

Ficha Estadística

**Presidencia Condusef
Sofom E.N.R.**

Enero - Diciembre 2022



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE EXITUS CREDIT

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	1,058	1,046	-1.1%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,021	919	-10.0%
CONTROVERSIAS	997	900	-9.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	733	589	-19.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	141	203	44.0%
Conciliación	123	108	-12.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	21	18	-14.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	1	-50.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,079	1,965	-5.5%

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

Atendidas por **CONDUSEF** 36,756

Atendidas por **Exitus Credit** 1,965

Part. 5.3%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 227 municipios del país se registra al menos una reclamación de EXITUS CREDIT, de éstos, 56 concentran el 60% de las quejas.

	Puebla (Pue)	40
	Mérida (Yuc)	22
	Cuernavaca (Mor)	20
	Guadalajara (Jal)	20
	Iztapalapa (CDMX)	20
	Othón P. Blanco (Q. Roo)	20
	Durango (Dgo)	18
	Tepic (Nay)	18
	Tuxtla Gutiérrez (Chis)	18
	La Paz (BCS)	15

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	REDECO*	203
2	Metropolitana Central	56
3	Jalisco	48
4	Puebla	43
5	Morelos	41
6	Yucatán	37
7	Metropolitana Oriente	34
8	Veracruz	31
9	Chiapas	28
10	Guanajuato	27



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	11	1.1%
Entre 30 a 39 años	30	3.3%
Entre 40 a 49 años	49	5.3%
Entre 50 a 59 años	123	13.4%
Entre 60 a 69 años	387	42.2%
Entre 70 a 79 años	231	25.1%
Más de 80 años	88	9.6%
TOTAL	919	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

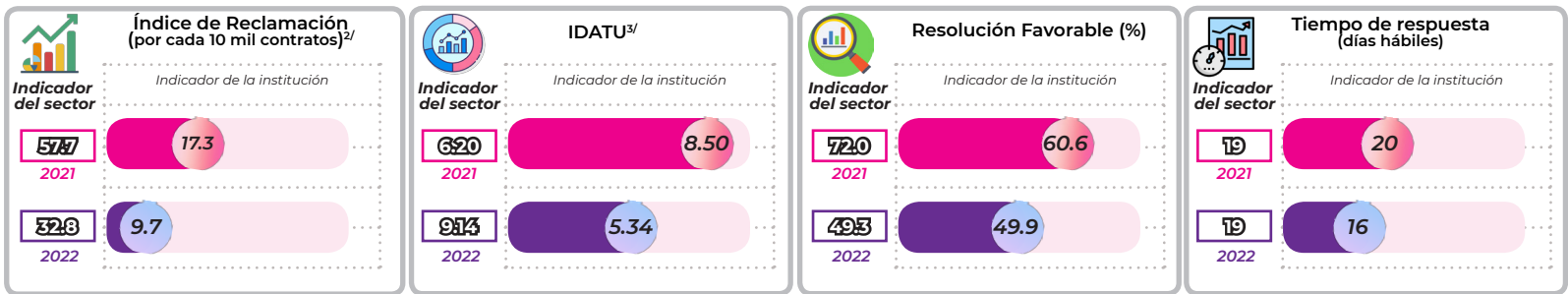
Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,021	100.0	919	100.0	-10.0
Crédito personal	560	54.8	519	56.5	-7.3
Crédito de nómina	288	28.2	264	28.7	-8.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	153	15.0	117	12.7	-23.5
Resto de Productos ^{1/}	20	2.0	19	2.1	-

Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Tarjeta de crédito, Créditos solidarios y/o grupal, Crédito hipotecario, Microcréditos y Domiciliación.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al período del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LONDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

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

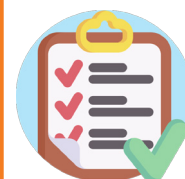
PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: No presentó problemática, ya que de los 135 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 135 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 6 casos Exitus Credit emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 31.6% de los asuntos concluidos en CO y el 22.2% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (135)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Exitus Credit	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.59	n/a	2.14	n/a	2.14	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	31.58	22.22	24.26	1.00	12.63	
Total	100			86.40	56.00	74.77	

El puntaje 74.77 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

Exitus Credit **74.77 / 10 = 7.48 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)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 22 asuntos atendidos en este proceso, 3 (13.6%) registraron por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, los cuales representaron el 30.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 11 asuntos (50.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 26.2% 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. Exitus Credit incumplió el asunto que significó el 100.0% de sus convenios firmados y representó el 25.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (22)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Exitus Credit	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	13.64	30.00	14.18	1.00	7.59
Informes no razonados	10	22.73	23.81	7.95	1.00	4.48
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	50.00	26.19	15.50	1.00	8.25
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	100.00	25.00	1.00	1.00	1.00
	100			38.64	4.00	21.32

El puntaje 21.32 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

21.32 / 10 = 2.13 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	7.48	0.6	4.49
Conciliación	2.13	0.4	0.85

IDATU= 5.34

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	733	579	-21.0%
Consultas	357	0	-100.0%
Controversias:	376	579	54.0%
Aclaraciones	186	0	-100.0%
Reclamaciones	190	579	204.7%
Controversias - Medios de Recepción			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	376	579	54.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	376	579	54.0%
Estatus del asunto			
Concluido	376	554	95.7%
En Trámite	0	25	4.3%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA MAESTRA

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	3,260	666	-79.6%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,930	500	-82.9%
CONTROVERSIAS	2,923	490	-83.2%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	2,801	407	-85.5%
Gestión de Cobranza (REDECO)	6	23	283.3%
Conciliación	116	60	-48.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	7	10	42.9%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	6,190	1,166	-81.2%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

Atendidas por **CONDUSEF** : **36,756**

Atendidas por **CRÉDITO MAESTRO** : **1,166**

→ **Part. 3.2%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 141 municipios del país se registra al menos una reclamación de FINANCIERA MAESTRA, de éstos, 46 concentran el 60% de las quejas.



