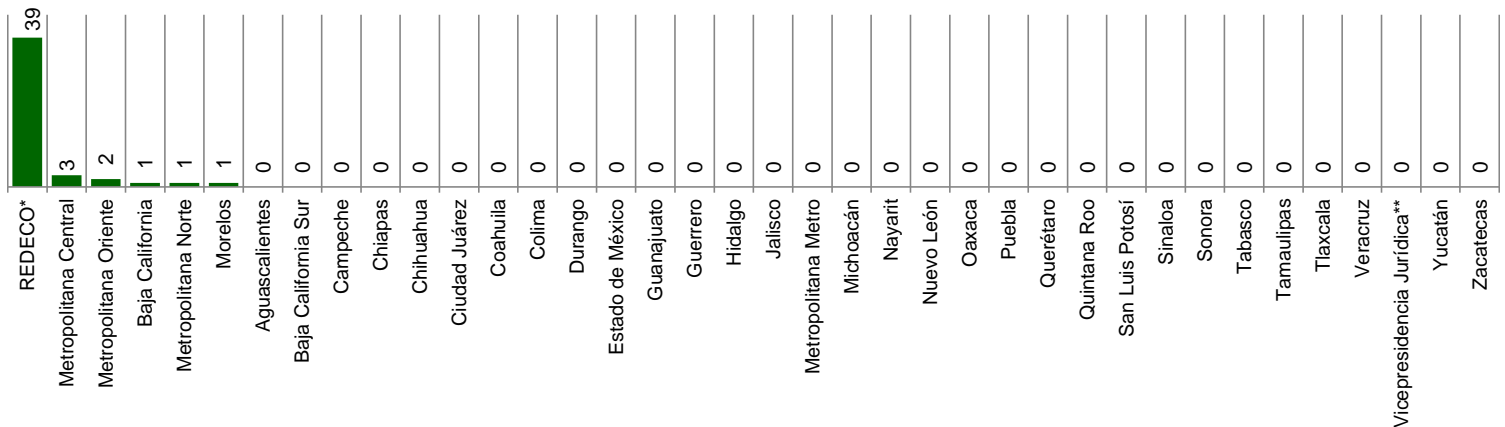
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	122	112	-8.2%
RECLAMACIONES	60	47	-21.7%
Controversias	60	47	-21.7%
• Gestión Ordinaria	2	4	100.0%
• Gestión Electrónica	0	0	-
• Gestión Redeco (Cobranza)	55	39	-29.1%
• Conciliación	3	4	33.3%
Solicitud de Dictamen	0	0	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	182	159	-12.6%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 47

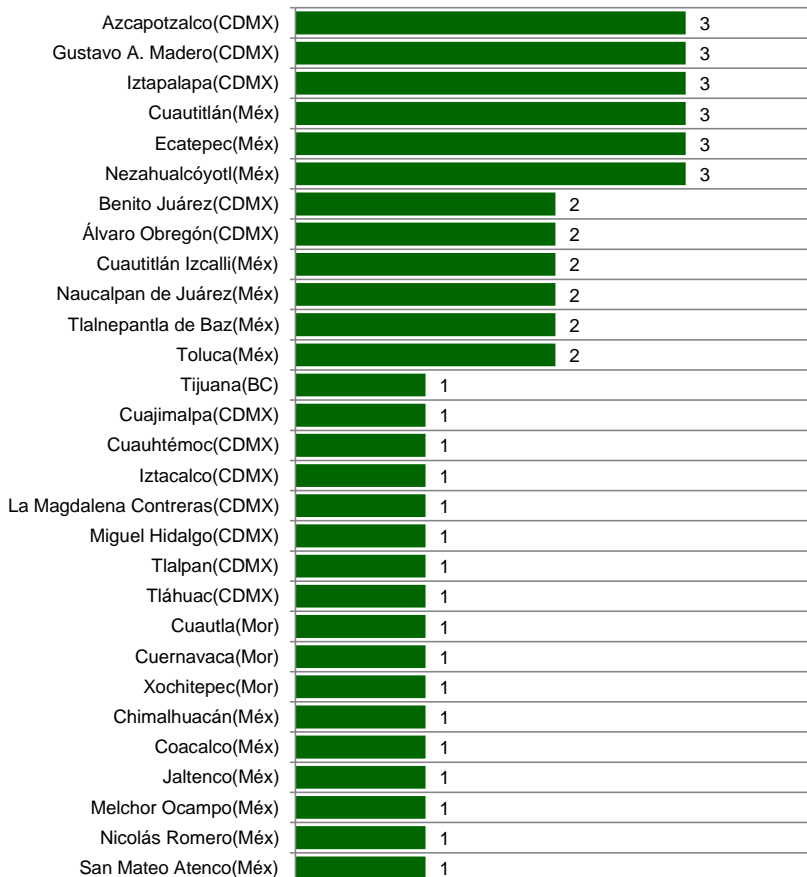


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 29 municipios del país se registra al menos una reclamación de Financiera Ayudamos, de éstos, 11 concentran el 60% de las quejas.

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

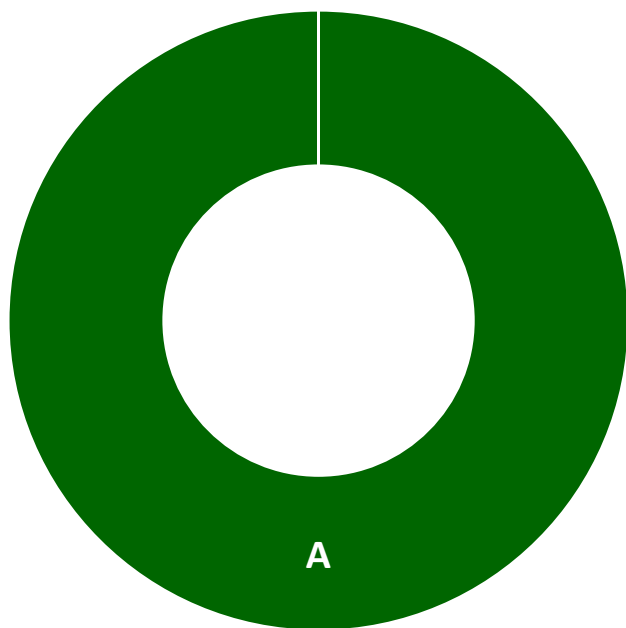


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	7	15%
Entre 30 y 39 años	0	0%
Entre 40 y 49 años	7	15%
Entre 50 y 59 años	0	0%
Entre 60 y 69 años	20	42%
Entre 70 y 79 años	13	28%
Más de 80 años	0	0%
Total	47	100%

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	60	100.0	47	100.0	-21.7
Crédito personal	52	86.7	47	100.0	-9.6
Resto de productos	8	13.3	0	0.0	-



A 100.0% Crédito personal

- 83% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 4% Inconformidad con el cobro de intereses no pactados en el contrato
- 4% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumo, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018 Financiera Ayudamos no presentó problemática, ya que no acumuló vencimientos de 2 asuntos directos.

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 Ayudamos no presentó problemática, ya que de los 2 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 ningún caso Financiera Ayudamos emitió una resolución a favor del Usuario, por lo que este no se vio afectado por incumplimiento ya convenido y no tuvo que recurrir de nueva cuenta ante esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, evitando así los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva.

En contraste, de 1 caso donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Ordinaria, este obtuvo 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 6 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de conciliación, por lo que Financiera Ayudamos no presentó esta problemática.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (50.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 8.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Financiera Ayudamos 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 AYUDAMOS



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. 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	29				29
Asuntos directos	0	2				2
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	0.00	14.50			X	14.50
% 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	1				1
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	1				1
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	1				1
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	100.00			X	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	100.00				33.33
Calificación del Proceso	N/A	82.00				86.79

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

FINANCIERA AYUDAMOS



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	14.50	n/a	5.79	n/a	5.79
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	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	100.00	33.33	1.00	1.00	1.00
Total	100			86.79	71.00	86.79

El puntaje 86.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.79 / 10 = 8.68 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FINANCIERA AYUDAMOS



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	2	4				6
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	1	2				3
Asuntos concluidos	2	4				6
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	50.00	50.00				50.00
% de participación respecto del Sector	5.56	10.53				8.11
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	92.87	86.70				91.18

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	50.00	8.11	10.50	11.86	11.18
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			90.50	91.86	91.18

El puntaje 91.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$91.18 / 10 = 9.12 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	8.68	x	0.2	1.74
• Gestión Electrónica:	0.00	x	0.5	0.00
• Conciliación:	9.12	x	0.3	2.73

IDATU ENERO - JUNIO **=** **4.47**

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	21	12	-42.9%
I.- Consultas	12	5	-58.3%
II.- Controversias:	9	7	-22.2%
II.I Aclaraciones	2	2	0.0%
II.II Reclamaciones	7	5	-28.6%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	9	7	-22.2%
UNE	1	4	300.0%
Teléfono	4	3	-25.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	4	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$78,120.0	\$0.0	-100.0%
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.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

NR FINANCE 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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de NR Finance México: 2,969 Part. 24.1%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NR FINANCE MÉXICO:

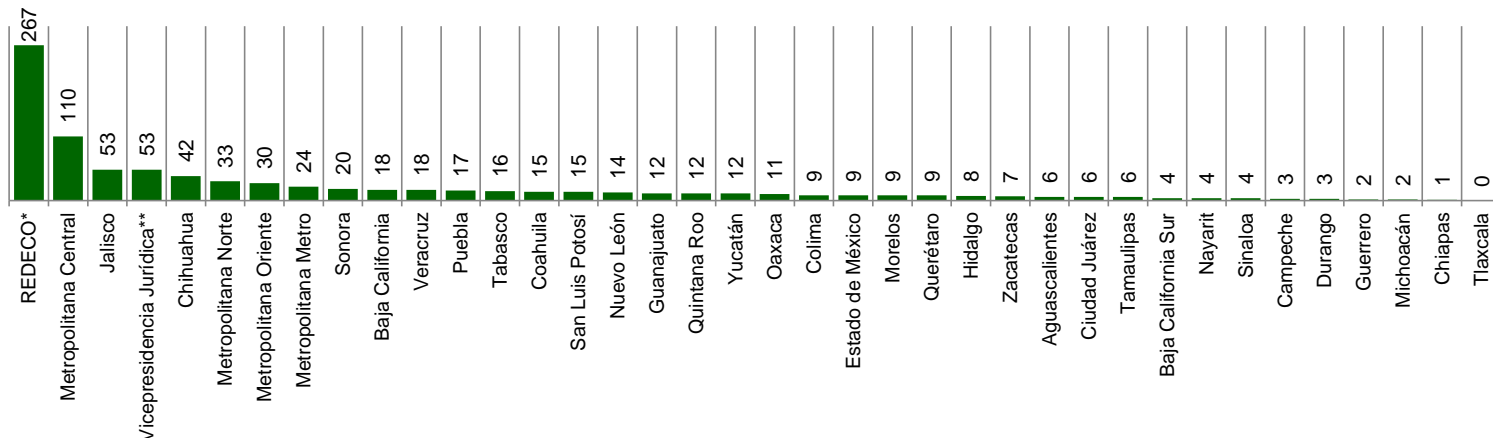
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	2,487	2,085	-16.2%
RECLAMACIONES	618	884	43.0%
Controversias	581	831	43.0%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	305	372	22.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	94	267	184.0%
• Conciliación	182	192	5.5%
Solicitud de Dictamen	33	47	42.4%
Solicitud de Defensoría	3	3	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	3	200.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	3,105	2,969	-4.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 884



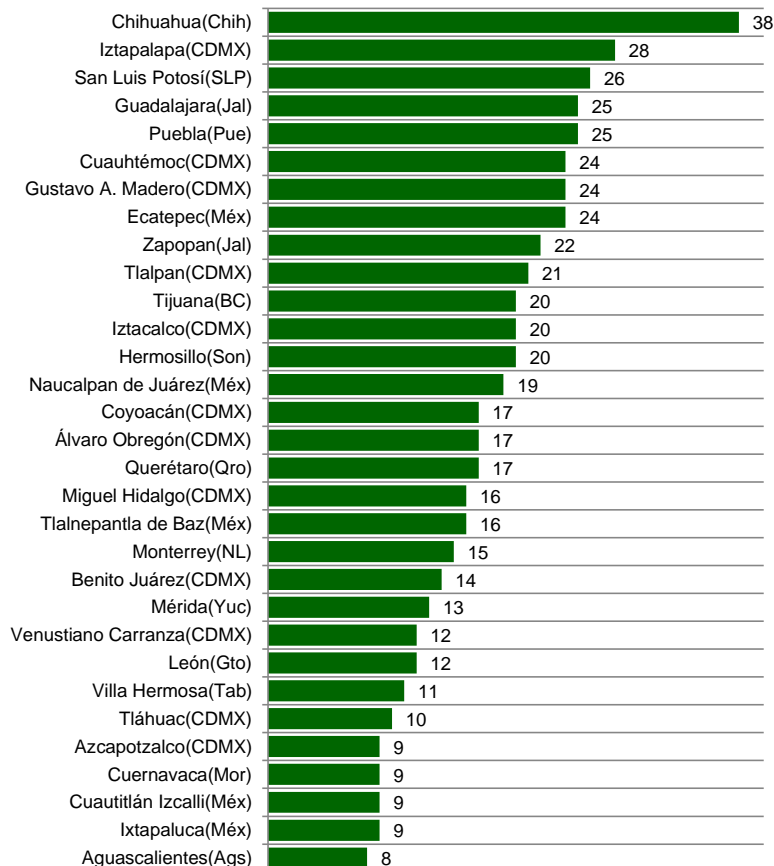
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 166 municipios del país se registra al menos una reclamación de NR Finance México, de éstos, 30 concentran el 61% de las quejas.

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



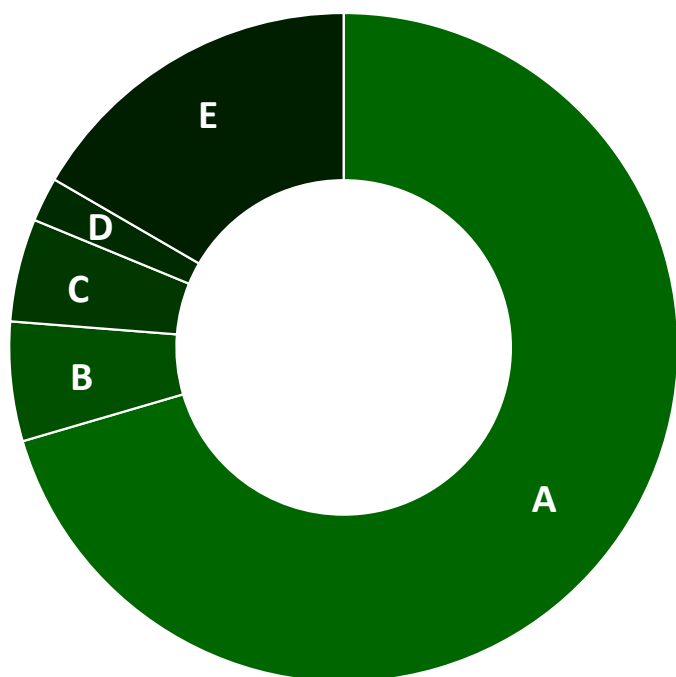
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	82	9%
Entre 30 y 39 años	197	22%
Entre 40 y 49 años	228	26%
Entre 50 y 59 años	209	24%
Entre 60 y 69 años	134	15%
Entre 70 y 79 años	34	4%
Más de 80 años	0	0%
Total	884	100%

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	618	100.0	884	100.0	43.0
Crédito al auto	445	72.0	623	70.5	40.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	30	4.9	51	5.8	70.0
Crédito personal	20	3.2	44	5.0	120.0
Arrendamiento financiero	28	4.5	19	2.1	-32.1
Resto de productos 1/	95	15.4	147	16.6	-

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



A 70.5% Crédito al auto

- 31% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 13% Incumplimiento con los términos del contrato
- 10% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 5.8% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 5.0% Crédito personal

- 45% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 9% Beneficios no aplicados al crédito
- 7% Inconformidad con el cobro de comisión no reconocida o no pactada en el contrato

D 2.1% Arrendamiento financiero

E 16.6% 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumo, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, NR Finance México no presentó problemática, ya que de los 375 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, NR Finance México no presentó problemática, ya que de los 380 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 19 casos NR Finance 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, 12 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 100 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 26 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 175 asuntos atendidos en este proceso, 16 (9.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 23.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 31.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 7 asuntos (4.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 18.9% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 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, NR Finance 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.

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	197	178				375
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.)	935	958				1,893
Asuntos directos	197	178				375
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	4.75	5.38			X	5.05
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	197	178				375
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.56			X	0.27
% de participación respecto del Sector	0.00	12.50				6.25
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	200	180				380
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	11				19
Asuntos de GE que pasaron a CO	51	68				119
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	15.69	16.18			X	15.97
% de participación respecto del Sector	16.00	16.42				16.24
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	5	7				12
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	8	11				19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	62.50	63.64			X	63.16
% de participación respecto del Sector	20.83	24.14				22.64
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	13	13				26
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	43	57				100
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	30.23	22.81			✓	26.00
% de participación respecto del Sector	34.21	26.53				29.89
Calificación del Proceso	75.90	72.37				70.30

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	5.05	n/a	4.15	n/a	4.15
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.27	6.25	4.64	4.00	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	15.97	16.24	14.62	5.56	10.09
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	63.16	22.64	6.16	1.00	3.58
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	26.00	29.89	5.32	1.00	3.16
Total	100			79.89	51.56	70.30

El puntaje 70.30 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$70.30 / 10 = 7.03 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	5	11				16
Asuntos concluidos	67	108				175
Índice de asuntos diferidos (%)	7.46	10.19			x	9.14
% de participación respecto del Sector	22.73	24.44				23.88
Asuntos diferidos no conciliados	2	3				5
Asuntos diferidos	5	11				16
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	40.00	27.27			✓	31.25
% de participación respecto del Sector	40.00	25.00				29.41
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	2	5				7
Asuntos concluidos	67	108				175
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.99	4.63			x	4.00
% de participación respecto del Sector	11.11	26.32				18.92
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	2	5				7
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	69.56	62.86				62.70

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos con Diferimiento	20	9.14	23.88	13.05	1.00	7.03
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	31.25	29.41	10.10	1.00	5.55
Asuntos con Incumplimiento	20	4.00	18.92	19.24	1.00	10.12
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			82.40	43.00	62.70

El puntaje 62.70 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

62.70 / 10 = 6.27 de calificación

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.03	x	0.6	4.22
• Conciliación:	6.27	x	0.4	<u>2.51</u>
IDATU ENERO - JUNIO			=	6.73

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	1,497	1,486	-0.7%
I.- Consultas	1,010	959	-5.0%
II.- Controversias:	487	527	8.2%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	487	527	8.2%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	487	527	8.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	307	368	19.9%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	180	159	-11.7%
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.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

OPCIPRES



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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de Opcipres: 1,603 Part. 13.0%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE OPCIPRES:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	352	845	140.1%
RECLAMACIONES	305	758	148.5%
Controversias	296	735	148.3%
• Gestión Ordinaria	1	2	100.0%
• Gestión Electrónica	223	612	174.4%
• Gestión Redeco (Cobranza)	20	27	35.0%
• Conciliación	52	94	80.8%
Solicitud de Dictamen	9	21	133.3%
Solicitud de Defensoría	0	2	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	657	1,603	144.0%

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.