Durango (Dgo)	24
Aguascalientes (Ags)	18
La Paz (BCS)	17
Monterrey (NL)	17
Mérida (Yuc)	13
Puebla (Pue)	12
Mazatlán (Sin)	11
Tepic (Nay)	9
Acapulco de Juárez (Gro)	8
Cuernavaca (Mor)	8

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Hidalgo	44
2	Nuevo León	44
3	Jalisco	26
4	Durango	25
5	Sinaloa	25
6	REDECO*	23
7	Baja California Sur	22
8	Aguascalientes	20
9	Chiapas	20
10	Oaxaca	19

UAU'S que atendieron más reclamaciones



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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	8	1.5%
Entre 30 a 39 años	42	8.4%
Entre 40 a 49 años	31	6.3%
Entre 50 a 59 años	121	24.2%
Entre 60 a 69 años	205	41.0%
Entre 70 a 79 años	90	17.9%
Más de 80 años	3	0.7%
TOTAL	500	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

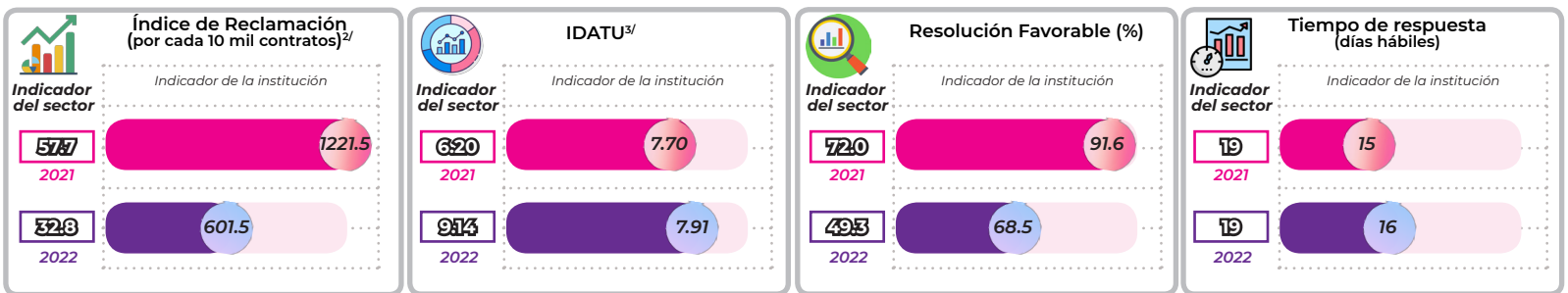


PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	2,930	100.0	500	100.0	-82.9
Crédito de nómina	1,426	48.7	225	45.0	-84.2
Crédito personal	962	32.8	199	39.8	-79.3
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	535	18.3	68	13.6	-87.3
Resto de Productos ^{1/}	7	0.2	8	1.6	-

Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Gestión de cobranza (REDECO), Tarjeta de crédito, Servicios en sucursal y/o UNE, Crédito al auto y Crédito PYME.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?
 ¿PARA QUÉ SIRVE?
 ¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

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	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A

Promedio del Sector 9.67 1.11 9.26 9.14

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.



METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: Acumuló 1 vencimiento de 71 asuntos directos, lo que implicó que en el 1.4% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éste representó el 3.8% de los asuntos vencidos del Sector.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 71 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.







INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 6 casos Financiera Maestra emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 42.9% de los asuntos concluidos en CO y el 22.2% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (71)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	1.41	3.85	9.87	9.10	9.49
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.51	n/a	2.58	n/a	2.58
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00 
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00 
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00 
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00 
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00 
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	42.86	22.22	20.43	1.00	10.71
Total	100			82.88	55.10	72.78

El puntaje 72.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



72.78 / 10 = 7.28 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)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN


DIFERIMIENTOS: De 14 asuntos atendidos en este proceso, 1 (7.1%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (7.1%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 2.4% 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, Financiera Maestra no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (14)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	7.14	10.00	21.71	20.33	21.02
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	7.14	2.38	27.93	27.36	27.65
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			89.64	87.70	88.67

El puntaje 88.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.67 / 10 = 8.87 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Multiplicador	Peso	Ponderación
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	7.28	x	0.6	4.37
Conciliación	8.87	x	0.4	3.54

IDATU= 7.91

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	7,654	4,634	-39.5%
Consultas	695	873	25.6%
Controversias:	6,959	3,761	-46.0%
Aclaraciones	4,133	3,339	-19.2%
Reclamaciones	2,826	422	-85.1%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	2,928	2,813	-3.9%
Correo electrónico	1,205	524	-56.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	2,825	403	-85.7%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	1	18	1700.0%
UNE	0	3	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	6,959	3,761	-46.0%
Estatus del asunto			
Concluido	6,848	3,700	98.4%
En Trámite	111	61	1.6%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PUBLISEG

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	721	466	-35.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,061	656	-38.2%
CONTROVERSIAS	1,047	640	-38.9%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	537	255	-52.5%
Gestión de Cobranza (REDECO)	465	355	-23.7%
Conciliación	45	30	-33.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	12	12	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	2	100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,782	1,122	-37.0%

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

Atendidas por **CONDUSEF** : 36,756

Atendidas por **CREDIfiel** : 1,122

→ **Part. 3.1%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 233 municipios del país se registra al menos una reclamación de PUBLISEG, de éstos, 69 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	355
2 Hidalgo	79
3 Oaxaca	22
4 Chiapas	19
5 Puebla	19
6 Vicepresidencia Jurídica**	16
7 Campeche	14
8 Veracruz	14
9 Aguascalientes	13
10 Tabasco	11



(*): 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 DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	44	6.7%
Entre 30 a 39 años	138	21.1%
Entre 40 a 49 años	182	27.7%
Entre 50 a 59 años	127	19.4%
Entre 60 a 69 años	101	15.4%
Entre 70 a 79 años	64	9.7%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	656	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

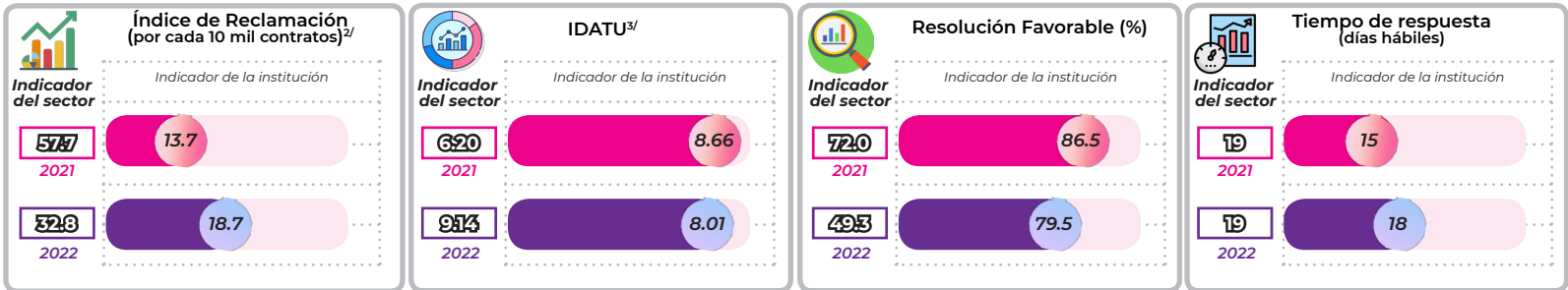
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,061	100.0	656	100.0	-38.2
Gestión de cobranza (REDECO)	354	33.4	277	42.2	-21.8
Crédito personal	263	24.8	186	28.4	-29.3
Crédito de nómina	365	34.4	172	26.2	-52.9
Resto de Productos ^{1/}	79	7.4	21	3.2	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Crédito hipotecario, Crédito con garantía hipotecaria, entre otros.
 Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en este proceso.

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

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

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN GESTIÓN ELECTRÓNICA

VENCIMIENTOS: Acumuló 10 vencimientos de 69 asuntos directos, lo que implicó que en el 14.5% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; estos representaron el 38.5% de los asuntos vencidos del Sector.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 69 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 3 casos Publiseq emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 75.0% de los asuntos concluidos en CO y el 11.1% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (69)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de CREDIfiel	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	14.49	38.46	8.70	1.00	4.85
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.90	n/a	1.23	n/a	1.23
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorio, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	75.00	11.11	9.50	18.00	13.75
Total	100			69.43	64.00	69.83

El puntaje 69.83 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

CREDIfiel. **69.83 / 10 = 6.98 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)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 8 asuntos atendidos en este proceso por Publiseg, ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (12.5%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 2.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Publiseg no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (8)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Informes no razonados	10	12.50	4.76	8.88	8.20	8.54
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	12.50	2.38	26.38	27.36	26.87
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			95.25	95.56	95.41

El puntaje 95.41 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

95.41 / 10 = 9.54 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	6.98	x	0.6	4.19
Conciliación	9.54	x	0.4	3.82

IDATU= 8.01

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	1,530	965	-36.9%
Consultas	179	98	-45.3%
Controversias:	1,351	867	-35.8%
Aclaraciones	915	665	-27.3%
Reclamaciones	436	202	-53.7%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	864	643	-25.6%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	436	202	-53.7%
UNE	51	22	-56.9%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	1,351	867	-35.8%
Estatus del asunto			
2021	1,351	867	100.0%
2022	0	0	0.0%
Concluido	1,351	867	100.0%
En Trámite	0	0	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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE NÓMINA APOYO

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	955	341	-64.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	871	291	-66.6%
CONTROVERSIAS	861	283	-67.1%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	767	207	-73.0%
Gestión de Cobranza (REDECO)	3	5	66.7%
Conciliación	91	70	-23.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	9	6	-33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	2	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,826	632	-65.4%

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 88 municipios del país se registra al menos una reclamación de NÓMINA APOYO, de éstos, 24 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	Jalisco	62
2	Oaxaca	31
3	Campeche	24
4	Guanajuato	19
5	Guerrero	18
6	Durango	12
7	Puebla	12
8	Hidalgo	10
9	Sinaloa	10
10	Nayarit	9