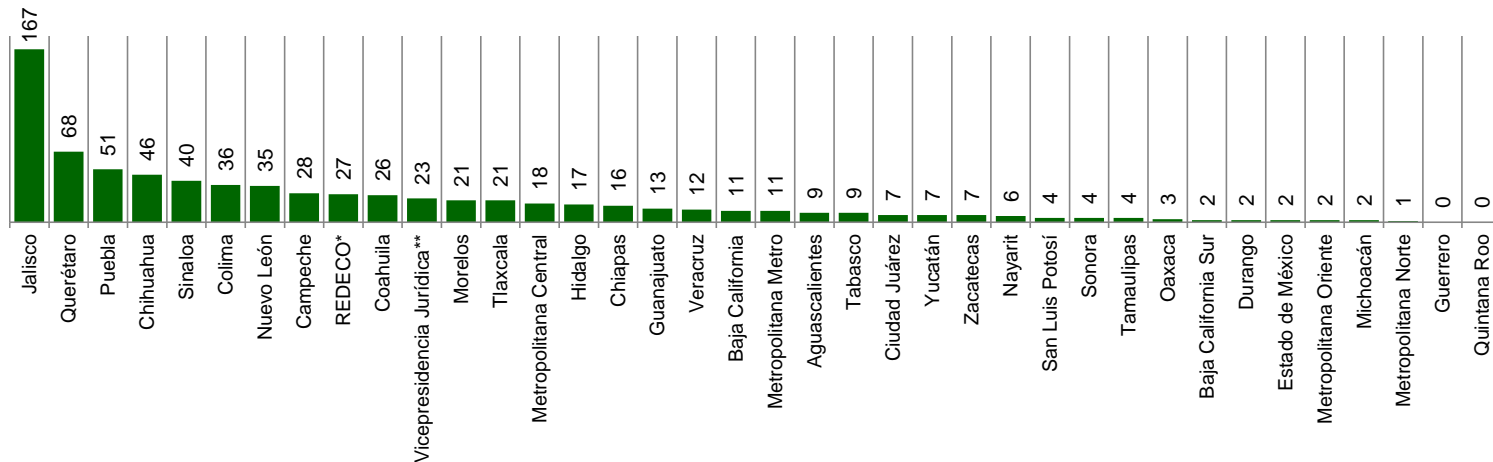
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

OPCIPRES



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 758



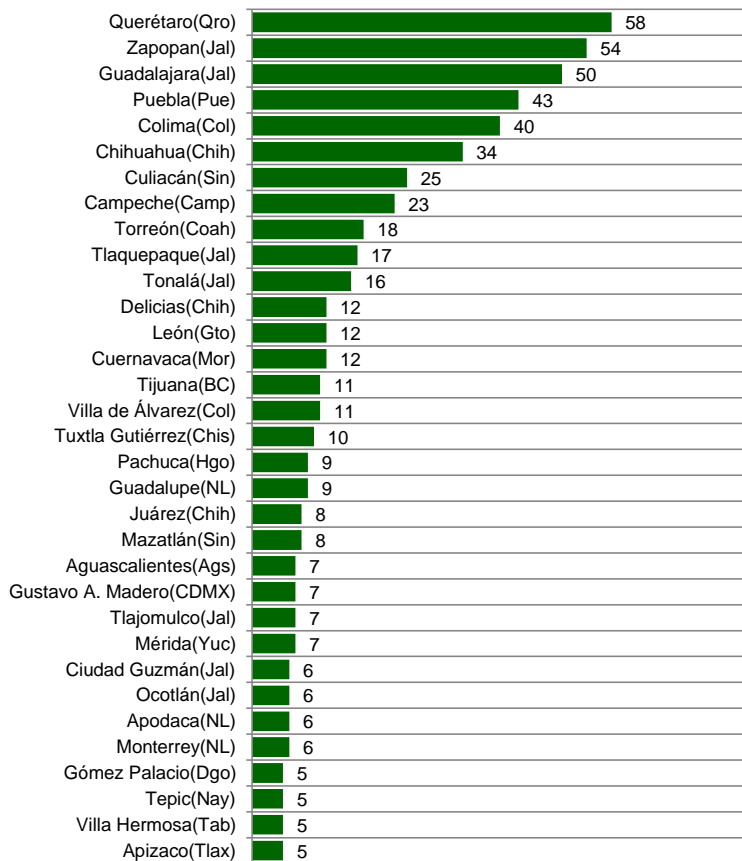
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 Opcipres, de éstos, 19 concentran el 61% de las quejas.

El 72% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 28% por mujeres.



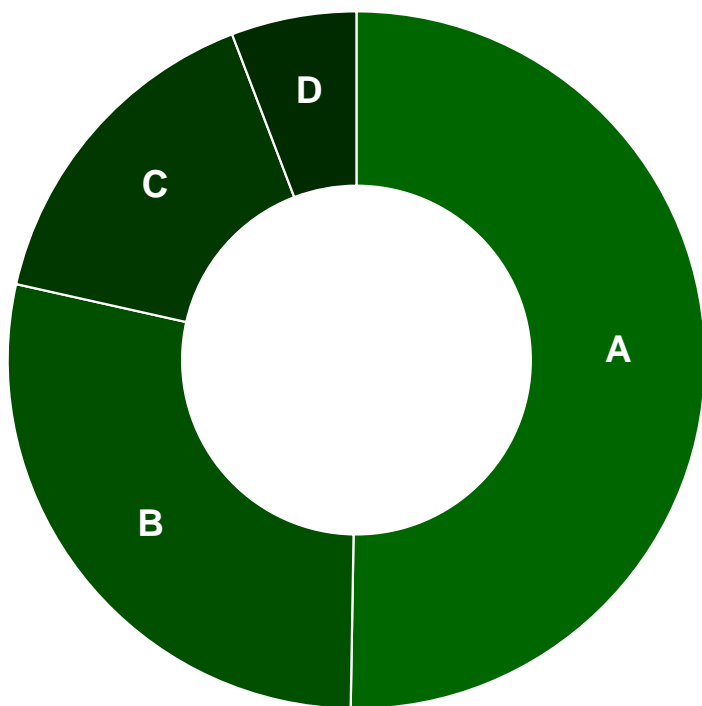
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	5	1%
Entre 30 y 39 años	13	2%
Entre 40 y 49 años	28	4%
Entre 50 y 59 años	124	16%
Entre 60 y 69 años	361	47%
Entre 70 y 79 años	227	30%
Más de 80 años	0	0%
Total	758	100%

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	305	100.0	758	100.0	148.5
Crédito personal	165	54.1	381	50.3	130.9
Crédito de nómina	75	24.6	214	28.2	185.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	7	2.3	119	15.7	1600.0
Resto de productos 1/	58	19.0	44	5.8	-

1/ Incluye: Producto en materia de Cobranza (REDECO), Tarjeta de crédito, Crédito con garantía prendaria, entre otros.



A 50.3% Crédito personal

- 35% 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
- 11% Incumplimiento con los términos del contrato

B 28.2% Crédito de nómina

- 36% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 19% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 14% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio

C 15.7% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

- 66% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 24% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 2% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

D 5.8% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financial, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financial de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumo, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, Opcipres acumuló 2 vencimientos de 542 asuntos directos, lo que implicó que en el 0.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 7.4% 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, Opcipres no presentó problemática, ya que de los 548 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 Opcipres 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, 10 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 17 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 83 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de conciliación, por lo que Opcipres no presentó esta problemática.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 5 asuntos (6.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 13.5% 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, Opcipres incumplió en 3 casos que significó el 100.0% de sus convenios firmados y representó el 100.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

OPCIPRES



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	2				2
Asuntos directos	248	294				542
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.68			✘	0.37
% de participación respecto del Sector	0.00	16.67				7.41
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,903	3,350				6,253
Asuntos directos	248	294				542
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	11.71	11.39			✓	11.54
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	3	1				4
Asuntos directos	248	294				542
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	1.21	0.34			✓	0.74
% de participación respecto del Sector	37.50	12.50				25.00
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	250	298				548
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	6	16				22
Asuntos de GE que pasaron a CO	13	26				39
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	46.15	61.54			✘	56.41
% de participación respecto del Sector	12.00	23.88				18.80
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	3	7				10
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	6	16				22
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	43.75			✓	45.45
% de participación respecto del Sector	12.50	24.14				18.87
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	2				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	7	10				17
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	14.29	20.00			✘	17.65
% de participación respecto del Sector	2.63	4.08				3.45
Calificación del Proceso	76.71	67.79				64.99

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

OPCIPRES



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	7.41	9.97	7.43	8.70
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.54	n/a	2.78	n/a	2.78
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.74	25.00	4.00	1.00	2.50
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	56.41	18.80	1.00	3.28	2.14
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	45.45	18.87	8.64	3.33	5.98
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	17.65	3.45	6.82	8.96	7.89
Total	100			68.20	54.00	64.99

El puntaje 64.99 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$64.99 / 10 = 6.50 \text{ de calificación}$$

(*) 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:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. 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			X	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	99.38				99.71

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	9.71	n/a	9.71
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			99.71	80.00	99.71

El puntaje 99.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.71 / 10 = 9.97 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

OPCIPRES



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	23	60				83
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	3	2				5
Asuntos concluidos	23	60				83
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	13.04	3.33			✓	6.02
% de participación respecto del Sector	16.67	10.53				13.51
Asuntos con incumplimiento de Convenio	2	1				3
Asuntos con Convenio	2	1				3
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	100.00	100.00				100.00
% de participación respecto del Sector	100.00	100.00				100.00
Calificación del Proceso	52.64	56.57				53.64

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	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	6.02	13.51	18.86	6.43	12.64
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	100.00	100.00	1.00	1.00	1.00
Total	100			59.86	47.43	53.64

El puntaje 53.64 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$53.64 / 10 = 5.36 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.97 x 0.2	1.99
• Gestión Electrónica:	6.50 x 0.5	3.25
• Conciliación:	5.36 x 0.3	1.61

IDATU ENERO - JUNIO = 6.85

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	13,033	11,197	-14.1%
I.- Consultas	7,417	6,256	-15.7%
II.- Controversias:	5,616	4,941	-12.0%
II.I Aclaraciones	4,938	3,485	-29.4%
II.II Reclamaciones	678	1,456	114.7%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	5,616	4,941	-12.0%
Página de internet	9	1,608	17766.7%
Teléfono	2,218	1,371	-38.2%
Sucursales	2,654	1,071	-59.6%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	27	596	2107.4%
Correo electrónico	538	228	-57.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	170	67	-60.6%
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$12.2	\$8.7	-28.3%
Monto Abonado (MDP)	\$12.2	\$8.7	-28.3%
% de Abono	100.0%	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	67.3%	100.0%	

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CONSUPAGO



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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de Consupago: 1,435 Part. 11.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CONSUPAGO:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	835	887	6.2%
RECLAMACIONES	367	548	49.3%
Controversias	353	524	48.4%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	261	420	60.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	10	21	110.0%
• Conciliación	82	82	0.0%
Solicitud de Dictamen	11	21	90.9%
Solicitud de Defensoría	2	1	-50.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,202	1,435	19.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

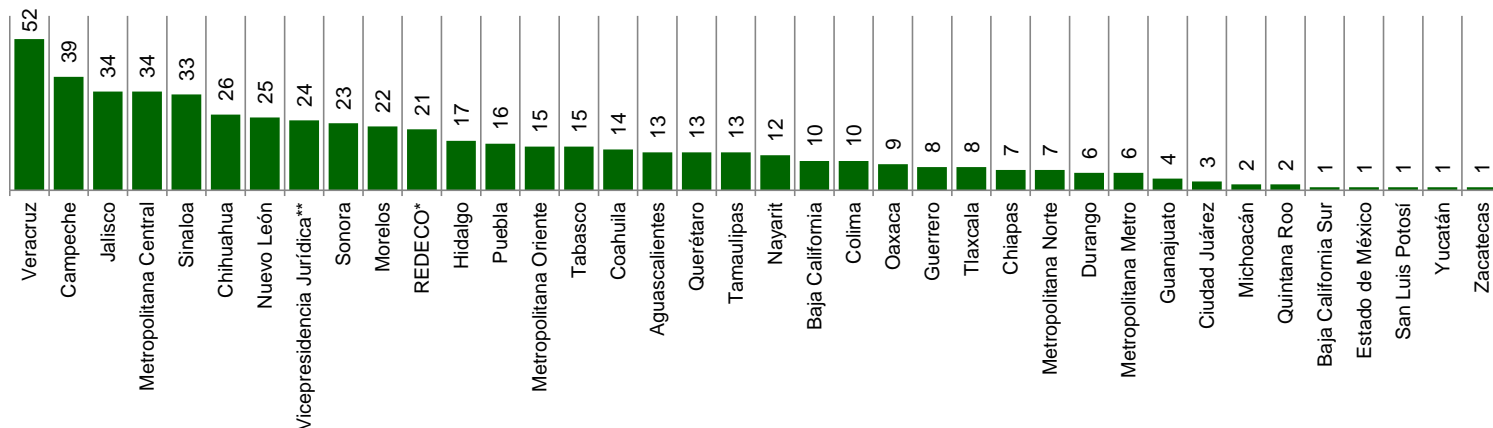
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CONSUPAGO



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 548



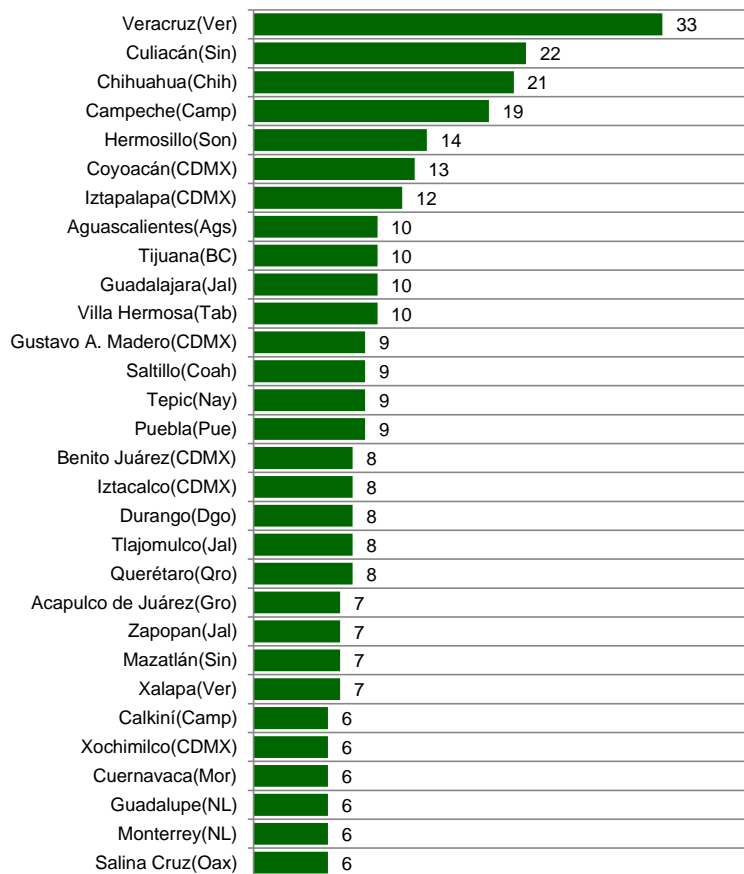
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 170 municipios del país se registra al menos una reclamación de Consupago, de éstos, 33 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	12	2.2%
Entre 30 y 39 años	83	15.1%
Entre 40 y 49 años	104	19.0%
Entre 50 y 59 años	117	21.4%
Entre 60 y 69 años	159	29.0%
Entre 70 y 79 años	72	13.1%
Más de 80 años	1	0.2%
Total	548	100.0%

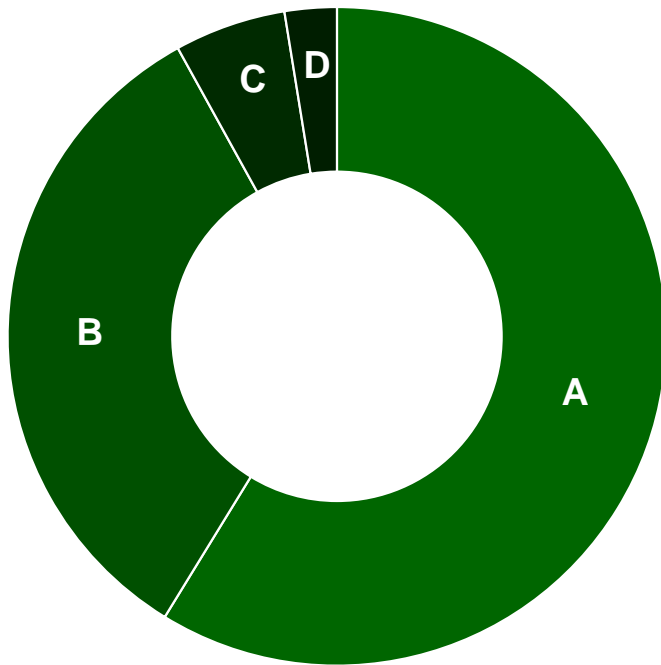
Nota: Sólo se muestran los municipios con mayor número de reclamaciones.



DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	367	100.0	548	100.0	49.3
Crédito personal	241	65.7	322	58.8	33.6
Crédito de nómina	94	25.6	182	33.2	93.6
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	2	0.5	30	5.5	1400.0
Resto de productos 1/	30	8.2	14	2.5	-

1/ incluye: Microcréditos, Servicios en sucursal y/o UNE, entre otros.



A 58.8% Crédito personal

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

B 33.2% Crédito de nómina

- 28% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 19% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 12% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

C 5.5% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

- 60% 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
- 7% El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución

D 2.5% Varios



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financial, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financial de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consupago, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.



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

- EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, Consupago acumuló 7 vencimientos de 407 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 25.9% 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, Consupago no presentó problemática, ya que de los 411 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 25 casos Consupago 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, 10 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 31 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 9 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 87 asuntos atendidos en este proceso, 5 (5.7%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 20.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 6 asuntos (6.9%) 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 16.2% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 7 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, Consupago 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

CONSUPAGO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	6				7
Asuntos directos	155	252				407
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.65	2.38			X	1.72
% de participación respecto del Sector	6.67	50.00				25.93
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	2,488	4,606				7,094
Asuntos directos	155	252				407
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	16.05	18.28			X	17.43
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	2				2
Asuntos directos	155	252				407
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.79			X	0.49
% de participación respecto del Sector	0.00	25.00				12.50
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	157	254				411
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	16	9				25
Asuntos de GE que pasaron a CO	26	30				56
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	61.54	30.00			✓	44.64
% de participación respecto del Sector	32.00	13.43				21.37
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	7	3				10
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	16	9				25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	43.75	33.33			✓	40.00
% de participación respecto del Sector	29.17	10.34				18.87
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	6				9
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	10	21				31
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	30.00	28.57			✓	29.03
% de participación respecto del Sector	7.89	12.24				10.34
Calificación del Proceso	63.70	71.99				60.81

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CONSUPAGO



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	1.72	25.93	9.85	1.00	5.42
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.43	n/a	1.54	n/a	1.54
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.49	12.50	4.33	3.00	3.67
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	44.64	21.37	4.96	1.00	2.98
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.00	18.87	9.40	3.33	6.37
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	29.03	10.34	4.77	6.88	5.83
Total	100			69.86	45.22	60.81

El puntaje 60.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$60.81 / 10 = 6.08 \text{ de calificación}$$

(*) 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

CONSUPAGO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	4				5
Asuntos concluidos	39	48				87
Índice de asuntos diferidos (%)	2.56	8.33			X	5.75
% de participación respecto del Sector	4.55	8.89				7.46
Asuntos diferidos no conciliados	0	1				1
Asuntos diferidos	1	4				5
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	25.00			X	20.00
% de participación respecto del Sector	0.00	8.33				5.88
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	4	2				6
Asuntos concluidos	39	48				87
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	10.26	4.17			✓	6.90
% de participación respecto del Sector	22.22	10.53				16.22
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	2	5				7
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	87.38	82.06				80.98

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos con Diferimiento	20	5.75	7.46	15.63	14.06	14.85
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	20.00	5.88	13.67	16.20	14.93
Asuntos con Incumplimiento	20	6.90	16.22	18.69	3.71	11.20
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			87.99	73.98	80.98

El puntaje 80.98 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$80.98 / 10 = 8.10 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	6.08	x	0.6	3.65
• Conciliación:	8.10	x	0.4	3.24
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	6.89



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	62,856	49,186	-21.7%
I.- Consultas	43,729	33,392	-23.6%
II.- Controversias:	19,127	15,794	-17.4%
II.I Aclaraciones	15,790	10,007	-36.6%
II.II Reclamaciones	3,337	5,787	73.4%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	19,127	15,794	-17.4%
Teléfono	11,666	8,163	-30.0%
Sucursales	5,848	5,534	-5.4%
Correo electrónico	1,299	1,654	27.3%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	5	386	7620.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	251	55	-78.1%
Página de internet	58	2	-96.6%
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$16.4	\$17.9	9.3%
Monto Abonado (MDP)	\$16.4	\$17.9	9.3%
% de Abono	100.0%	100.0%	
Resolución Favorable al Usuario	39.0%	100.0%	

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SANTANDER VIVIENDA



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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de Santander Vivienda: 289 Part. 2.3%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SANTANDER VIVIENDA:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	105	109	3.8%
RECLAMACIONES	204	180	-11.8%
Controversias	192	172	-10.4%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	45	49	8.9%
• Gestión Redeco (Cobranza)	112	94	-16.1%
• Conciliación	35	29	-17.1%
Solicitud de Dictamen	8	6	-25.0%
Solicitud de Defensoría	3	1	-66.7%
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	309	289	-6.5%

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.

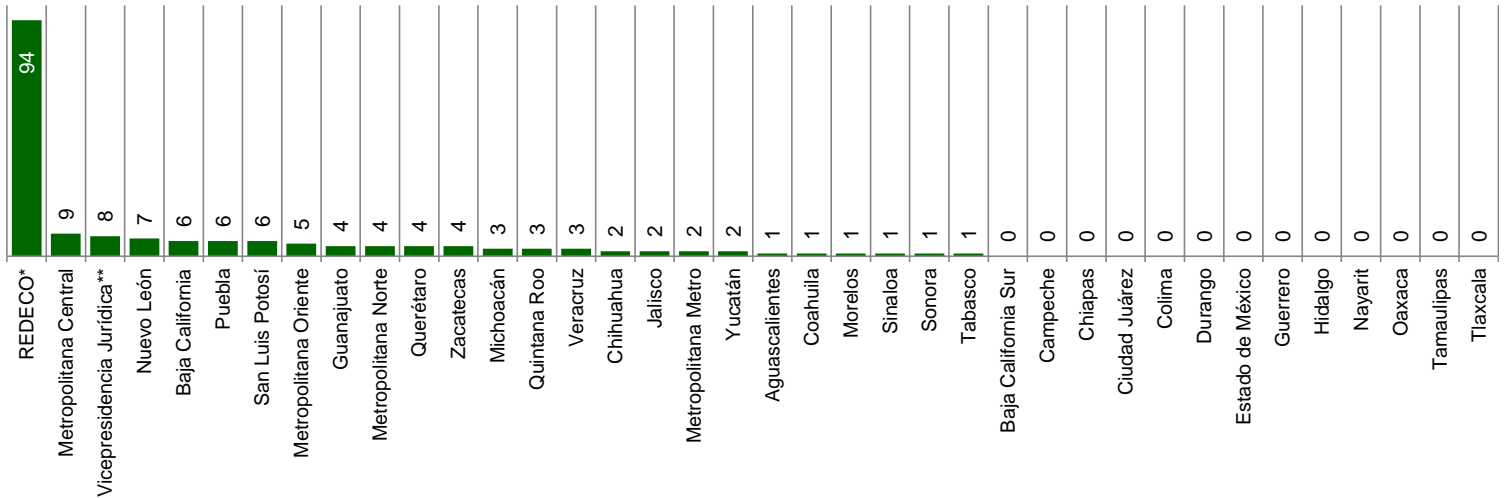
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 SANTANDER VIVIENDA



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 180



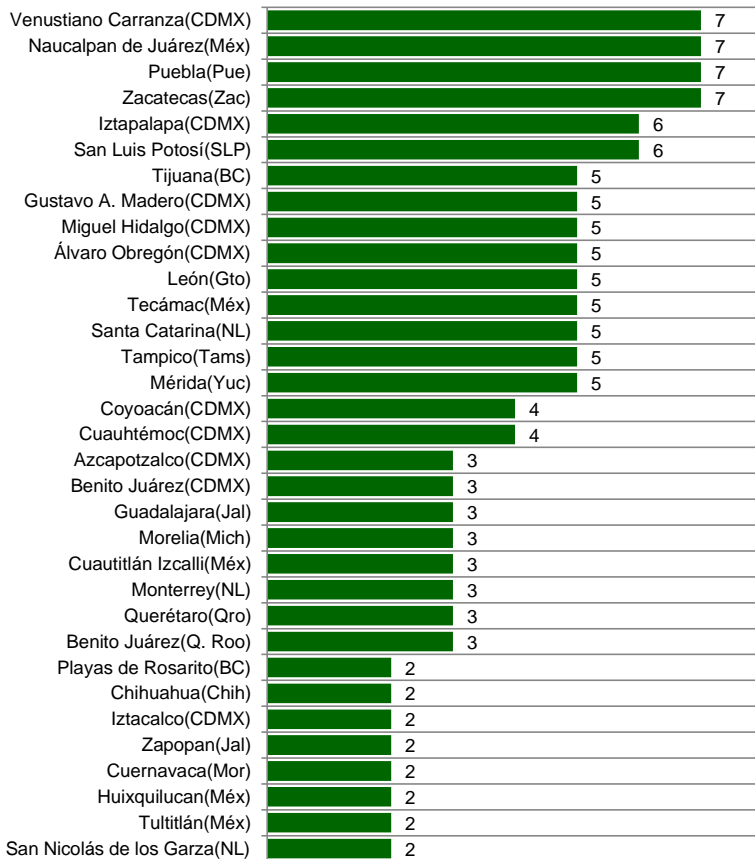
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 74 municipios del país se registra al menos una reclamación de Santander Vivienda, de éstos, 22 concentran el 60% de las quejas.

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



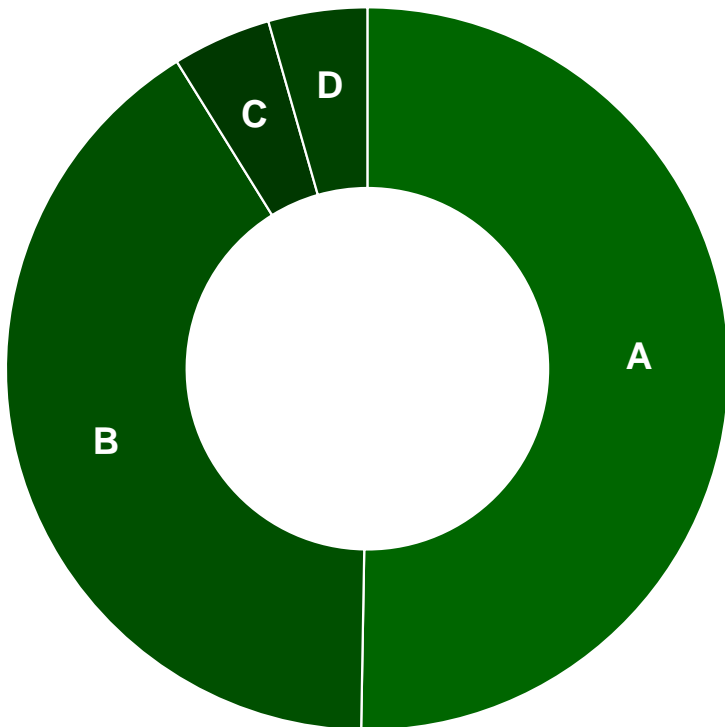
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	3	2%
Entre 30 y 39 años	32	18%
Entre 40 y 49 años	64	35%
Entre 50 y 59 años	54	30%
Entre 60 y 69 años	15	8%
Entre 70 y 79 años	12	7%
Más de 80 años	0	0%
Total	180	100%

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	180	100.0	-11.8
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	112	54.9	91	50.6	-18.8
Crédito hipotecario	80	39.2	74	41.1	-7.5
Crédito con garantía hipotecaria	0	0.0	8	4.4	-
Resto de productos 1/	12	5.9	7	3.9	-

1/ Incluye: Fideicomisos, Crédito personal, Tarjeta de crédito.



A 50.6% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

100% Gestión de Cobranza (REDECO)

B 41.1% Crédito hipotecario

- 24% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 19% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 11% Beneficios no aplicados al crédito

C 4.4% Crédito con garantía hipotecaria

- 38% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 25% Beneficios no aplicados al crédito
- 25% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

D 3.9% 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiam, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiam de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumago, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Financiam México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiam Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, Santander Vivienda acumuló 6 vencimientos de 50 asuntos directos, lo que implicó que en el 12.0% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 22.2% de los asuntos vencidos del Sector.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. En esta materia, Santander Vivienda no presentó problemática, ya que de los 53 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 Santander Vivienda 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. Éste, obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 18 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 28 asuntos atendidos en este proceso, 5 (17.9%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 60.0% obtuvo 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 13.5% 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, Santander Vivienda 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

SANTANDER VIVIENDA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	6	0				6
Asuntos directos	24	26				50
Índice de asuntos directos vencidos (%)	25.00	0.00			✓	12.00
% de participación respecto del Sector	40.00	0.00				22.22
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	464	478				942
Asuntos directos	24	26				50
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.33	18.38			✓	18.84
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	24	26				50
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	4.17	0.00			✓	2.00
% de participación respecto del Sector	12.50	0.00				6.25
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	26	27				53
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	5	14				19
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	7.14			✗	5.26
% de participación respecto del Sector	0.00	1.49				0.85
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
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	100.00			✗	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	3.45				1.89
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	2				5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	5	13				18
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	60.00	15.38			✓	27.78
% de participación respecto del Sector	7.89	4.08				5.75
Calificación del Proceso	82.81	85.45				77.77

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SANTANDER VIVIENDA



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	12.00	22.22	8.92	2.29	5.60
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.84	n/a	1.24	n/a	1.24
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.00	6.25	2.28	4.00	3.14
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	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	5.26	0.85	18.23	19.24	18.73
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	1.89	1.00	13.83	7.42
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	27.78	5.75	5.00	8.27	6.63
Total	100			71.67	77.63	77.77

El puntaje 77.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$77.77 / 10 = 7.78 \text{ de calificación}$$

(*) 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

SANTANDER VIVIENDA



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	1	0				1
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	31	0				31
Asuntos directos	1	0				1
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	31.00	0.00			✓	31.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	1	0				1
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Asuntos de GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GO que pasaron a CO	0	0				0
Índice de asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	91.55	N/A				91.00

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SANTANDER VIVIENDA



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

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	10	31.00	n/a	1.00	n/a	1.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	10	0.00	n/a	10.00	n/a	10.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO y no se conciliaron	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos no favorables en GO que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			91.00	80.00	91.00

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

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

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SANTANDER VIVIENDA



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	2	3				5
Asuntos concluidos	11	17				28
Índice de asuntos diferidos (%)	18.18	17.65			✓	17.86
% de participación respecto del Sector	9.09	6.67				7.46
Asuntos diferidos no conciliados	1	2				3
Asuntos diferidos	2	3				5
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	50.00	66.67			✗	60.00
% de participación respecto del Sector	20.00	16.67				17.65
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	4				5
Asuntos concluidos	11	17				28
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	9.09	23.53			✗	17.86
% de participación respecto del Sector	5.56	21.05				13.51
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	79.36	62.80				66.56

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	17.86	7.46	6.43	14.06	10.25
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	60.00	17.65	1.00	8.60	4.80
Asuntos con Incumplimiento	20	17.86	13.51	16.61	6.43	11.52
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			64.04	69.09	66.56

El puntaje 66.56 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$66.56 / 10 = 6.66 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SANTANDER VIVIENDA



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.10 x 0.2	1.82
• Gestión Electrónica:	7.78 x 0.5	3.89
• Conciliación:	6.66 x 0.3	2.00

IDATU ENERO - JUNIO = 7.71

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	45	58	28.9%
I.- Consultas	0	0	-
II.- Controversias:	45	58	28.9%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	45	58	28.9%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	45	58	28.9%
UNE	33	45	36.4%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	12	13	8.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$2.987	\$0.775	-74.0%
Monto Abonado (MDP)	\$0.049	\$0.004	-92.1%
% de Abono	1.7%	0.5%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GLOBALCARD



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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de Globalcard: 457 Part. 3.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GLOBALCARD:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	40	186	365.0%
RECLAMACIONES	75	271	261.3%
Controversias	75	253	237.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	26	149	473.1%
• Gestión Redeco (Cobranza)	39	31	-20.5%
• Conciliación	10	73	630.0%
Solicitud de Dictamen	0	18	-
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	115	457	297.4%

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

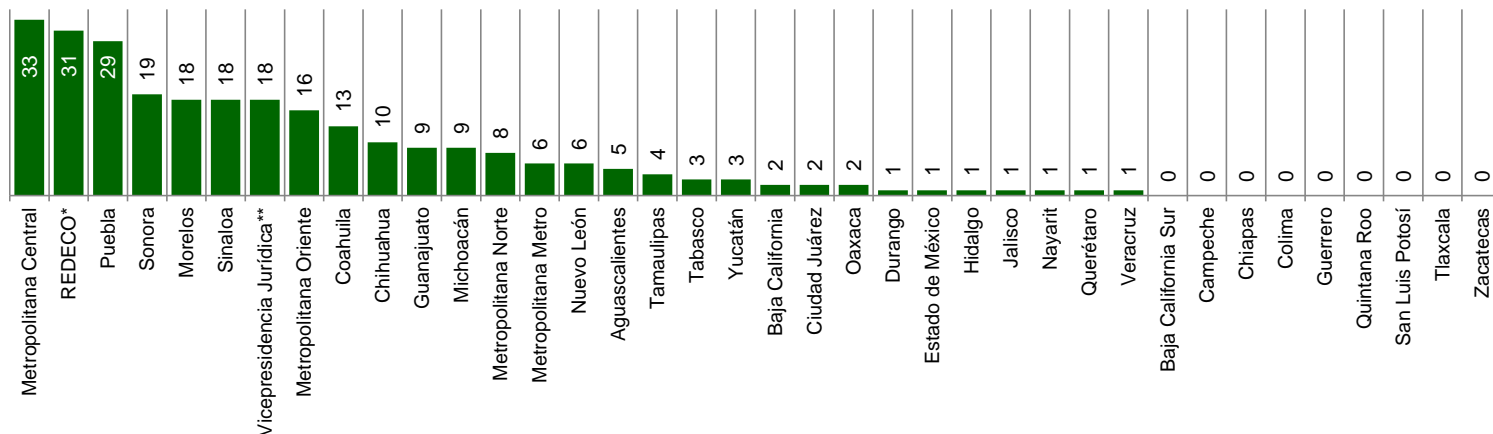
Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018 GLOBALCARD



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 271

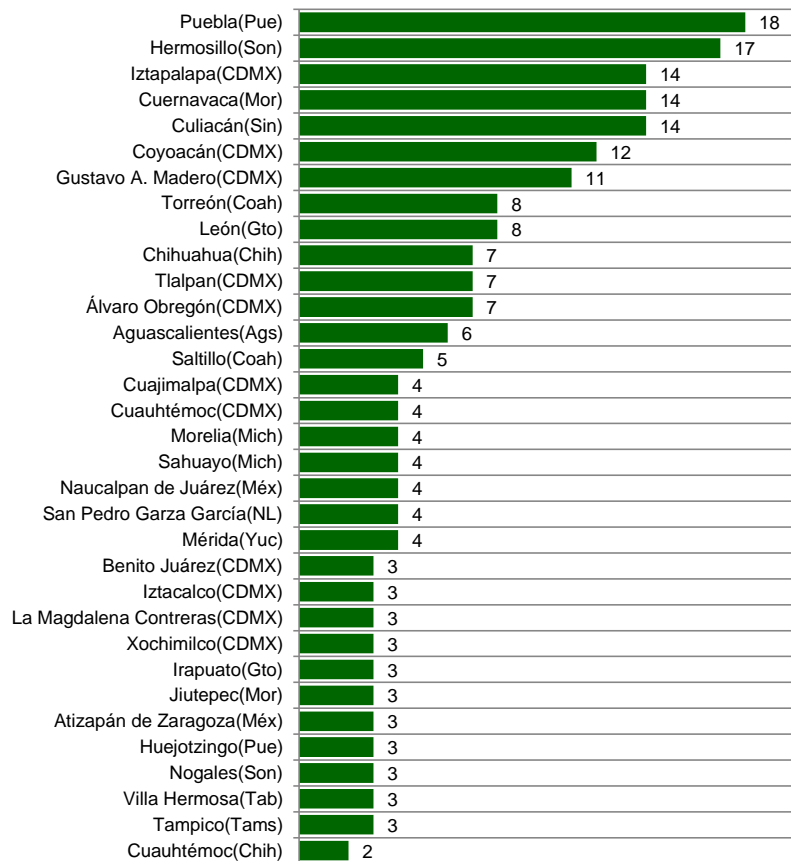


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 85 municipios del país se registra al menos una reclamación de Globalcard, de éstos, 18 concentran el 60% de las quejas.