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	3	1.1%
Entre 30 a 39 años	21	7.2%
Entre 40 a 49 años	26	9.0%
Entre 50 a 59 años	52	17.9%
Entre 60 a 69 años	126	43.3%
Entre 70 a 79 años	59	20.1%
Más de 80 años	4	1.4%
TOTAL	291	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

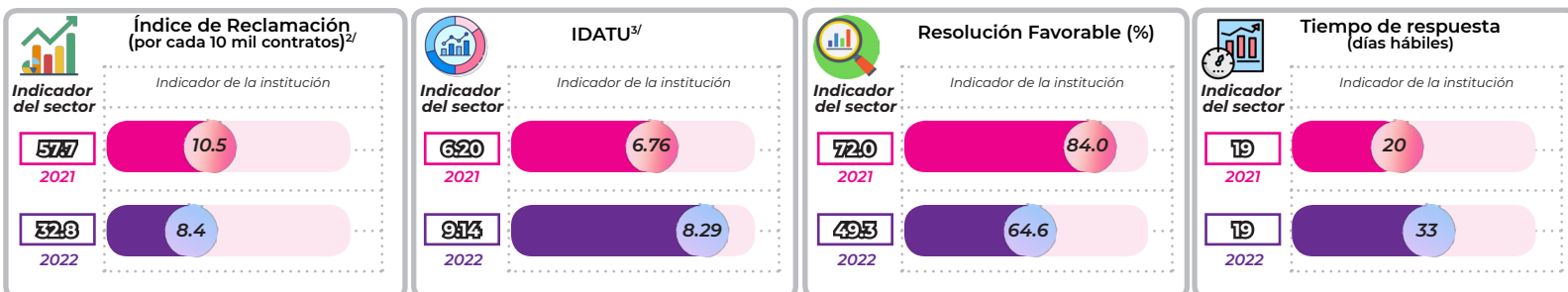
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	871	100.0	291	100.0	-66.6
Crédito de nómina	414	47.5	131	45.0	-68.4
Crédito personal	322	37.0	110	37.8	-65.8
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	131	15.0	44	15.1	-66.4
Resto de Productos ^{1/}	4	0.5	6	2.1	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito al auto, Crédito con garantía prendaria y Gestión de cobranza (REDECO).

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No Financiera.

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

METODOLOGÍA

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

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

- Gestión Electrónica 50% ¹
- Gestión Ordinaria 20% ²
- Conciliación 30%

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

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de los 39 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 39 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 1 caso Nómina Apoyo emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Este representó el 14.3% de los asuntos concluidos en CO y el 3.7% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (39)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Multiplica tu Nómina MTN	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	19.79	n/a	1.04	n/a	1.04	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	14.29	3.70	30.14	29.33	29.74	
Total	100			91.19	84.33	90.78	

El puntaje 90.78 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

90.78 / 10 = 9.08 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)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 21 asuntos atendidos en este proceso, 1 (4.8%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (4.8%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 2.4% 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. Nómina Apoyo incumplió en 1 caso que significó el 25.0% de sus convenios firmados y representó el 25.0% de los incumplimientos de convenio registrados del Sector.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (21)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de Multiplica tu Nómina	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	4.76	10.00	24.48	20.33	22.40
Informes no razonados	10	4.76	4.76	9.57	8.20	8.89
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	4.76	2.38	28.62	27.36	27.99
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	25.00	25.00	22.75	1.00	11.88
	100			85.42	56.90	71.16

El puntaje 71.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$71.16 / 10 = 7.12 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Producto
Gestión Ordinaria	N/A	x	-
Gestión Electrónica	9.08	x	0.6
Conciliación	7.12	x	0.4

$$IDATU = 8.29$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	2
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	1 (50%)

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	847	268	-68.4%
Consultas	79	88	11.4%
Controversias:	768	180	-76.6%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	768	180	-76.6%
Controversias - Medios de Recepción			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	768	180	-76.6%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	768	180	-76.6%
Estatus del asunto			
Concluido	643	140	77.8%
En Trámite	125	40	22.2%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ALPHACREDIT CAPITAL

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	335	220	-34.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	543	538	-0.9%
CONTROVERSIAS	528	532	0.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	225	104	-53.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	254	408	60.6%
Conciliación	49	20	-59.2%
SOLICITUD DE DICTAMEN	13	4	-69.2%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	1	0.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	1	0.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	878	758	-13.7%

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

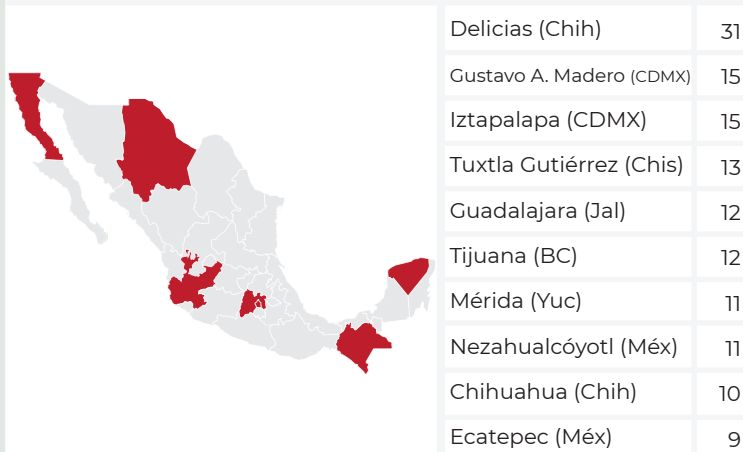
Atendidas por CONDUSEF : 36,756

Atendidas por alphacredit : 758

→ **Part. 2.1%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 171 municipios del país se registra al menos una reclamación de ALPHACREDIT CAPITAL, de éstos, 43 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	408
2 Sinaloa	17
3 Coahuila	12
4 Campeche	8
5 Veracruz	8
6 Durango	7
7 Baja California Sur	6
8 Morelos	6
9 Sonora	6
10 Vicepresidencia Jurídica**	6