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

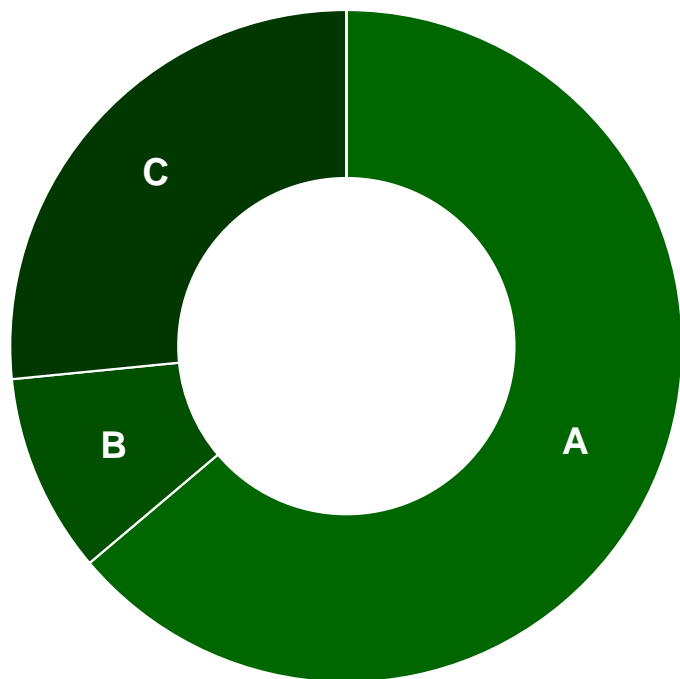
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	9	3.3%
Entre 30 y 39 años	58	21.4%
Entre 40 y 49 años	61	22.5%
Entre 50 y 59 años	63	23.3%
Entre 60 y 69 años	58	21.4%
Entre 70 y 79 años	21	7.7%
Más de 80 años	1	0.4%
Total	271	100.0%

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	75	100.0	271	100.0	261.3
Tarjeta de crédito	27	36.0	173	63.8	540.7
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	38	50.7	26	9.6	-31.6
Resto de productos 1/	10	13.3	72	26.6	-

1/ Incluye: Crédito personal, entre otros.



A 63.8% Tarjeta de crédito

- 53% Consumos no reconocidos
- 12% Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
- 5% Actualización de historial crediticio no realizada

B 9.6% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 26.6% 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiamos, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiamos de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumos, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Financiamos México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiamos Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.



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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, Globalcard no presentó problemática, ya que de los 118 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

PRÓRROGAS SOLICITADAS: Cuando la Institución solicita un plazo mayor al tiempo establecido, con la supuesta finalidad de dar una respuesta puntual a la queja del Usuario. Este indicador es evaluado por detectarse malas prácticas en su uso. Durante el primer semestre del 2018, Globalcard solicitó 11 prórrogas, es decir, el 7.9% de los 139 asuntos en su contra, las cuales representaron el 78.6% de las prórrogas solicitadas del Sector.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 5 casos Globalcard 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 26 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 58 asuntos atendidos en este proceso, 2 (3.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 3.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Por otro lado, 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, Globalcard 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.



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	61	57				118
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.)	652	826				1,478
Asuntos directos	61	57				118
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.69	14.49			x	12.53
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	61	57				118
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	4	7				11
Asuntos concluidos	68	71				139
Índice de asuntos con prórroga (%)	5.88	9.86			x	7.91
% de participación respecto del Sector	100.00	70.00				78.57
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	4	7				11
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.)	104	168				272
Asuntos con prórroga	4	7				11
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	26.00	24.00			✓	24.73
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	4	7				11
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	10	21				31
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	10.00	19.05			x	16.13
% de participación respecto del Sector	2.00	5.97				4.27
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	3				3
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	4				5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	75.00			x	60.00
% de participación respecto del Sector	0.00	10.34				5.66
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	4				5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	17				26
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	11.11	23.53			x	19.23
% de participación respecto del Sector	2.63	8.16				5.75
Calificación del Proceso	81.64	71.71				73.19



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	12.53	n/a	2.57	n/a	2.57
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	7.91	78.57	4.06	1.00	2.53
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	24.73	n/a	1.24	n/a	1.24
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	16.13	4.27	14.57	16.20	15.38
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	60.00	5.66	6.60	11.50	9.05
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	19.23	5.75	6.54	8.27	7.40
Total	100			70.59	71.97	73.19

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

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

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GLOBALCARD



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	2				2
Asuntos concluidos	18	40				58
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	5.00			X	3.45
% de participación respecto del Sector	0.00	4.44				2.99
Asuntos diferidos no conciliados	0	1				1
Asuntos diferidos	0	2				2
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	50.00			X	50.00
% de participación respecto del Sector	0.00	8.33				5.88
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	18	40				58
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	1				1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	100.00	86.08				87.69

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	2.99	17.38	17.63	17.50
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	50.00	5.88	4.17	16.20	10.18
Asuntos con Incumplimiento	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			81.55	93.83	87.69

El puntaje 87.69 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$87.69 / 10 = 8.77 \text{ de calificación}$$



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.32	x	0.6	4.39
• Conciliación:	8.77	x	0.4	3.507
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	7.90



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	308	46,158	14886.4%
I.- Consultas	94	32	-66.0%
II.- Controversias:	214	46,126	21454.2%
II.I Aclaraciones	78	44,378	56794.9%
II.II Reclamaciones	136	1,748	1185.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	214	46,126	21454.2%
Teléfono	39	23,366	59812.8%
Sucursales	39	21,012	53776.9%
UNE	99	1,238	1150.5%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	26	500	1823.1%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	11	10	-9.1%
Correo electrónico	0	0	-
Página de Internet	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias	2017	2018	Var.
Monto Reclamado (MDP)	\$0.17	\$223.68	134798.8%
Monto Abonado (MDP)	\$0.05	\$71.64	131092.0%
% de Abono	32.9%	32.0%	
Resolución Favorable al Usuario	25.2%	100.0%	

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CRÉDITO REAL



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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de Crédito Real: 335 Part. 2.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CRÉDITO REAL:

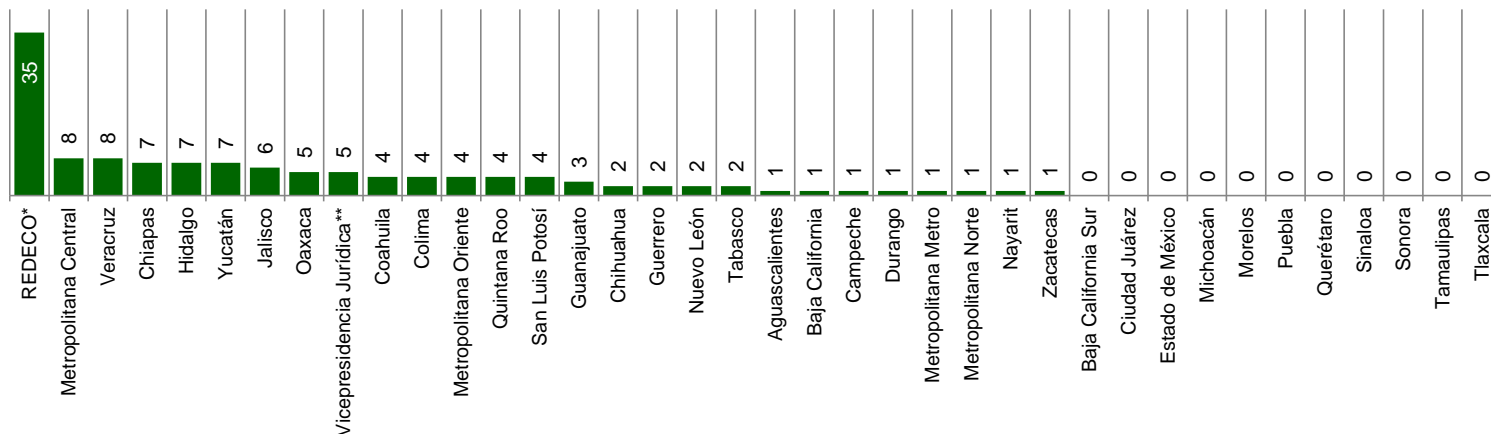
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	263	208	-20.9%
RECLAMACIONES	176	127	-27.8%
Controversias	170	122	-28.2%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	76	57	-25.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	54	35	-35.2%
• Conciliación	39	30	-23.1%
Solicitud de Dictamen	4	4	0.0%
Solicitud de Defensoría	1	1	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	1	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	439	335	-23.7%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 127



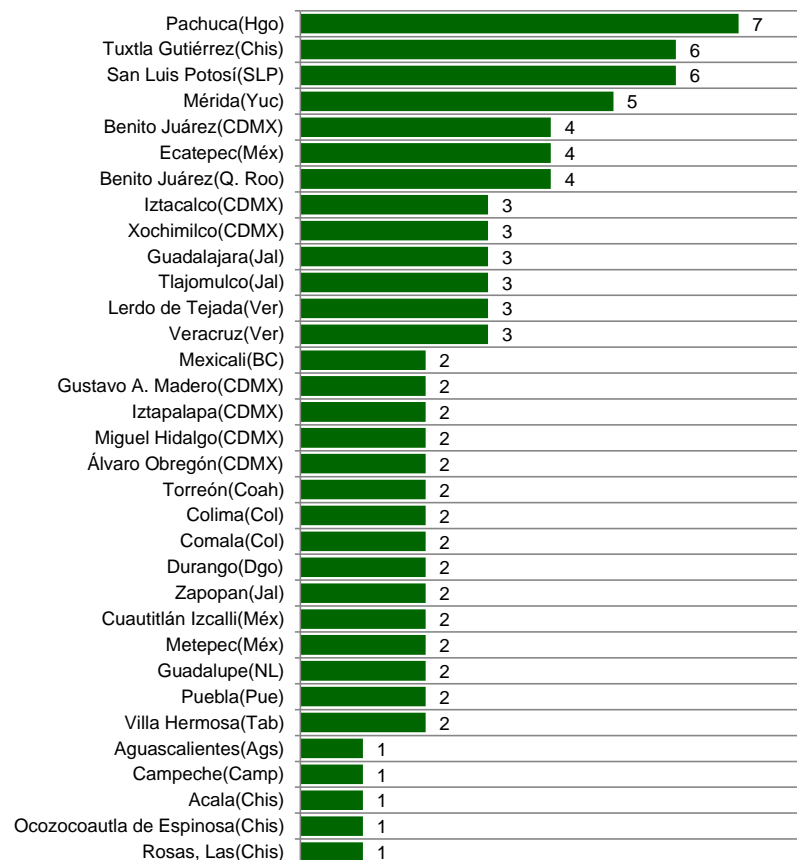
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 Crédito Real, de éstos, 24 concentran el 60% de las quejas.

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



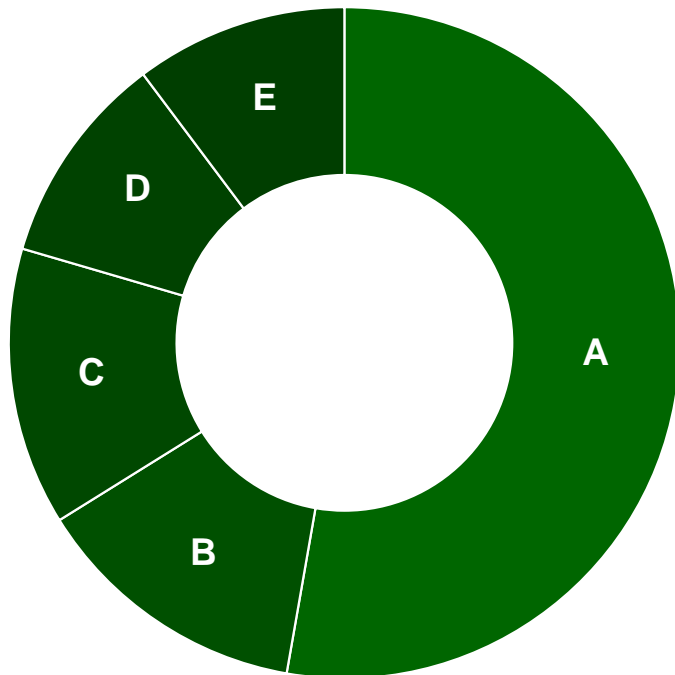
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	10	8%
Entre 30 y 39 años	26	20%
Entre 40 y 49 años	34	27%
Entre 50 y 59 años	35	28%
Entre 60 y 69 años	13	10%
Entre 70 y 79 años	9	7%
Más de 80 años	0	0%
Total	127	100%

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	176	100.0	127	100.0	-27.8
Crédito personal	106	60.2	67	52.8	-36.8
Crédito de nómina	17	9.7	17	13.4	0.0
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	17	9.7	17	13.4	0.0
Crédito al auto	13	7.4	13	10.2	0.0
Resto de productos 1/	23	13.0	13	10.2	-

1/ Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Tarjeta de crédito, Crédito con garantía hipotecaria, entre otros.



A 52.8% Crédito personal

- 33% Actualización de historial crediticio no realizada
- 13% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 12% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones

B 13.4% Crédito de nómina

- 29% Actualización de historial crediticio no realizada
- 24% Incumplimiento con los términos del contrato
- 18% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 13.4% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 10.2% Crédito al auto

E 10.2% 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumo, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, Crédito Real no presentó problemática, ya que de los 58 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, Crédito Real no presentó problemática, ya que de los 58 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 Crédito Real 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 10 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 36 asuntos atendidos en este proceso, 4 (11.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 50.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Por otro lado, de los 3 asuntos donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, Crédito Real 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

CRÉDITO REAL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	22	36				58
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.)	147	221				368
Asuntos directos	22	36				58
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	6.68	6.14			✓	6.34
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	22	36				58
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	2.78			✗	1.72
% de participación respecto del Sector	0.00	12.50				6.25
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	22	36				58
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	10	7				17
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	40.00	42.86			✗	41.18
% de participación respecto del Sector	8.00	4.48				5.98
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	2	0				2
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 (%)	50.00	0.00			✓	28.57
% de participación respecto del Sector	8.33	0.00				3.77
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	3				5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	6	4				10
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	75.00			✗	50.00
% de participación respecto del Sector	5.26	6.12				5.75
Calificación del Proceso	81.56	84.97				79.08

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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	6.34	n/a	3.87	n/a	3.87
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.72	6.25	2.66	4.00	3.33
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	41.18	5.98	6.13	14.68	10.41
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	28.57	3.77	11.00	12.67	11.83
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	50.00	5.75	1.00	8.27	4.63
Total	100			69.66	79.62	79.08

El puntaje 79.08 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$79.08 / 10 = 7.91 \text{ de calificación}$$

(*) 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

CRÉDITO REAL



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	1				4
Asuntos concluidos	16	20				36
Índice de asuntos diferidos (%)	18.75	5.00			✓	11.11
% de participación respecto del Sector	13.64	2.22				5.97
Asuntos diferidos no conciliados	2	0				2
Asuntos diferidos	3	1				4
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	66.67	0.00			✓	50.00
% de participación respecto del Sector	40.00	0.00				11.76
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	16	20				36
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	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	73.52	97.24				81.69

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	5.97	11.56	15.25	13.40
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	50.00	11.76	4.17	12.40	8.28
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			75.72	87.65	81.69

El puntaje 81.69 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.69 / 10 = 8.17 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.91	x	0.6	4.745
• Conciliación:	8.17	x	0.4	3.27

IDATU ENERO - JUNIO = 8.01

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	7,611	13,614	78.9%
I.- Consultas	5,668	10,971	93.6%
II.- Controversias:	1,943	2,643	36.0%
II.I Aclaraciones	1,803	2,523	39.9%
II.II Reclamaciones	140	120	-14.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

	2017	2018	Var.
TOTAL	1,943	2,643	36.0%
Teléfono	1,803	2,523	39.9%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	107	57	-46.7%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	33	40	21.2%
UNE	0	23	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$1.48	\$5.29	258.3%
Monto Abonado (MDP)	\$0.04	\$0.13	209.2%
% de Abono	2.9%	2.5%	
Resolución Favorable al Usuario	2.4%	100.0%	

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GM FINANCIAL DE MÉXICO



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de GM Financiera de México: 1,430 Part. 11.6%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE GM FINANCIAL DE MÉXICO:

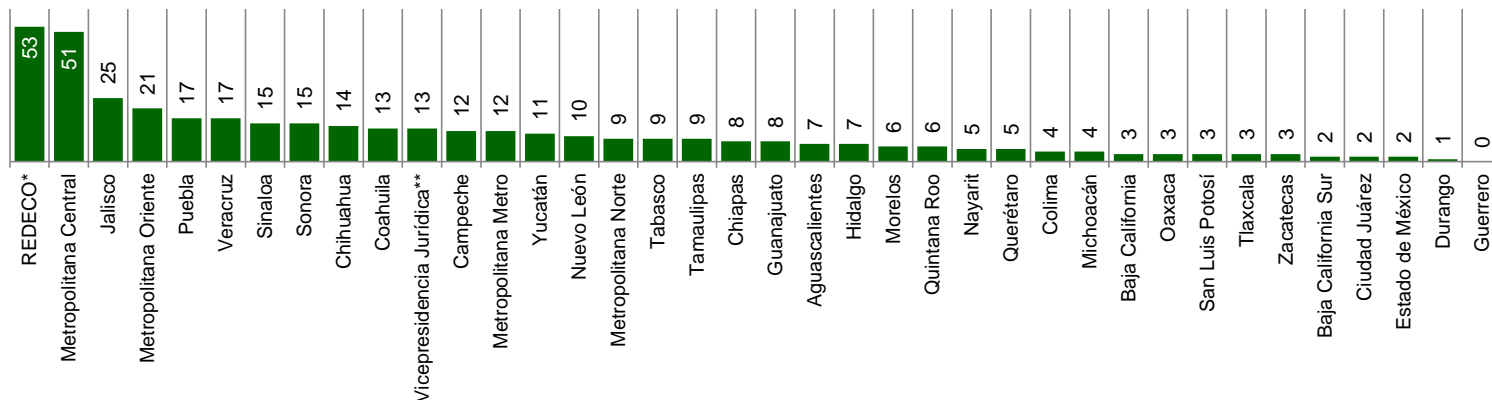
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	947	1,022	7.9%
RECLAMACIONES	343	408	19.0%
Controversias	314	395	25.8%
• Gestión Ordinaria	0	1	-
• Gestión Electrónica	171	227	32.7%
• Gestión Redeco (Cobranza)	38	53	39.5%
• Conciliación	105	114	8.6%
Solicitud de Dictamen	22	12	-45.5%
Solicitud de Defensoría	3	1	-66.7%
Defensoría Legal Gratuita	2	0	-100.0%
Asesorías Jurídicas Penales	2	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,290	1,430	10.9%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 408



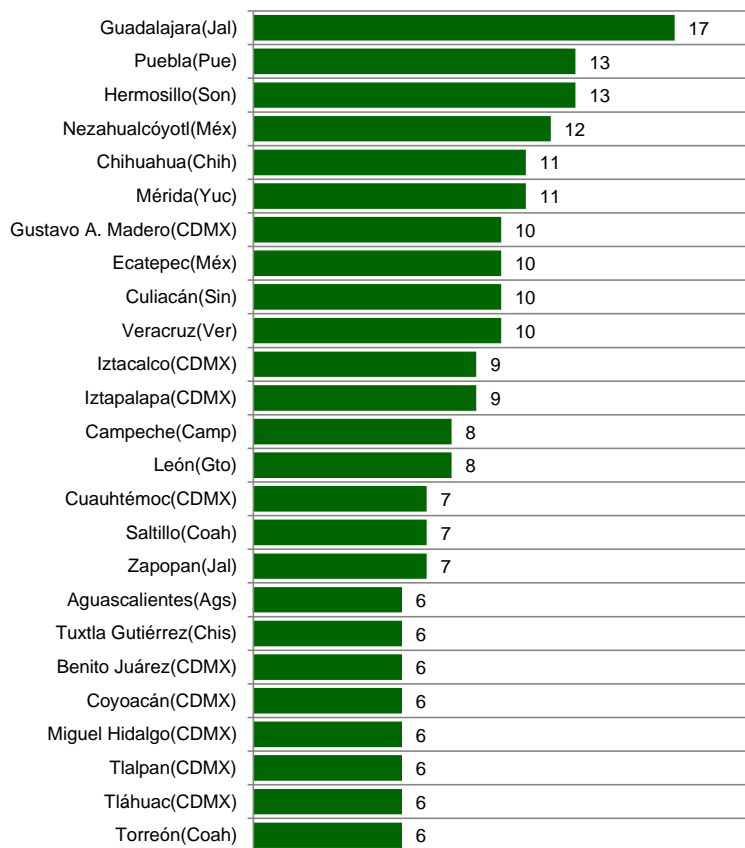
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 130 municipios del país se registra al menos una reclamación de GM Financiera de México, de éstos, 30 concentran el 60% de las quejas.