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 38% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 62% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	17	3.1%
Entre 30 a 39 años	37	6.9%
Entre 40 a 49 años	104	19.4%
Entre 50 a 59 años	138	25.6%
Entre 60 a 69 años	171	31.8%
Entre 70 a 79 años	50	9.3%
Más de 80 años	21	3.9%
TOTAL	538	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

(*) 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.

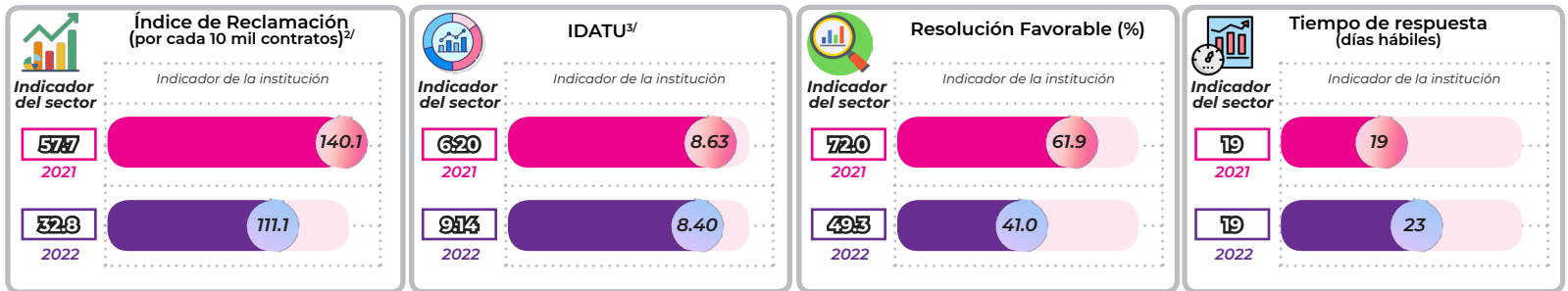
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	543	100.0	538	100.0	-0.9
Gestión de cobranza (REDECO)	107	19.7	302	56.1	182.2
Crédito de nómina	176	32.4	110	20.5	-37.5
Crédito personal	206	37.9	99	18.4	-51.9
Resto de Productos ^{1/}	54	10.0	27	5.0	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Microcréditos, Tarjeta de crédito, Crédito hipotecario y Crédito al auto.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No Financiera.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

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

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de los 12 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 12 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 2 casos AlphaCredit Capital emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 50.0% de los asuntos concluidos en CO y el 7.4% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (12)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de alpha credit	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.58	n/a	2.14	n/a	2.14	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	50.00	7.41	18.00	23.67	20.83	
Total	100			80.14	78.67	82.97	

El puntaje 82.97 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

alpha credit **82.97 / 10 = 8.30 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)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 6 asuntos atendidos en este proceso, 1 (16.7%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

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, AlphaCredit Capital no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (6)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	16.67	10.00	10.67	20.33	15.50
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			80.67	90.33	85.50

El puntaje 85.50 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

85.50 / 10 = 8.55 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.30	x	0.6	4.98
Conciliación	8.55	x	0.4	3.42

IDATU= 8.40

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	4,346	1,861	-57.2%
Consultas	3,281	1,494	-54.5%
Controversias:	1,065	367	-65.5%
Aclaraciones	161	49	-69.6%
Reclamaciones	904	318	-64.8%
Controversias - Medios de Recepción			
Correo electrónico	657	192	-70.8%
Teléfono	408	175	-57.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	1,065	367	-65.5%
Estatus del asunto			
2021	2022	Part.	
Concluido	1,038	347	94.6%
En Trámite	27	20	5.4%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	2
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



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

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	1,380	1,066	-22.8%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,096	694	-36.7%
CONTROVERSIAS	1,077	681	-36.8%
Gestión Ordinaria	940	517	-45.0%
Gestión Electrónica	0	34	-
Gestión de Cobranza (REDECO)	29	44	51.7%
Conciliación	108	86	-20.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	17	13	-23.5%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,476	1,760	-28.9%

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.

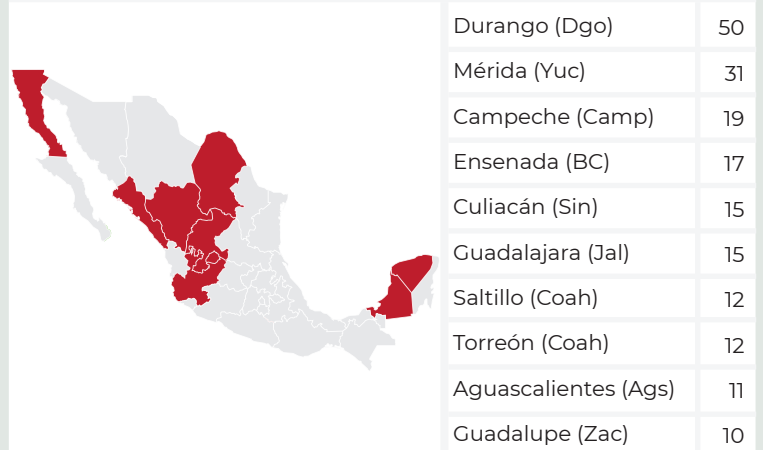
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.

Atendidas por	CONDUSEF	36,756	
Atendidas por	Préstamofeliz	1,760	Part. 4.8%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 170 municipios del país se registra al menos una reclamación de PRÉSTAMOS FELICES EN 15 MINUTOS, de éstos, 46 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 Durango	52
2 REDECO*	44
3 Metropolitana Central	40
4 Coahuila	39
5 Yucatán	36
6 Baja California	34
7 Nuevo León	32
8 Jalisco	31
9 Campeche	30
10 Sinaloa	28

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	1	0.2%
Entre 30 a 39 años	4	0.6%
Entre 40 a 49 años	23	3.3%
Entre 50 a 59 años	109	15.7%
Entre 60 a 69 años	330	47.5%
Entre 70 a 79 años	211	30.3%
Más de 80 años	16	2.4%
TOTAL	694	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

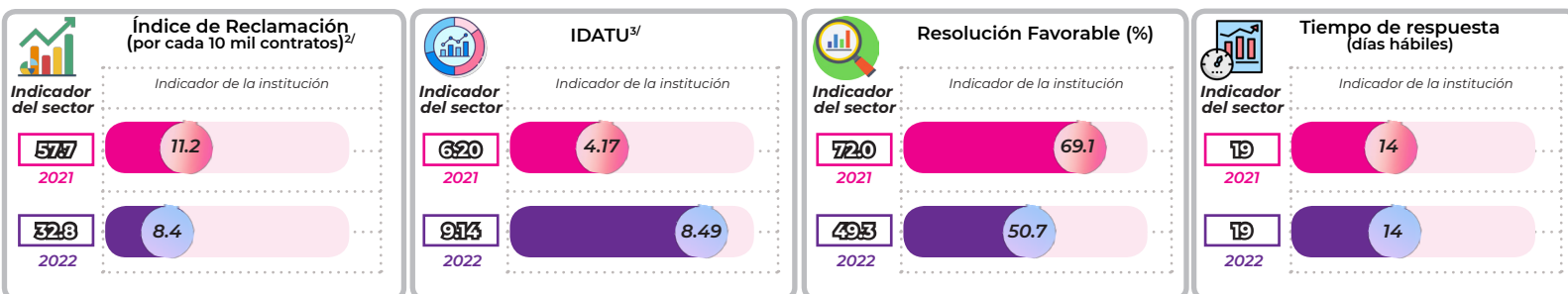
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,096	100.0	694	100.0	-36.7
Crédito personal	580	52.9	385	55.5	-33.6
Crédito de nómina	344	31.4	169	24.3	-50.9
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	155	14.1	126	18.2	-18.7
Resto de Productos ^V	17	1.6	14	2.0	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^V Incluye: Gestión de cobranza (REDECO), Tarjeta de crédito, Crédito al auto, Crédito con garantía prendaria, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

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

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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 Y NOTIFICACIONES SINE SIN RESPUESTA:

Acumuló 5 vencimientos de 106 asuntos concluidos, lo que implicó que en el 4.7% de los casos el Usuario quedara en estado de indefensión; éstos representaron el 10.9% de los asuntos vencidos del Sector.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS: No presentó problemática, ya que de los 106 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO:

En 8 casos Préstamos Felices en 15 Minutos emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 40.0% de los asuntos concluidos en CO y el 57.1% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (106)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos directos vencidos	20	4.72	10.87	19.10	15.68	17.39
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	11.46	n/a	4.56	n/a	4.56
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	40.00	57.14	15.40	1.00	8.20
Total	100			89.07	66.68	80.16

El puntaje 80.16 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

80.16 / 10 = 8.02 de calificación

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 25 asuntos atendidos en este proceso, 1 (4.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (4.0%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 2.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Préstamos Felices en 15 Minutos no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (25)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	4.00	10.00	25.36	20.33	22.85
Informes no razonados	10	8.00	9.52	9.28	6.40	7.84
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	4.00	2.38	28.84	27.36	28.10
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			93.48	84.10	88.79

El puntaje 88.79 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$88.79 / 10 = 8.88 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	8.02	x	0.45	3.61
Gestión Electrónica	N/A	x	-	N/A
Conciliación	8.88	x	0.55	4.88

$$IDATU = 8.49$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	914	592	-35.2%
Consultas	0	0	-
Controversias:	914	592	-35.2%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	914	592	-35.2%
Controversias - Medios de Recepción			
CONDUSEF-Gestión ordinaria	914	558	-38.9%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	34	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	914	592	-35.2%
Estatus del asunto			
2021	802	405	68.4%
2022	112	187	31.6%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DIMEX CAPITAL

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	1,861	890	-52.2%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	2,153	996	-53.7%
CONTROVERSIAS	2,131	979	-54.1%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	1,455	405	-72.2%
Gestión de Cobranza (REDECO)	570	492	-13.7%
Conciliación	106	81	-23.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	19	11	-42.1%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	4	100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	2	100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	4,014	1,886	-53.0%

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.