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



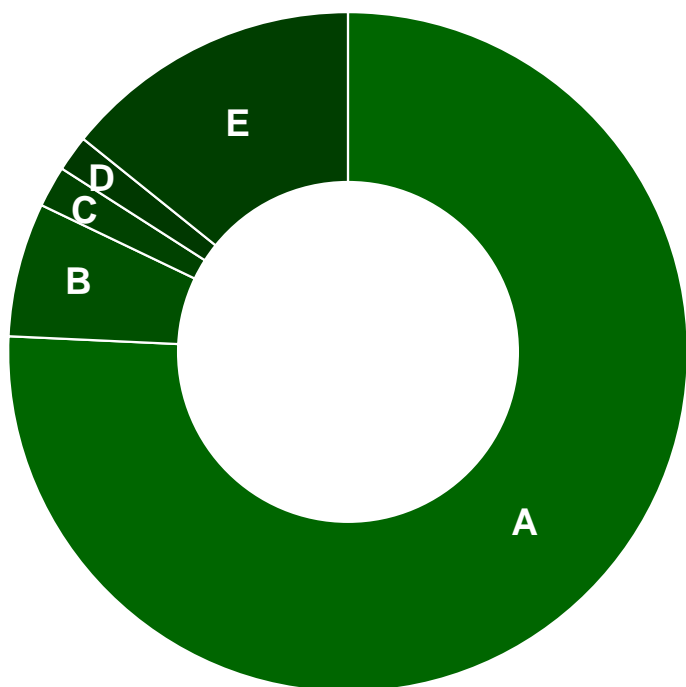
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	34	8%
Entre 30 y 39 años	80	20%
Entre 40 y 49 años	98	24%
Entre 50 y 59 años	100	25%
Entre 60 y 69 años	70	17%
Entre 70 y 79 años	26	6%
Más de 80 años	0	0%
Total	408	100%

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	343	100.0	408	100.0	19.0
Crédito al auto	292	85.1	309	75.7	5.8
Crédito personal	9	2.6	26	6.4	188.9
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	16	4.7	8	2.0	-50.0
Crédito de nómina	2	0.6	7	1.7	250.0
Resto de productos 1/	24	7.0	58	14.2	-

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



A 75.7% Crédito al auto

- 19% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 11% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 9% Incumplimiento con los términos del contrato

B 6.4% Crédito personal

- 42% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 15% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 15% Incumplimiento con los términos del contrato

C 2.0% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

D 1.7% Crédito de nómina

E 14.2% 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumo, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiamiento Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, GM Financiera de México no presentó problemática, ya que de los 270 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, GM Financiera de México no presentó problemática, ya que de los 275 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 24 casos GM Financiera de México emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución, por lo que el Usuario al verse afectado por incumplimiento ya convenido, tuvo que recurrir de nueva cuenta a esta Comisión Nacional para iniciar un procedimiento de Conciliación, con los costos e implicaciones jurídicas que el mismo conlleva. De éstos, 8 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 65 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, 18 obtuvieron respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 116 asuntos atendidos en este proceso, 7 (6.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 10.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 14.3% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (1.7%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 5.4% 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, GM Financiera 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

GM FINANCIAL DE MÉXICO



GM FINANCIAL



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	143	127				270
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.)	1,198	1,524				2,722
Asuntos directos	143	127				270
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	8.38	12.00			✘	10.08
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	1				2
Asuntos directos	143	127				270
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.70	0.79			✘	0.74
% de participación respecto del Sector	12.50	12.50				12.50
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	145	130				275
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	9	15				24
Asuntos de GE que pasaron a CO	39	50				89
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	23.08	30.00			✘	26.97
% de participación respecto del Sector	18.00	22.39				20.51
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	4	4				8
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	9	15				24
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	44.44	26.67			✓	33.33
% de participación respecto del Sector	16.67	13.79				15.09
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	8	10				18
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	30	35				65
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	26.67	28.57			✘	27.69
% de participación respecto del Sector	21.05	20.41				20.69
Calificación del Proceso	76.74	73.44				70.32

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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.08	n/a	3.09	n/a	3.09
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.74	12.50	3.99	3.00	3.50
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	26.97	20.51	10.92	1.76	6.34
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	33.33	15.09	10.33	5.67	8.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	27.69	20.69	5.02	3.77	4.39
Total	100			78.35	54.20	70.32

El puntaje 70.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$70.32 / 10 = 7.03 \text{ de calificación}$$

(*) 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
GM FINANCIAL DE MÉXICO



GM FINANCIAL

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ORDINARIA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. 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	99.38				99.71

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	9.71	n/a	9.71
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			99.71	80.00	99.71

El puntaje 99.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$99.71 / 10 = 9.97 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos:

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

GM FINANCIAL DE MÉXICO

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	6				7
Asuntos concluidos	49	67				116
Índice de asuntos diferidos (%)	2.04	8.96			X	6.03
% de participación respecto del Sector	4.55	13.33				10.45
Asuntos diferidos no conciliados	0	1				1
Asuntos diferidos	1	6				7
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	16.67			X	14.29
% de participación respecto del Sector	0.00	8.33				5.88
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	1				2
Asuntos concluidos	49	67				116
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	2.04	1.49			✓	1.72
% de participación respecto del Sector	5.56	5.26				5.41
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	95.34	83.69				86.51

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	6.03	10.45	15.41	11.69	13.55
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	14.29	5.88	15.48	16.20	15.84
Asuntos con Incumplimiento	20	1.72	5.41	19.67	14.57	17.12
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			90.56	82.46	86.51

El puntaje 86.51 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.51 / 10 = 8.65 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	9.97	x	0.2	1.99
• Gestión Electrónica:	7.03	x	0.5	3.52
• Conciliación:	8.65	x	0.3	2.60

IDATU ENERO - JUNIO = 8.11

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	336	286	-14.9%
I.- Consultas	11	0	-100.0%
II.- Controversias:	325	286	-12.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	325	286	-12.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	325	286	-12.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	167	233	39.5%
Correo electrónico	112	43	-61.6%
Teléfono	45	9	-80.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	1	-
UNE	1	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Montos y Resultado de las controversias			
Monto Reclamado (MDP)	\$2.7	\$3.5	29.6%
Monto Abonado (MDP)	\$0.2	\$0.4	94.8%
% de Abono	7.8%	11.8%	
Resolución Favorable al Usuario	8.6%	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.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de BNP Paribas Personal Finance: 341 Part. 2.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE:

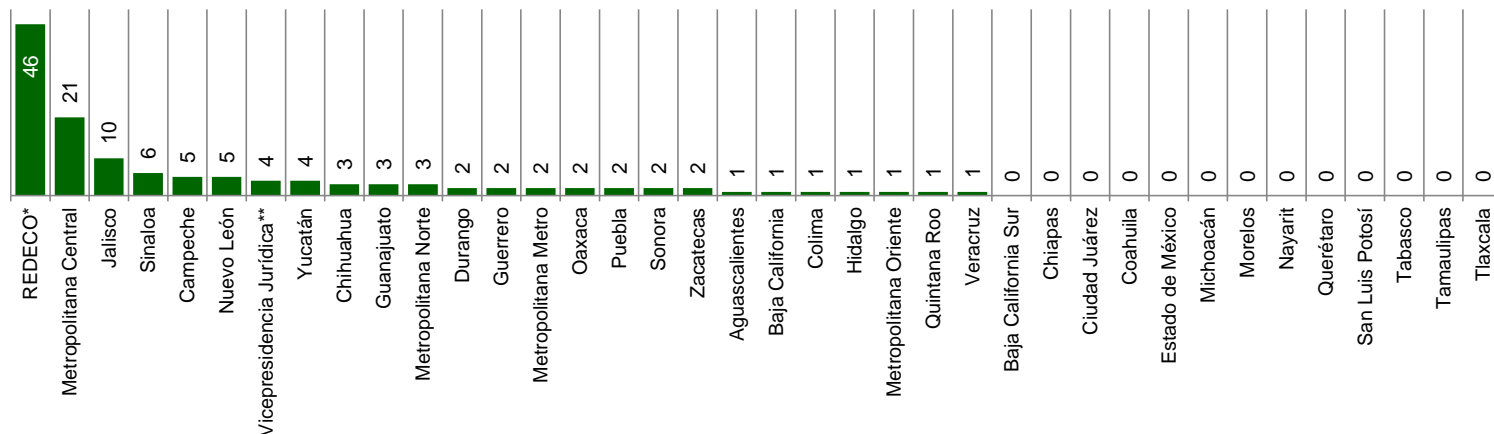
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	145	210	44.8%
RECLAMACIONES	89	131	47.2%
Controversias	87	127	46.0%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	40	47	17.5%
• Gestión Redeco (Cobranza)	15	46	206.7%
• Conciliación	31	34	9.7%
Solicitud de Dictamen	2	4	100.0%
Solicitud de Defensoría	0	0	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	234	341	45.7%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 131



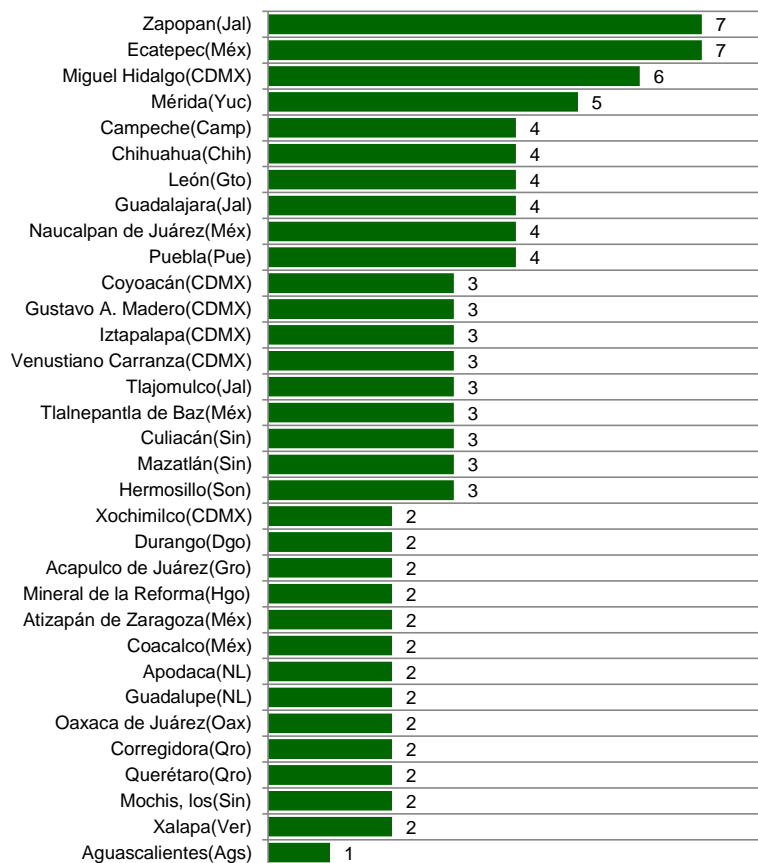
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 61 municipios del país se registra al menos una reclamación de BNP Paribas Personal Finance, de éstos, 20 concentran el 60% de las quejas.

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

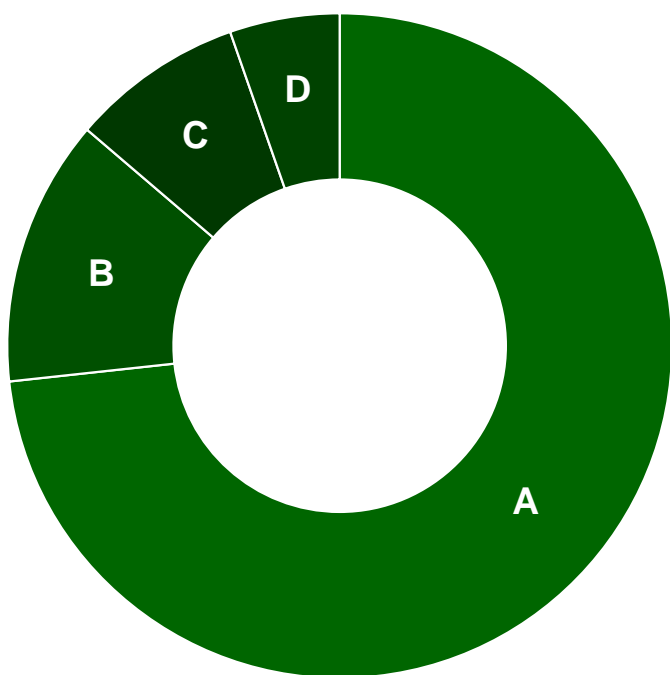


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	13	10%
Entre 30 y 39 años	44	34%
Entre 40 y 49 años	23	18%
Entre 50 y 59 años	28	21%
Entre 60 y 69 años	16	12%
Entre 70 y 79 años	7	5%
Más de 80 años	0	0%
Total	131	100%

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	89	100.0	131	100.0	47.2
Crédito al auto	53	59.5	96	73.3	81.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	3	3.4	17	13.0	466.7
Crédito personal	18	20.2	11	8.4	-38.9
Resto de productos	15	16.9	7	5.3	-



A 73.3% Crédito al auto

- 26% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 13% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 9% Incumplimiento con los términos del contrato

B 13.0% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 8.4% Crédito personal

- 36% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 27% Actualización de historial crediticio no realizada
- 9% Crédito no reconocido en el historial crediticio

D 5.3% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumo, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, BNP Paribas Personal Finance acumuló 1 vencimiento de 48 asuntos directos, lo que implicó que en el 2.1% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 3.7% 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, BNP Paribas Personal Finance no presentó problemática, ya que de los 50 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 2 casos BNP Paribas Personal Finance 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 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 27 asuntos atendidos en este proceso, 4 (14.8%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 6.0% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, ninguno obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 3 asuntos (11.1%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 8.1% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada su ejecución, BNP Paribas Personal Finance 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

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	1				1
Asuntos directos	20	28				48
Índice de asuntos directos vencidos (%)	0.00	3.57			✘	2.08
% de participación respecto del Sector	0.00	8.33				3.70
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	365	516				881
Asuntos directos	20	28				48
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	18.25	18.43			✘	18.35
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	20	28				48
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	3.57			✘	2.08
% de participación respecto del Sector	0.00	12.50				6.25
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	21	29				50
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	5	7				12
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	20.00	14.29			✔	16.67
% de participación respecto del Sector	2.00	1.49				1.71
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	4.17	3.45				3.77
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	1	2				3
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	4	6				10
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	33.33			✘	30.00
% de participación respecto del Sector	2.63	4.08				3.45
Calificación del Proceso	82.47	79.78				78.74

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



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	2.08	3.70	9.81	8.71	9.26
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.35	n/a	1.35	n/a	1.35
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.08	6.25	2.17	4.00	3.08
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	16.67	1.71	14.39	18.48	16.43
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	3.77	1.00	12.67	6.83
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	30.00	3.45	4.60	8.96	6.78
Total	100			68.31	82.82	78.74

El puntaje 78.74 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.74 / 10 = 7.87 \text{ de calificación}$$

(*) 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

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	3				4
Asuntos concluidos	9	18				27
Índice de asuntos diferidos (%)	11.11	16.67			X	14.81
% de participación respecto del Sector	4.55	6.67				5.97
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	1	3				4
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	1	2				3
Asuntos concluidos	9	18				27
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	11.11	11.11				11.11
% de participación respecto del Sector	5.56	10.53				8.11
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	93.61	85.16				86.87

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos con Diferimiento	20	14.81	5.97	8.74	15.25	12.00
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos con Incumplimiento	20	11.11	8.11	17.89	11.86	14.87
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			86.63	87.11	86.87

El puntaje 86.87 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$86.87 / 10 = 8.69 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.87	x	0.6	4.72
• Conciliación:	8.69	x	0.4	3.48
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	8.20

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	200	224	12.0%
I.- Consultas	110	145	31.8%
II.- Controversias:	90	79	-12.2%
II.I Aclaraciones	0	43	-
II.II Reclamaciones	90	36	-60.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	90	79	-12.2%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	40	47	17.5%
UNE	22	32	45.5%
Correo electrónico	18	0	-100.0%
Teléfono	9	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	-	\$8,536.8	-
Monto Abonado	\$16,176.3	\$10,165.2	-37.2%
% de Abono	-	119.1%	
Resolución Favorable al Usuario	2.2%	100.0%	

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

FC FINANCIAL **FC** FINANCIAL

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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de FC Financiam: 538 Part. 4.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FC FINANCIAL:

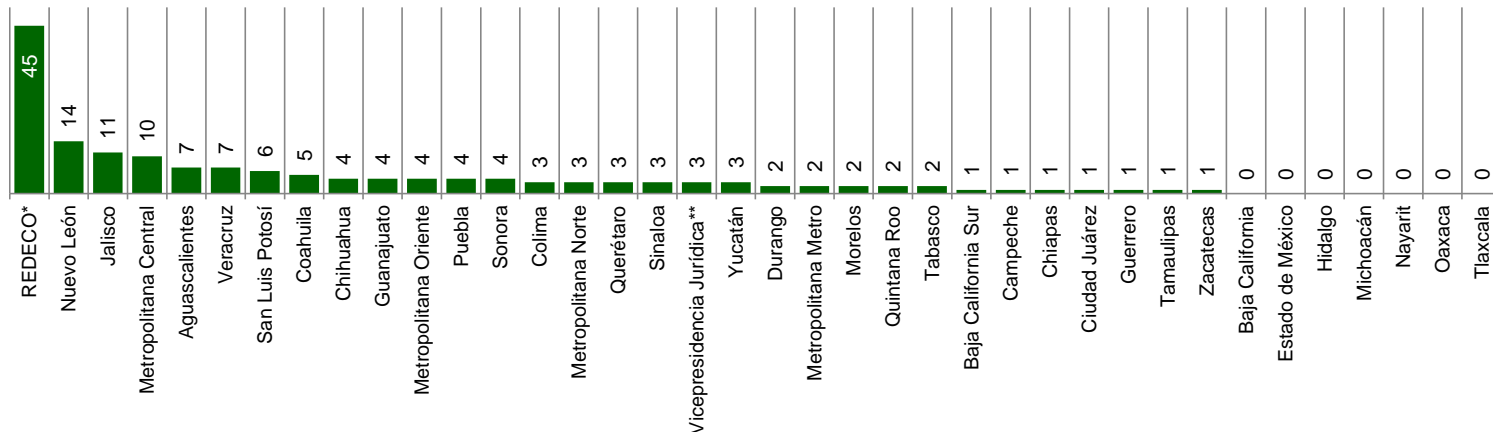
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	112	378	237.5%
RECLAMACIONES	97	160	64.9%
Controversias	92	157	70.7%
• Gestión Ordinaria	2	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	20	58	190.0%
• Gestión Redeco (Cobranza)	28	45	60.7%
• Conciliación	42	54	28.6%
Solicitud de Dictamen	3	3	0.0%
Solicitud de Defensoría	1	0	-100.0%
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	1	0	-100.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	209	538	157.4%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 160



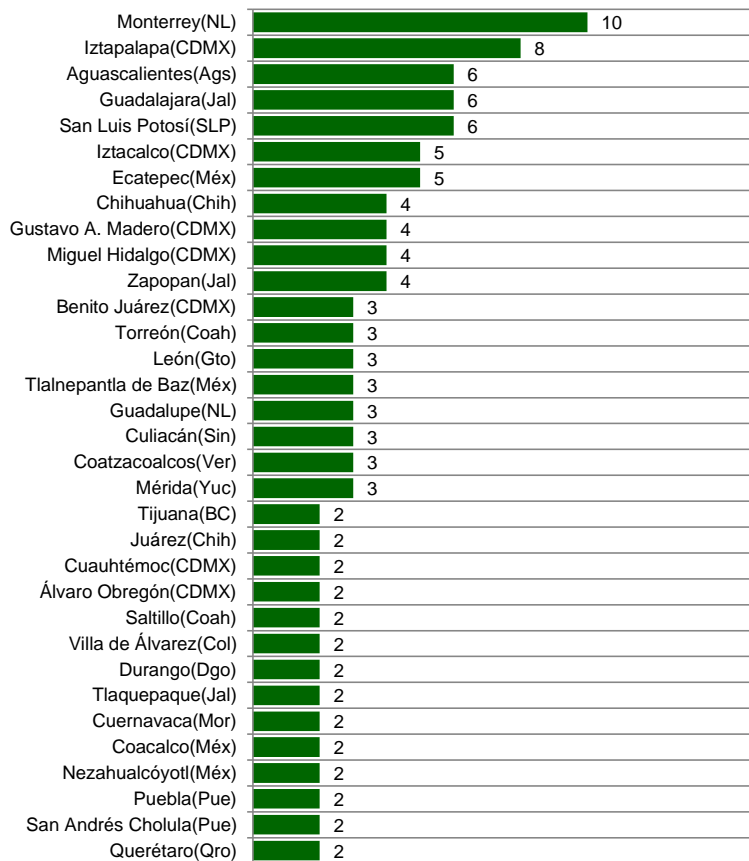
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 74 municipios del país se registra al menos una reclamación de FC Financial, de éstos, 24 concentran el 60% de las quejas.

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



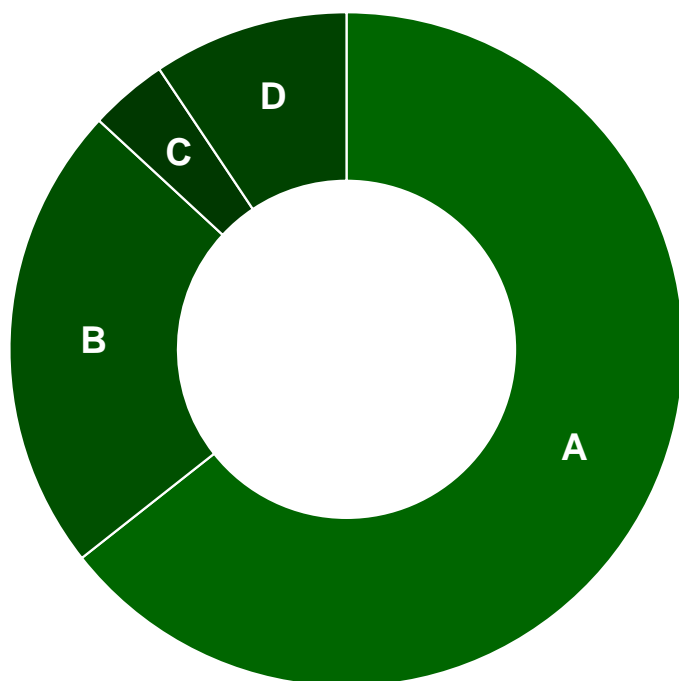
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	17	11%
Entre 30 y 39 años	34	21%
Entre 40 y 49 años	49	30%
Entre 50 y 59 años	38	24%
Entre 60 y 69 años	22	14%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	160	100%

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PRODUCTO Y CAUSA:

PRODUCTO	2017		2018		Crecim. (%)
	Reclamaciones	Part. (%)	Reclamaciones	Part. (%)	
Total	97	100.0	160	100.0	64.9
Crédito al auto	62	63.9	103	64.4	66.1
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	26	26.8	36	22.5	38.5
Tarjeta de crédito	4	4.1	6	3.7	50.0
Resto de productos 1/	5	5.2	15	9.4	-

1/ Incluye: Arrendamiento financiero, Crédito con garantía prendaria, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), entre otros.



A 64.4% Crédito al auto

- 29% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 11% Crédito no reconocido en el historial crediticio
- 8% Pago o depósito no aplicado total o parcialmente al producto o servicio

B 22.5% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 3.7% Tarjeta de crédito

- 33% Actualización de historial crediticio no realizada
- 33% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 17% Promociones, meses sin intereses, sorteos o premios no entregados o aplicados al Usuario, cliente y/o socio

D 9.4% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumo, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiamiento Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, FC Financiamiento acumuló 3 vencimientos de 47 asuntos directos, lo que implicó que en el 6.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 11.1% 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, FC Financiamiento no presentó problemática, ya que de los 53 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 FC Financiamiento 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. Éste, obtuvo respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 4 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, ninguno obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 41 asuntos atendidos en este proceso, 9 (22.0%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 13.4% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 11.1% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Cuando 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, FC Financiamiento no presentó problemática, ya que no firmó ningún convenio.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	2	1				3
Asuntos directos	12	35				47
Índice de asuntos directos vencidos (%)	16.67	2.86			✓	6.38
% de participación respecto del Sector	13.33	8.33				11.11
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	181	527				708
Asuntos directos	12	35				47
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	15.08	15.06			✓	15.06
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	1				1
Asuntos directos	12	35				47
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	2.86			✗	2.13
% de participación respecto del Sector	0.00	12.50				6.25
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	15	38				53
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	1	4				5
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	25.00			✗	20.00
% de participación respecto del Sector	0.00	1.49				0.85
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	1				1
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	100.00			✗	100.00
% de participación respecto del Sector	0.00	3.45				1.89
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	1	3				4
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	94.79	82.59				81.55

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	6.38	11.11	9.43	6.14	7.78
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	15.06	n/a	2.04	n/a	2.04
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.13	6.25	2.11	4.00	3.05
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	20.00	0.85	13.26	19.24	16.25
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	100.00	1.89	1.00	13.83	7.42
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			72.83	83.22	81.55

El puntaje 81.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$81.55 / 10 = 8.16 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FC FINANCIAL **FC** FINANCIAL

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	3	6				9
Asuntos concluidos	13	28				41
Índice de asuntos diferidos (%)	23.08	21.43			✓	21.95
% de participación respecto del Sector	13.64	13.33				13.43
Asuntos diferidos no conciliados	0	1				1
Asuntos diferidos	3	6				9
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	16.67			✗	11.11
% de participación respecto del Sector	0.00	8.33				5.88
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	13	28				41
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	92.11	81.13				82.66

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

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		PROMEDIO DE PUNTOS
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	
Asuntos con Diferimiento	20	21.95	13.43	3.32	9.31	6.31
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	11.11	5.88	16.48	16.20	16.34
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			79.80	85.51	82.66

El puntaje 82.66 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$82.66 / 10 = 8.27 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.16	x	0.6	4.893
• Conciliación:	8.27	x	0.4	3.306
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO		=		8.20

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	76	118	55.3%
I.- Consultas	52	58	11.5%
II.- Controversias:	24	60	150.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	24	60	150.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	24	60	150.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	20	58	190.0%
UNE	3	2	-33.3%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$4,974.5	\$18,419.9	270.3%
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	0.0%	0.0%	
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	100.0%	

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CRÉDITO 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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de Crédito Familiar: 1,160 Part. 9.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CRÉDITO FAMILIAR:

	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	913	720	-21.1%
RECLAMACIONES	590	440	-25.4%
Controversias	579	435	-24.9%
• Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
• Gestión Electrónica	112	181	61.6%
• Gestión Redeco (Cobranza)	422	203	-51.9%
• Conciliación	44	51	15.9%
Solicitud de Dictamen	9	2	-77.8%
Solicitud de Defensoría	1	1	0.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	0	1	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	1,503	1,160	-22.8%

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.

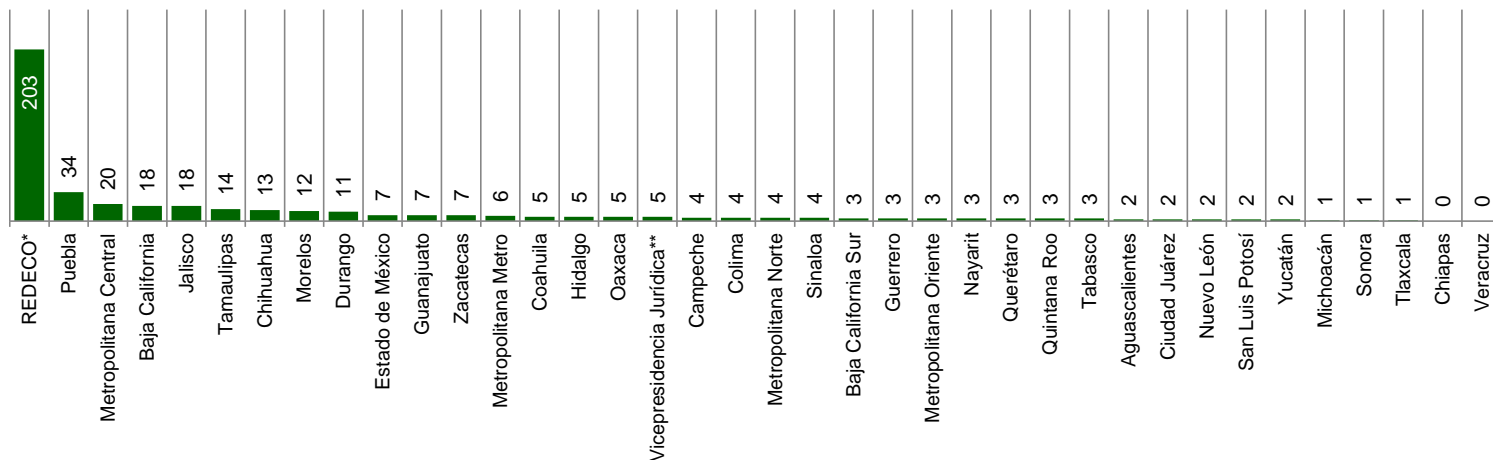
Reclamaciones: Atender y resolver las quejas de los Usuarios de servicios y productos financieros.

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CRÉDITO FAMILIAR



DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 440



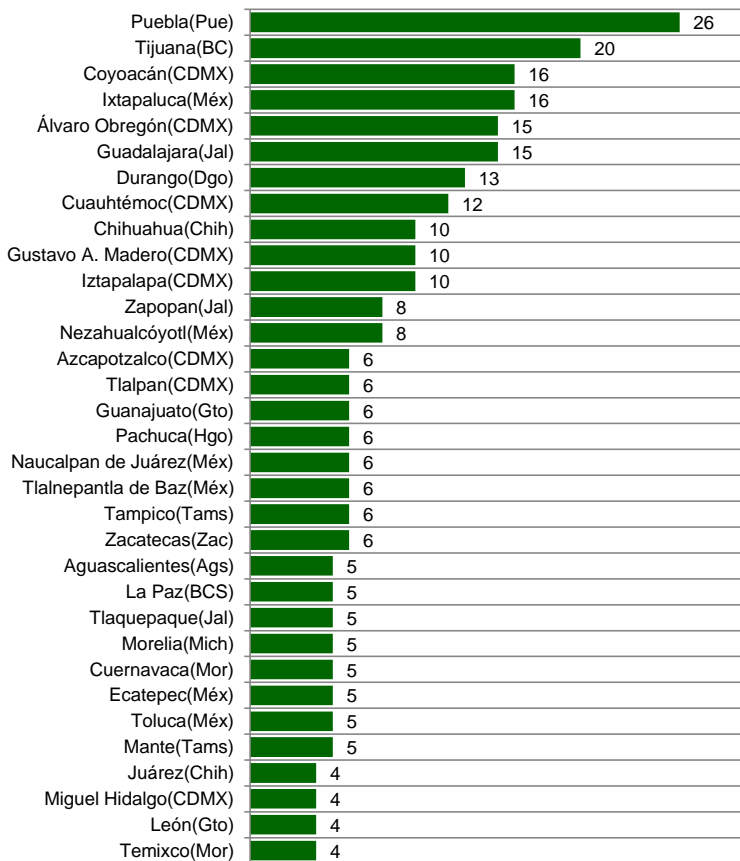
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 119 municipios del país se registra al menos una reclamación de Crédito Familiar, de éstos, 29 concentran el 61% de las quejas.

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



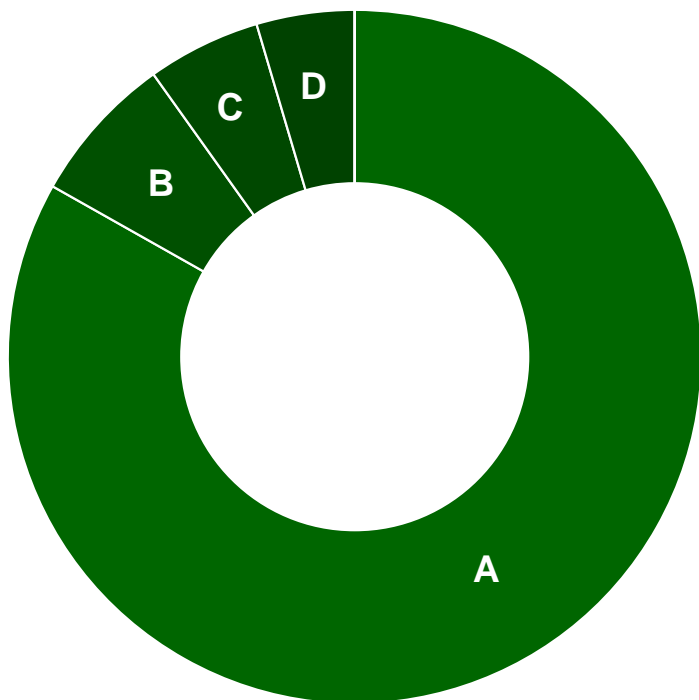
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	8	1.8%
Entre 30 y 39 años	44	10.0%
Entre 40 y 49 años	69	15.7%
Entre 50 y 59 años	104	23.6%
Entre 60 y 69 años	145	33.0%
Entre 70 y 79 años	68	15.5%
Más de 80 años	2	0.4%
Total	440	100.0%

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	590	100.0	440	100.0	-25.4
Crédito personal	520	88.1	346	78.6	-33.5
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	20	3.4	29	6.6	45.0
Crédito de nómina	6	1.0	22	5.0	266.7
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	1	0.2	19	4.3	1800.0
Resto de productos 1/	43	7.3	24	5.5	-

1/ Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito al auto, Crédito empresarial, entre otros.



A 78.6% Crédito personal

- 46% Gestión de Cobranza (REDECO)
La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 15%
- 9% Actualización de historial crediticio no realizada

B 6.6% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 5.0% Crédito de nómina

- 32% Negativa a cumplir con la conclusión anticipada establecida en el contrato
- 18% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 18% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

D 4.3% Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)

E 5.5% Varios

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CRÉDITO 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financial, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financial de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumo, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

- EVALUACIÓN POR PROCESO:**

A. Las Instituciones obtienen como máximo 100 puntos por proceso.

B. Cada proceso es evaluado en diversos criterios, los cuales tienen pesos distintos.

C. De la evaluación de estos criterios, se obtienen los puntos totales por Institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.

- CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

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

- Gestión Electrónica 50 %
- Gestión Ordinaria 20 %
- Conciliación 30 %

E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
(27 de 48 SOFOM ER se han adherido a este proceso)**

Para cualquier duda o consulta favor de contactar a CONUSEF 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 del 2018, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que de los 154 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, Crédito Familiar no presentó problemática, ya que de los 171 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 Crédito 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 éstos, 2 obtuvieron respuesta negativa en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 20 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 tramitarlos vía electrónica es que los asuntos no lleguen a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 46 asuntos atendidos en este proceso, 8 (17.4%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 11.9% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 12.5% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (2.2%) 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 2.7% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de los 4 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, Crédito Familiar 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

CRÉDITO FAMILIAR



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	72	82				154
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.)	742	1,155				1,897
Asuntos directos	72	82				154
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	10.31	14.09			x	12.32
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	2	0				2
Asuntos directos	72	82				154
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	2.78	0.00			✓	1.30
% de participación respecto del Sector	25.00	0.00				12.50
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	80	91				171
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	10	15				25
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	20.00	20.00				20.00
% de participación respecto del Sector	4.00	4.48				4.27
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1				2
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 (%)	50.00	33.33			✓	40.00
% de participación respecto del Sector	4.17	3.45				3.77
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	2	3				5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	8	12				20
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	25.00	25.00				25.00
% de participación respecto del Sector	5.26	6.12				5.75
Calificación del Proceso	84.37	87.69				83.38

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CRÉDITO 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	12.32	n/a	2.62	n/a	2.62
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	1.30	12.50	3.23	3.00	3.12
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	20.00	4.27	13.26	16.20	14.73
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	40.00	3.77	9.40	12.67	11.03
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	25.00	5.75	5.50	8.27	6.88
Total	100			79.01	80.14	83.38

El puntaje 83.38 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.38 / 10 = 8.34 \text{ de calificación}$$

(*) 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

CRÉDITO FAMILIAR



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	4	4				8
Asuntos concluidos	21	25				46
Índice de asuntos diferidos (%)	19.05	16.00			✓	17.39
% de participación respecto del Sector	18.18	8.89				11.94
Asuntos diferidos no conciliados	0	1				1
Asuntos diferidos	4	4				8
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	25.00			✗	12.50
% de participación respecto del Sector	0.00	8.33				5.88
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	1	0				1
Asuntos concluidos	21	25				46
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	4.76	0.00			✓	2.17
% de participación respecto del Sector	5.56	0.00				2.70
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	2	2				4
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	87.76	83.74				83.20

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	17.39	11.94	6.78	10.50	8.64
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	12.50	5.88	16.04	16.20	16.12
Asuntos con Incumplimiento	20	2.17	2.70	19.59	17.29	18.44
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			82.41	83.99	83.20

El puntaje 83.20 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$83.20 / 10 = 8.32 \text{ de calificación}$$

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

CRÉDITO FAMILIAR



PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	8.34	x	0.6	5.00
• Conciliación:	8.32	x	0.4	3.328
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	8.33

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

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

Asuntos registrados

Tipo de Asunto	2017	2018	Var.
TOTAL	8,002	11,867	48.3%
I.- Consultas	6,765	11,572	71.1%
II.- Controversias:	1,237	295	-76.2%
II.I Aclaraciones	76	69	-9.2%
II.II Reclamaciones	1,161	226	-80.5%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	2017	2018	Var.
CONDUSEF-Gestión Electrónica	108	179	65.7%
Teléfono	632	69	-89.1%
UNE	90	31	-65.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	331	16	-95.2%
Correo electrónico	76	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado (MDP)	\$1.0	\$1.3	25.8%
Monto Abonado (MDP)	\$0.5	\$0.5	15.0%
% de Abono	47.2%	43.2%	
Resolución Favorable al Usuario	14.3%	100.0%	

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PROYECTOS ADAMANTINE



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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de Proyectos Adamantine: 94 Part. 0.8%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PROYECTOS ADAMANTINE:

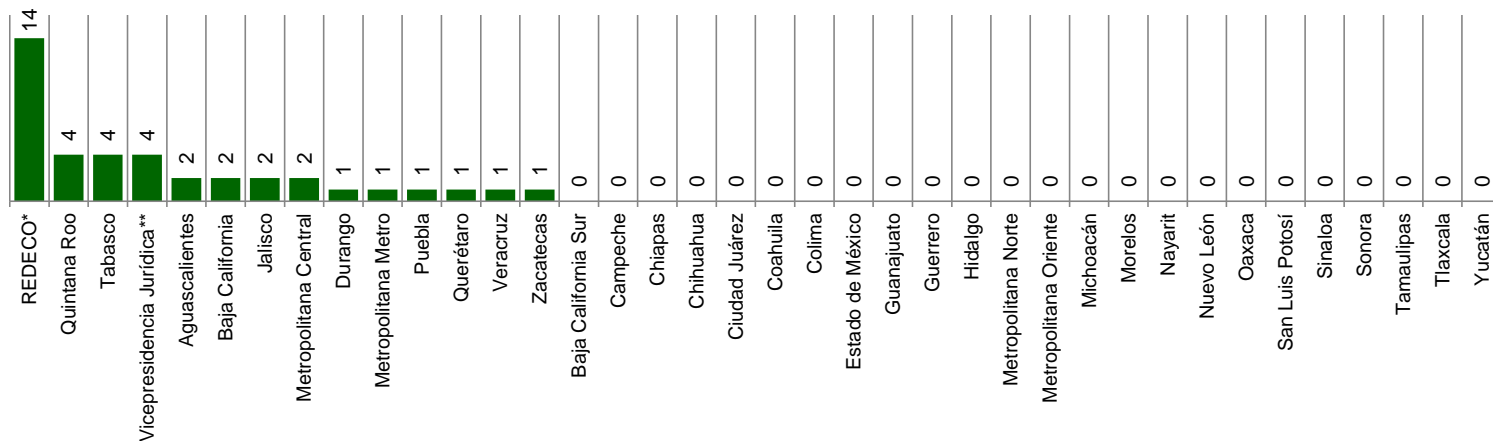
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	70	54	-22.9%
RECLAMACIONES	26	40	53.8%
Controversias	26	36	38.5%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	16	15	-6.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	7	14	100.0%
• Conciliación	3	7	133.3%
Solicitud de Dictamen	0	3	-
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	96	94	-2.1%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 40



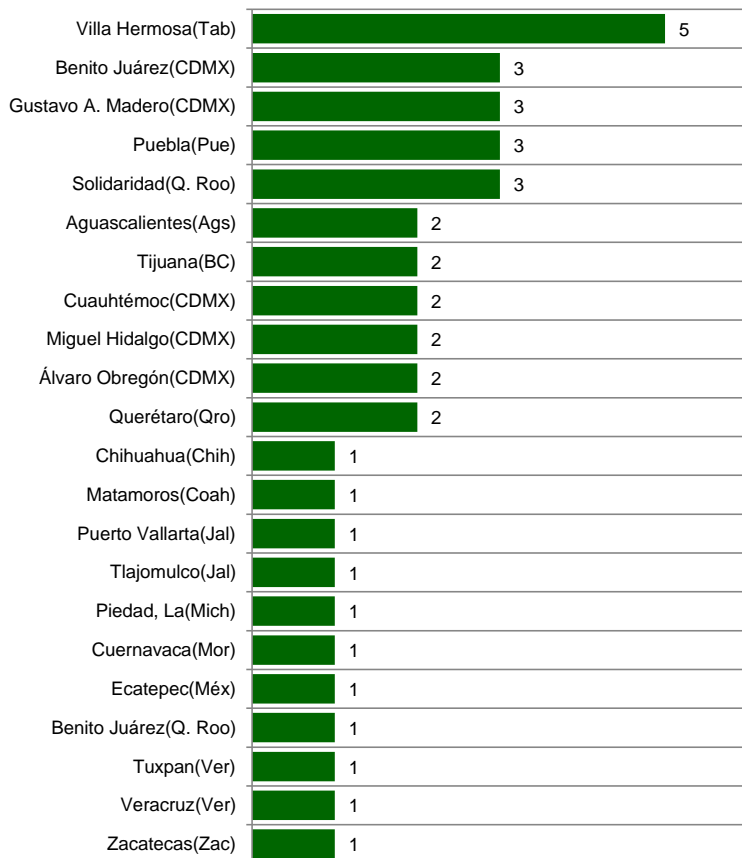
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 22 municipios del país se registra al menos una reclamación de Proyectos Adamantine, de éstos, 9 concentran el 60% de las quejas.

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



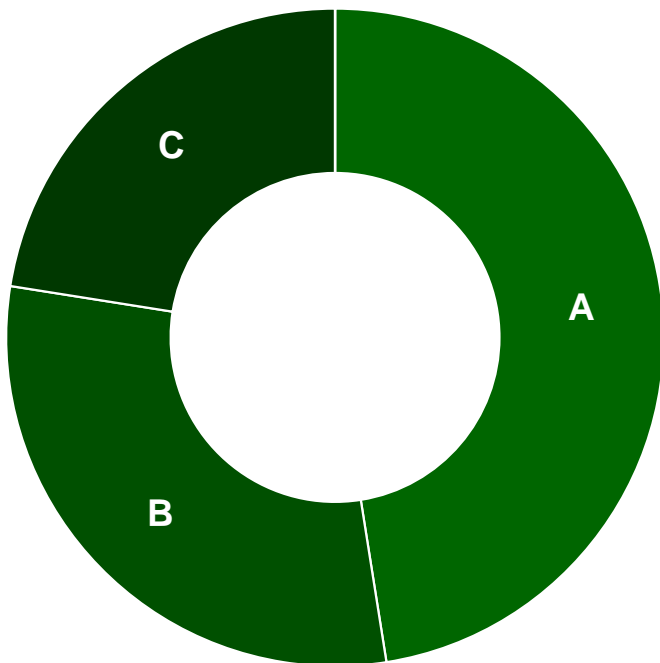
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	0	0%
Entre 40 y 49 años	16	40%
Entre 50 y 59 años	10	25%
Entre 60 y 69 años	6	15%
Entre 70 y 79 años	8	20%
Más de 80 años	0	0%
Total	40	100%

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	26	100.0	40	100.0	53.8
Crédito hipotecario	22	84.6	19	47.5	-13.6
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	2	7.7	12	30.0	500.0
Resto de productos 1/	2	7.7	9	22.5	-

1/ Incluye: Crédito personal, entre otros.



A 47.5% Crédito hipotecario

- 32% Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- 21% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
- 16% Inconformidad con la aclaración de los términos del contrato

B 30.0% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 22.5% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiamos, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiamos de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consupago, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Finance México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
 (27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, Proyectos Adamantine acumuló 2 vencimientos de 15 asuntos directos, lo que implicó que en el 13.3% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 7.4% 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, Proyectos Adamantine no presentó problemática, ya que de los 15 asuntos concluidos en el periodo no solicitó prórrogas.

INCONGRUENCIA ENTRE PROCESOS: Es cuando la Institución no toma con la debida seriedad el proceso de Gestión Electrónica, al no estar atendiendo los asuntos con el debido esmero y cuidado. En 3 casos Proyectos Adamantine 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 3 casos donde la Institución otorgó respuesta desfavorable para el Usuario en Gestión Electrónica, ninguno obtuvo respuesta favorable a éste en el procedimiento de Conciliación, cuando el propósito fundamental de tramitarlo vía electrónica es que el asunto no llegue a este proceso legal.

EN CONCILIACIÓN:

DIFERIMIENTOS: De 10 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de conciliación, por lo que Proyectos Adamantine no presentó esta problemática.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 4 asuntos (40.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso (informe no entregado, inasistencia de la Institución a la audiencia, información adicional no entregada, etc.), los cuales representaron el 10.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

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

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018
PROYECTOS ADAMANTINE

ADAMANTINE



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	1	1				2
Asuntos directos	5	10				15
Índice de asuntos directos vencidos (%)	20.00	10.00			✓	13.33
% de participación respecto del Sector	6.67	8.33				7.41
Tiempo total de respuesta de asuntos directos (d.h.)	99	192				291
Asuntos directos	5	10				15
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.80	19.20			✓	19.40
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	5	10				15
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	5	10				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 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	1				3
Asuntos de GE que pasaron a CO	5	1				6
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	40.00	100.00			✗	50.00
% de participación respecto del Sector	4.00	1.49				2.56
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	1	1				2
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	2	1				3
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	50.00	100.00			✗	66.67
% de participación respecto del Sector	4.17	3.45				3.77
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	0	0				0
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	0				3
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	82.53	76.87				78.85

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

PROYECTOS ADAMANTINE



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	13.33	7.41	8.80	7.43	8.11
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.40	n/a	1.13	n/a	1.13
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	50.00	2.56	3.16	17.72	10.44
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	15	66.67	3.77	5.67	12.67	9.17
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Total	100			68.75	82.82	78.85

El puntaje 78.85 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$78.85 / 10 = 7.89 \text{ de calificación}$$

(*) 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

PROYECTOS ADAMANTINE



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	6	4				10
Índice de asuntos diferidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos diferidos no conciliados	0	0				0
Asuntos diferidos	0	0				0
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	3	1				4
Asuntos concluidos	6	4				10
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	50.00	25.00			✓	40.00
% de participación respecto del Sector	16.67	5.26				10.81
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	88.12	93.35				90.77

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	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	40.00	10.81	12.40	9.14	10.77
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	40	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00
Total	100			92.40	89.14	90.77

El puntaje 90.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.77 / 10 = 9.08 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	7.89	x	0.6	4.731
• Conciliación:	9.08	x	0.4	3.63
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	8.36

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	20	11.1%
I.- Consultas	8	0	-100.0%
II.- Controversias:	10	20	100.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	10	20	100.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	10	20	100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	10	15	50.0%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	5	-
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	\$21,049.6	\$0.0	-100.0%
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.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

FORD CREDIT DE MÉXICO



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

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

PANORAMA GENERAL

Acciones de Defensa realizadas por CONDUSEF del Sector SOFOM ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de Ford Credit de México: 337 Part. 2.7%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FORD CREDIT DE MÉXICO:

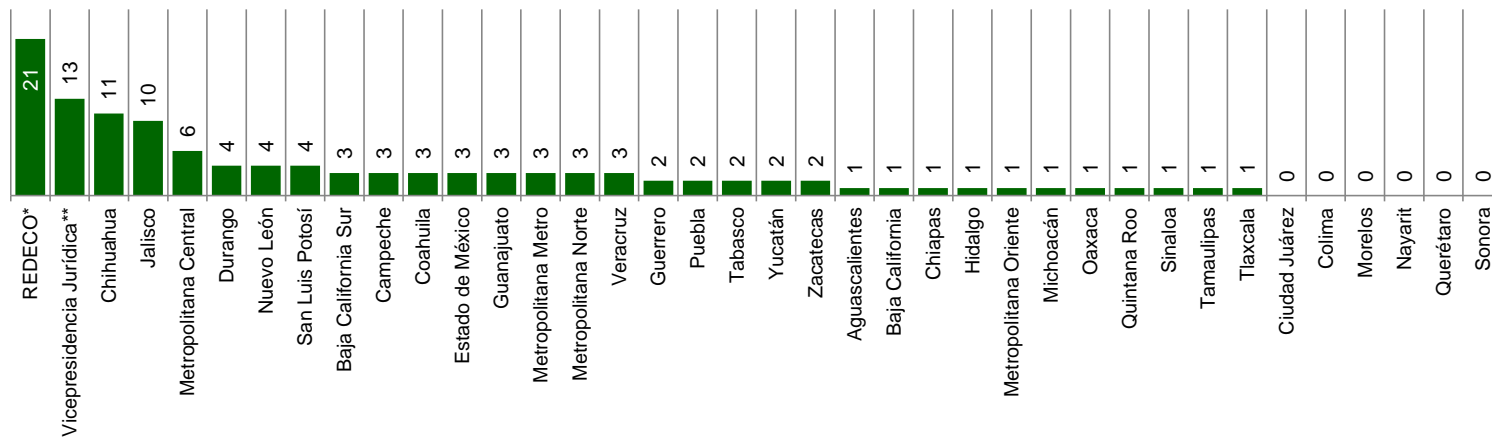
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	155	219	41.3%
RECLAMACIONES	101	118	16.8%
Controversias	88	105	19.3%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	44	56	27.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	15	21	40.0%
• Conciliación	29	28	-3.4%
Solicitud de Dictamen	9	10	11.1%
Solicitud de Defensoría	2	1	-50.0%
Defensoría Legal Gratuita	1	1	0.0%
Asesorías Jurídicas Penales	1	1	0.0%
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	256	337	31.6%

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.

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 118

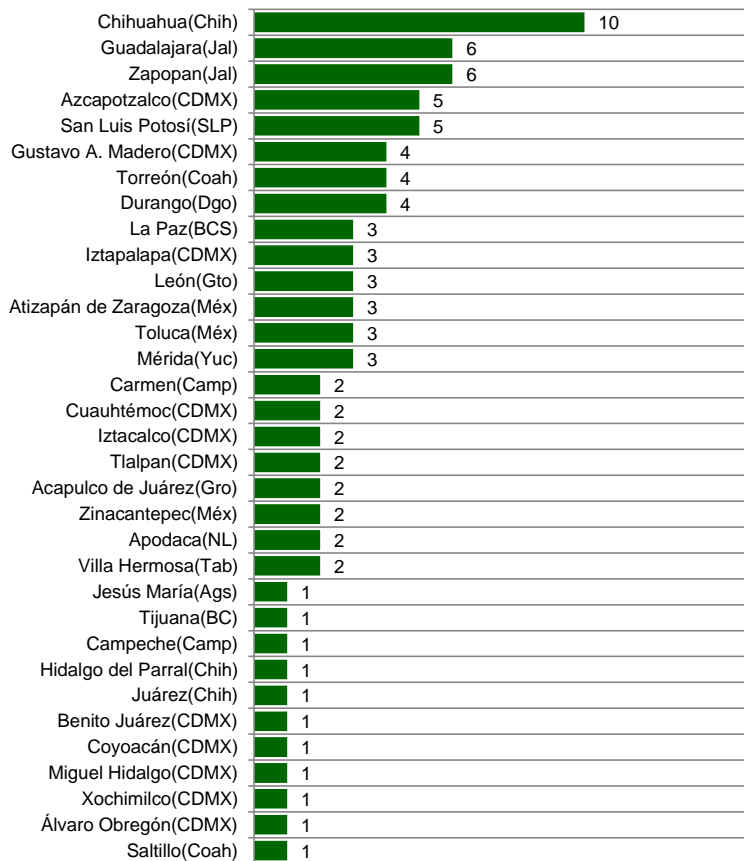


(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).
 (**) Área Jurídica de Condusef donde se atiende a los Usuarios que solicitan Dictamen, Defensoría Legal Gratuita o Arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA Y DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES:

En 62 municipios del país se registra al menos una reclamación de Ford Credit de México, de éstos, 19 concentran el 61% de las quejas.