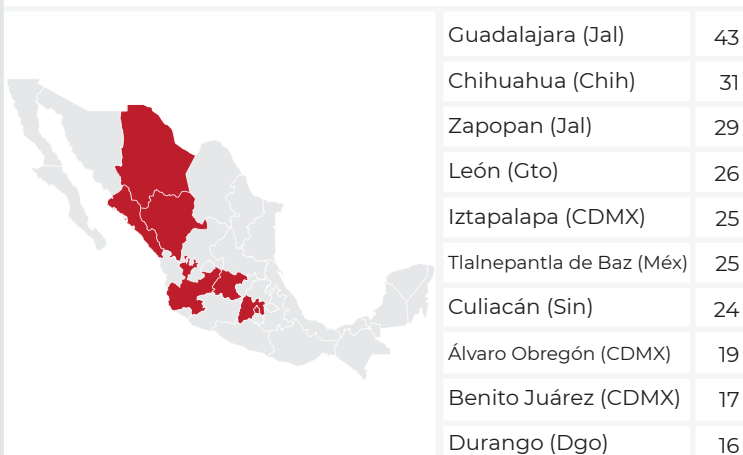
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 201 municipios del país se registra al menos una reclamación de DIMEX CAPITAL, de éstos, 46 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

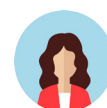
1 REDECO*	492
2 Jalisco	78
3 Metropolitana Central	48
4 Chihuahua	33
5 Morelos	28
6 Nayarit	23
7 Guanajuato	19
8 Nuevo León	17
9 Sinaloa	17
10 Tamaulipas	17

UAU'S que atendieron más reclamaciones

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 62% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 38% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	8	0.8%
Entre 30 a 39 años	28	2.8%
Entre 40 a 49 años	32	3.3%
Entre 50 a 59 años	120	12.0%
Entre 60 a 69 años	468	47.0%
Entre 70 a 79 años	316	31.7%
Más de 80 años	24	2.4%
TOTAL	996	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

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

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

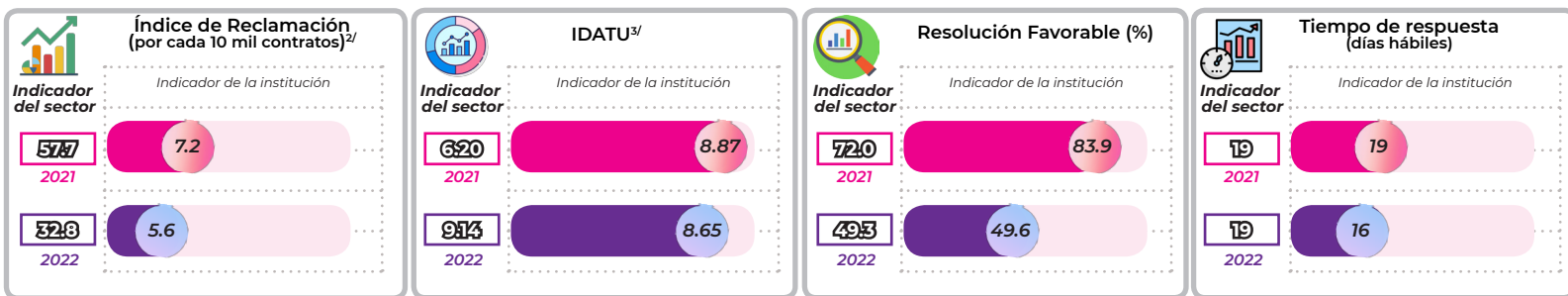


PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	2,153	100.0	996	100.0	-53.7
Gestión de cobranza (REDECO)	400	18.6	348	34.9	-13.0
Crédito personal	730	33.9	337	33.8	-53.8
Crédito de nómina	593	27.5	149	15.0	-74.9
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	402	18.7	146	14.7	-63.7
Resto de Productos ^{1/}	28	1.3	16	1.6	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito PYME, Crédito con garantía hipotecaria, Créditos y préstamos de habitación y avío, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

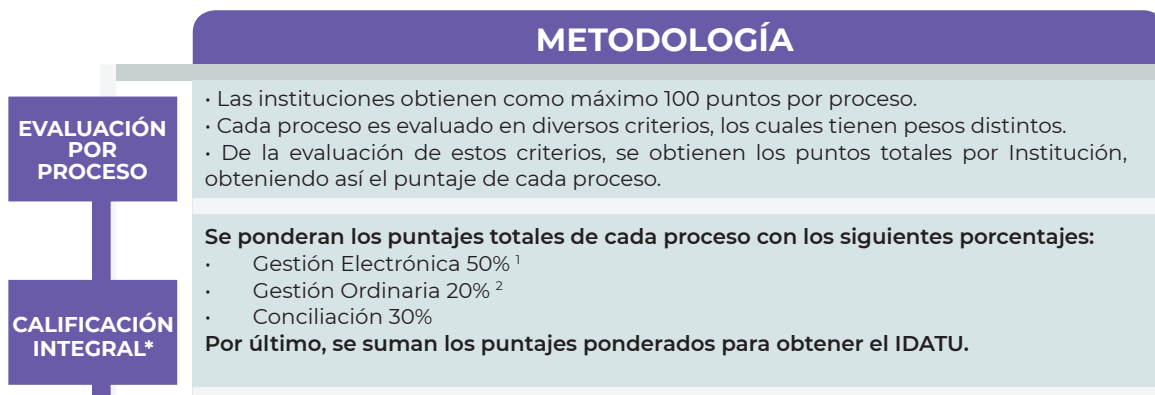
Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de los 76 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 77 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 5 casos Dimex Capital emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 26.3% de los asuntos concluidos en CO y el 18.5% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (77)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.61	n/a	2.35	n/a	2.35	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	26.32	18.52	26.05	6.67	16.36	
Total	100			88.40	61.67	78.71	