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

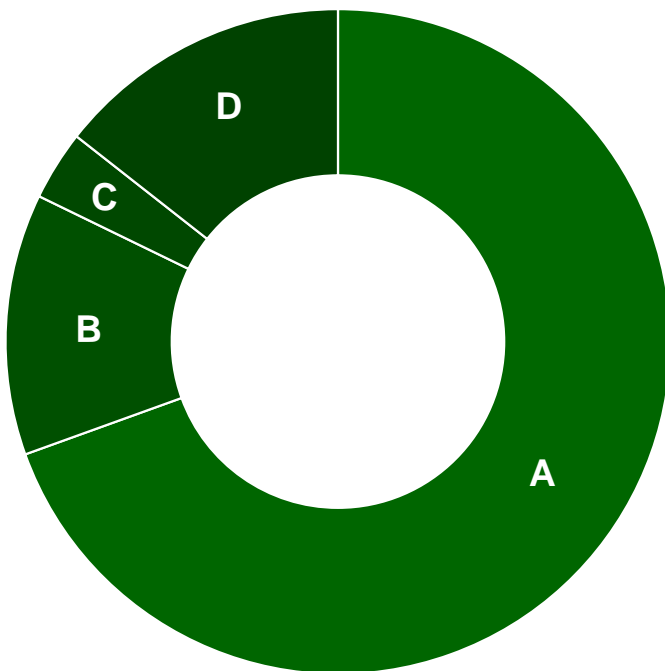


Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	14	12%
Entre 30 y 39 años	45	38%
Entre 40 y 49 años	27	23%
Entre 50 y 59 años	20	17%
Entre 60 y 69 años	12	10%
Entre 70 y 79 años	0	0%
Más de 80 años	0	0%
Total	118	100%

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	101	100.0	118	100.0	16.8
Crédito al auto	74	73.3	82	69.5	10.8
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	7	6.9	15	12.7	114.3
Crédito personal	3	3.0	4	3.4	33.3
Resto de productos	17	16.8	17	14.4	-



A 69.5% Crédito al auto

- 22% Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
- 15% Actualización de historial crediticio no realizada
- 9% Eliminación de historial crediticio no realizada

B 12.7% Producto en materia de Cobranza (REDECO)

- 100% Gestión de Cobranza (REDECO)

C 3.4% Crédito personal

- 25% Gestión de Cobranza (REDECO)
- 25% Incumplimiento con los términos del contrato
- 25% La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio

D 14.4% Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumo, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

**Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total.
 (27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, Ford Credit de México no presentó problemática, ya que de los 45 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, Ford Credit de México no presentó problemática, ya que de los 56 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 Ford Credit 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. Éste, obtuvo respuesta positiva en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 14 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 31 asuntos atendidos en este proceso, 5 (16.1%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 7.5% de los asuntos con diferimiento del Sector. De éstos, el 40.0% obtuvo respuesta negativa (no conciliado).

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

Por otro lado, 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, Ford Credit de México 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
FORD CREDIT DE MÉXICO



HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	23	22				45
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.)	442	413				855
Asuntos directos	23	22				45
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	19.22	18.77			✓	19.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos directos	23	22				45
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	27	29				56
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos 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	10	5				15
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	10.00	0.00			✓	6.67
% de participación respecto del Sector	2.00	0.00				0.85
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron	0	0				0
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	1	0				1
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO y no se conciliaron (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron	3	2				5
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	9	5				14
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	33.33	40.00			✗	35.71
% de participación respecto del Sector	7.89	4.08				5.75
Calificación del Proceso	90.49	93.17				90.63

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

FORD CREDIT DE MÉXICO



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

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	PESO DEL INDICADOR (Puntos)	Datos		Asignación de puntos*		
		Índice de la institución	Participación en el sector	Por el Índice	Por la participación	PROMEDIO DE PUNTOS
Asuntos directos vencidos	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.00	n/a	1.21	n/a	1.21
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	6.67	0.85	17.75	19.24	18.50
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	35.71	5.75	3.57	8.27	5.92
Total	100			87.54	87.51	90.63

El puntaje 90.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.63 / 10 = 9.06 \text{ de calificación}$$

(*) 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

FORD CREDIT DE MÉXICO



HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	1	4				5
Asuntos concluidos	15	16				31
Índice de asuntos diferidos (%)	6.67	25.00			X	16.13
% de participación respecto del Sector	4.55	8.89				7.46
Asuntos diferidos no conciliados	0	2				2
Asuntos diferidos	1	4				5
Índice de asuntos diferidos no conciliados (%)	0.00	50.00			X	40.00
% de participación respecto del Sector	0.00	16.67				11.76
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	0	0				0
Asuntos concluidos	15	16				31
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	1				1
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	97.47	73.59				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	16.13	7.46	7.74	14.06	10.90
Asuntos con Diferimiento no Conciliados	20	40.00	11.76	7.33	12.40	9.87
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			75.08	86.46	80.77

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

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

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.06	x	0.6	5.44
• Conciliación:	8.08	x	0.4	3.231
				<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	19,876	13,232	-33.4%
I.- Consultas	19,798	13,123	-33.7%
II.- Controversias:	78	109	39.7%
II.I Aclaraciones	0	23	-
II.II Reclamaciones	78	86	10.3%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción

TOTAL	78	109	39.7%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	42	54	28.6%
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	29	29	0.0%
Teléfono	0	23	-
Correo electrónico	2	3	50.0%
UNE	5	0	-100.0%
Página de internet	0	0	-
Sucursales	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.

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

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

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 ER: 12,325
 Acciones de Defensa realizadas de Sólida Administradora de Portafolios: 169 Part. 1.4%

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS:

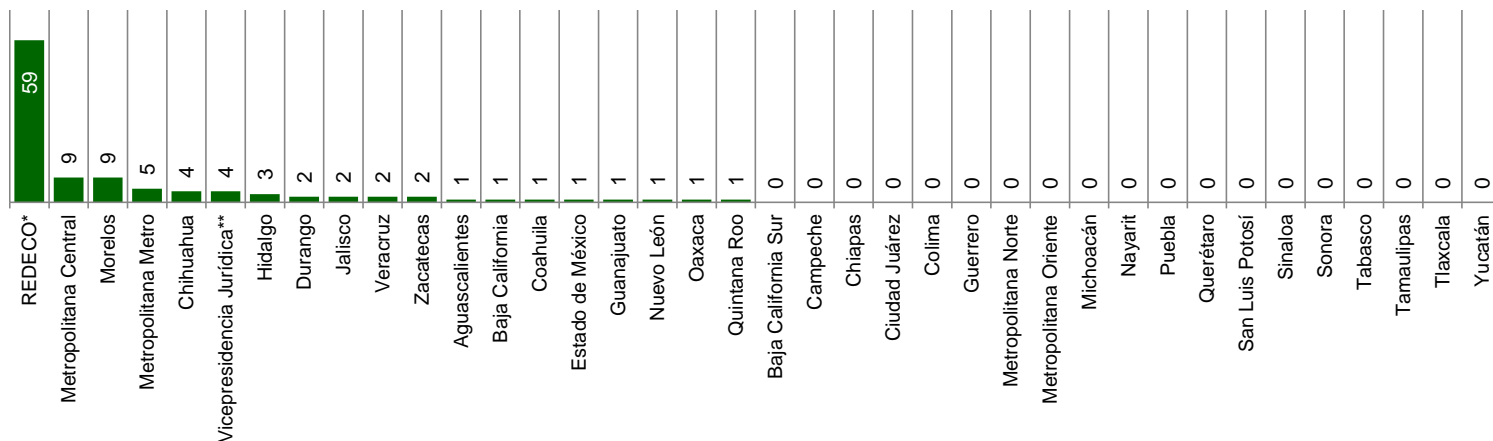
	2017	2018	Crecim.
ASESORÍAS	39	60	53.8%
RECLAMACIONES	97	109	12.4%
Controversias	97	105	8.2%
• Gestión Ordinaria	0	0	-
• Gestión Electrónica	21	28	33.3%
• Gestión Redeco (Cobranza)	66	59	-10.6%
• Conciliación	10	18	80.0%
Solicitud de Dictamen	0	3	-
Solicitud de Defensoría	0	1	-
Defensoría Legal Gratuita	0	0	-
Asesorías Jurídicas Penales	0	0	-
Arbitraje	0	0	-
Concurso Mercantil	0	0	-
Liquidaciones Judiciales	0	0	-
TOTAL	136	169	24.3%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera.

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

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL DE LAS RECLAMACIONES: 109



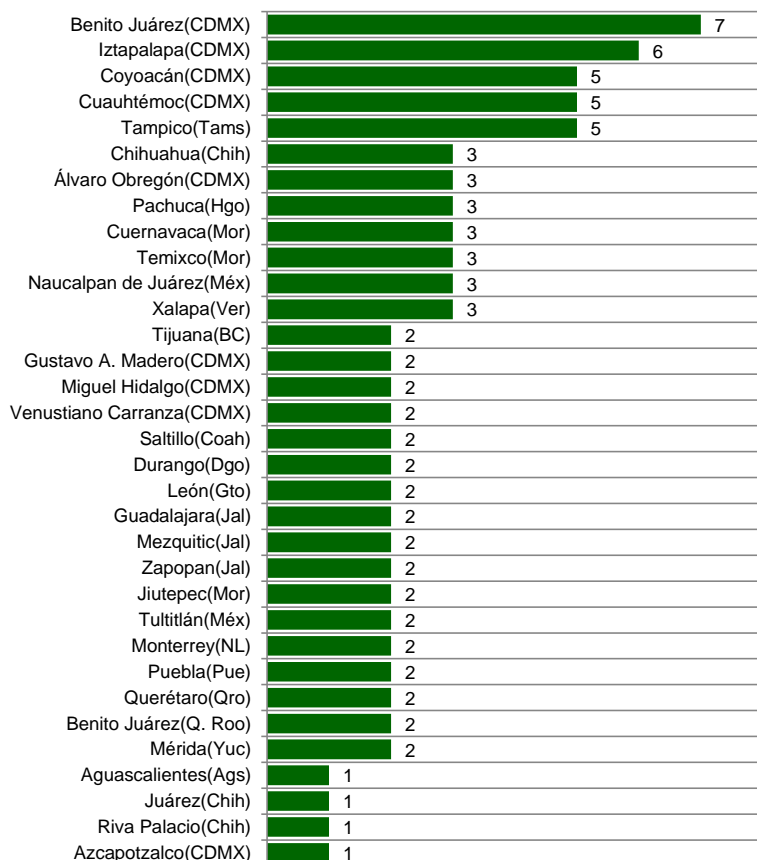
(*). Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

(**) 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 Sólida Administradora de Portafolios, de éstos, 20 concentran el 60% de las quejas.

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



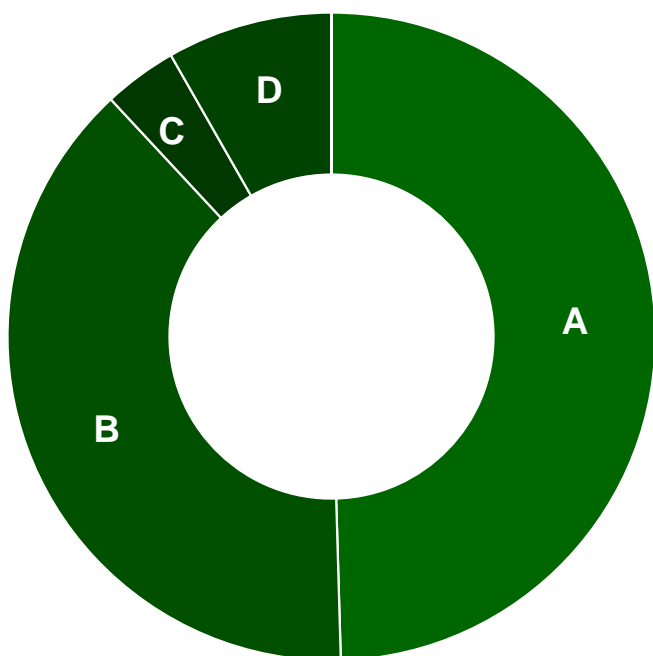
Rango de Edad	Reclamaciones	Part.
Entre 18 y 29 años	0	0%
Entre 30 y 39 años	6	6%
Entre 40 y 49 años	31	28%
Entre 50 y 59 años	33	30%
Entre 60 y 69 años	36	33%
Entre 70 y 79 años	3	3%
Más de 80 años	0	0%
Total	109	100%

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	97	100.0	109	100.0	12.4
Producto en materia de Cobranza (REDECO)	66	68.0	54	49.5	-18.2
Crédito hipotecario	24	24.7	42	38.5	75.0
Crédito personal	2	2.1	4	3.7	100.0
Resto de productos 1/	5	5.2	9	8.3	-

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



A	49.5%	Producto en materia de Cobranza (REDECO)
	100%	Gestión de Cobranza (REDECO)
B	38.5%	Crédito hipotecario
	29%	Incumplimiento con los términos del contrato
	17%	La Institución no entrega la carta liberación de adeudos y/o carta finiquito, factura, garantía, gravamen, 1er testimonio
	14%	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
C	3.7%	Crédito personal
	50%	Actualización de historial crediticio no realizada
	25%	Gestión de Cobranza (REDECO)
	25%	Eliminación de historial crediticio no realizada
D	8.3%	Varios

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

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

- El IDATU permite a los Usuarios conocer la calidad de atención de su 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	Sólida Administradora de Portafolios, S.A. de C.V.	N/A	9.06	10.00	9.43
2	Ford Credit de México, S.A. de C.V.	N/A	9.06	8.08	8.67
3	Proyectos Adamantine, S.A. de C.V.	N/A	7.89	9.08	8.36
4	Crédito Familiar, S.A. de C.V.	N/A	8.34	8.32	8.33
5	FC Financiamiento, S.A. de C.V.	N/A	8.16	8.27	8.20
6	BNP Paribas Personal Finance, S.A. de C.V.	N/A	7.87	8.69	8.20
7	GM Financiamiento de México, S.A. de C.V.	9.97	7.03	8.65	8.11
8	Crédito Real, S.A.B. de C.V.	N/A	7.91	8.17	8.01
9	Globalcard, S.A. de C.V.	N/A	7.32	8.77	7.90
10	Santander Vivienda, S.A. de C.V.	9.10	7.78	6.66	7.71
11	Consumo, S.A. de C.V.	N/A	6.08	8.10	6.89
12	Opcipres, S.A. de C.V.	9.97	6.50	5.36	6.85
13	NR Financiamiento México, S.A. de C.V.	N/A	7.03	6.27	6.73
14	Financiera Ayudamos S.A. de C.V.	8.68	0.00	9.12	4.47
	Promedio del Sector	9.19	3.92	8.70	7.84

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 96.9% del Sector.

Nota 2: El índice del Sector está calculado con base en los índices de las 48 SOFOM ER que se encuentran en operación.

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

• **EVALUACIÓN POR PROCESO:**

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

• **CALIFICACIÓN INTEGRAL*:**

- D. Se ponderan los puntajes totales de cada proceso con los siguientes porcentajes:
 - Gestión Electrónica 50 %
 - Gestión Ordinaria 20 %
 - Conciliación 30 %
- E. Por último, se suman los puntajes ponderados para obtener el IDATU.

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

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

Importante: Las Instituciones que no se han adherido al Proceso de Gestión Electrónica pierden el 50% de la calificación total. (27 de 48 SOFOM ER 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 del 2018, Sólida Administradora de Portafolios no presentó problemática, ya que de los 34 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, Sólida Administradora de Portafolios no presentó problemática, ya que de los 36 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 Sólida Administradora de Portafolios 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. Éste, obtuvo respuesta positiva en el procedimiento conciliatorio.

En contraste, de 12 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 16 asuntos atendidos en este proceso, ninguno registró diferimientos durante la audiencia de conciliación, por lo que Sólida Administradora de Portafolios no presentó esta problemática.

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

Por otro lado, Sólida Administradora de Portafolios no firmó convenios, por lo que no presentó ningún incumplimiento.

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

HOJA DE DATOS:

GESTIÓN ELECTRÓNICA BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos directos vencidos	0	0				0
Asuntos directos	18	16				34
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.)	300	288				588
Asuntos directos	18	16				34
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos (d.h.)	16.67	18.00			x	17.29
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	1	0				1
Asuntos directos	18	16				34
Índice de asuntos directos c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	5.56	0.00			✓	2.94
% de participación respecto del Sector	12.50	0.00				6.25
Asuntos con prórroga	0	0				0
Asuntos concluidos	20	16				36
Índice de asuntos con prórroga (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con prórroga vencidos	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga vencidos (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Tiempo total de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga (d.h.)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	n/a	n/a				n/a
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	0	0				0
Asuntos con prórroga	0	0				0
Índice de asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente o incompleta (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	0	1				1
Asuntos de GE que pasaron a CO	3	10				13
Índice de asuntos favorables en GE que pasaron a CO (%)	0.00	10.00			x	7.69
% de participación respecto del Sector	0.00	1.49				0.85
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	2				2
Asuntos no favorables en GE que pasaron a CO	3	9				12
Índice de asuntos no favorables en GE que en CO se conciliaron (%)	0.00	22.22			x	16.67
% de participación respecto del Sector	0.00	4.08				2.30
Calificación del Proceso	94.04	92.85				90.55

FICHA ESTADÍSTICA ENE-JUN 2018

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

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	17.29	n/a	1.57	n/a	1.57
Asuntos directos c/ respuesta incongruente/incompleta	5	2.94	6.25	1.00	4.00	2.50
Asuntos con prórroga	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con prórroga vencidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de asuntos con prórroga	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Asuntos con prórroga c/ respuesta incongruente/incompleta	5	0.00	0.00	5.00	5.00	5.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	20	7.69	0.85	17.41	19.24	18.32
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	16.67	2.30	7.00	9.31	8.15
Total	100			86.98	87.55	90.55

El puntaje 90.55 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.55 / 10 = 9.06 \text{ de calificación}$$

(*) 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

SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

HOJA DE DATOS:

CONCILIACIÓN BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS	2018					
	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Estatus 2do. vs 1er. trim	Acumulado (Ene-Jun)
Asuntos diferidos	0	0				0
Asuntos concluidos	4	12				16
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	12				16
Índice de asuntos con incumplimientos en el Proceso (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Asuntos con incumplimiento de Convenio	0	0				0
Asuntos con Convenio	0	0				0
Índice de asuntos con Incumplimiento de Convenio (%)	0.00	0.00				0.00
% de participación respecto del Sector	0.00	0.00				0.00
Calificación del Proceso	100.00	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
SÓLIDA ADMINISTRADORA DE PORTAFOLIOS

PONDERACIÓN DE LAS CALIFICACIONES POR PROCESO:

• Gestión Ordinaria:	-	x	-	-
• Gestión Electrónica:	9.06	x	0.6	5.43
• Conciliación:	10.00	x	0.4	4.00
				<hr/>
IDATU ENERO - JUNIO			=	9.43

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	31	32	3.2%
I.- Consultas	30	32	6.7%
II.- Controversias:	1	0	-100.0%
II.I Aclaraciones	0	0	-
II.II Reclamaciones	1	0	-100.0%

CONTROVERSIAS

Medio de Recepción	2017	2018	Var.
TOTAL	1	0	-100.0%
Correo electrónico	1	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión Electrónica	0	0	-
CONDUSEF-Gestión Ordinaria	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-

Montos y Resultado de las controversias

Monto Reclamado	\$1,022.3	\$0.0	-100.0%
Monto Abonado	\$0.0	\$0.0	-
% de Abono	0.0%	-	-
Resolución Favorable al Usuario	0.0%	-	-

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

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