El puntaje 78.71 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

78.71 / 10 = 7.87 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)]

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de dimex	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	18.00	n/a	4.31	n/a	4.31	
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	100.00	7.14	1.00	22.00	11.50	
Total	100			75.31	92.00	85.81	

El puntaje 85.81 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$85.81 / 10 = 8.58 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 25 asuntos atendidos en este proceso por Dimex Capital ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

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, Dimex Capital no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (25)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de dimex	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

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

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

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	8.58	x	0.2	1.72
Gestión Electrónica	7.87	x	0.5	3.93
Conciliación	10.00	x	0.3	3.00

$$IDATU = 8.65$$

*Debido a que esta Institución se encuentra inscrita al proceso de Gestión Inmediata, esta calificación incluye un incentivo de 10 puntos sobre 100 en el proceso de GE.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	10
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	8 (80%)

Número de multas firmes en el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	1,748	474	-72.9%
Consultas	282	68	-75.9%
Controversias:	1,466	406	-72.3%
Aclaraciones	162	147	-9.3%
Reclamaciones	1,304	259	-80.1%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,464	406	-72.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	2	0	-100.0%
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	1,466	406	-72.3%
Estatus del asunto	2021	2022	Part.
Concluido	1,184	351	86.5%
En Trámite	282	55	13.5%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE APOYO ECONÓMICO FAMILIAR

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	206	348	68.9%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,154	1,024	-11.3%
CONTROVERSIAS	1,153	1,023	-11.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	64	70	9.4%
Gestión de Cobranza (REDECO)	1,064	936	-12.0%
Conciliación	25	17	-32.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	1	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,360	1,372	0.9%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 182 municipios del país se registra al menos una reclamación de APOYO ECONÓMICO FAMILIAR, de éstos, 28 concentran el 60% de las quejas.



Tlalpan (CDMX)	44
Iztapalapa (CDMX)	40
Nezahualcóyotl (Méx)	38
Chimalhuacán (Méx)	33
Mérida (Yuc)	33
Gustavo A. Madero (CDMX)	30
Ecatepec (Méx)	27
Álvaro Obregón (CDMX)	23
Atizapán de Zaragoza (Méx)	22
Chalco (Méx)	22

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	936
2 Metropolitana Central	21
3 Metropolitana Metro	11
4 Jalisco	10
5 Metropolitana Oriente	9
6 Morelos	7
7 Estado de México	6
8 Hidalgo	5
9 Quintana Roo	5
10 Campeche	3



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 38% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 62% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	129	12.7%
Entre 30 a 39 años	294	28.7%
Entre 40 a 49 años	212	20.7%
Entre 50 a 59 años	177	17.2%
Entre 60 a 69 años	200	19.5%
Entre 70 a 79 años	12	1.2%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	1,024	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

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

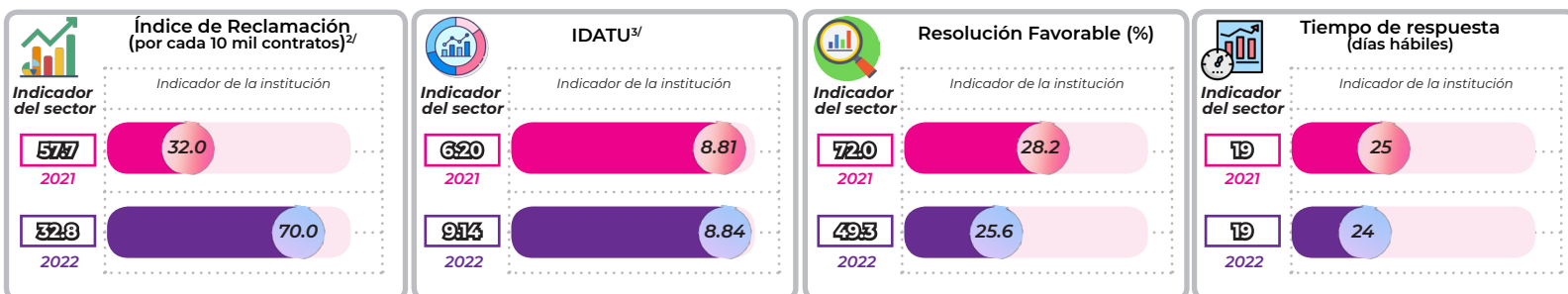
RECLAMACIONES POR PRODUCTO



PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,154	100.0	1,024	100.0	-11.3
Crédito personal	517	44.8	517	50.5	0.0
Gestión de cobranza (REDECO)	606	52.5	448	43.7	-26.1
Resto de Productos ^{1/}	31	2.7	59	5.8	-

^{1/} Incluye: Microcréditos, Crédito PYME, Crédito de nómina, Créditos solidarios y/o grupal, Crédito empresarial, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.



ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):



METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de los 10 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 10 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso Apoyo Económico Familiar no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (10)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	16.20	n/a	1.80	n/a	1.80	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			96.80	90.00	96.80	

El puntaje 96.80 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



96.80 / 10 = 9.68 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)]

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 4 asuntos atendidos en este proceso, 1 (25.0%) registró por lo menos un diferimiento durante la audiencia de Conciliación, el cual representó el 10.0% de los asuntos con diferimiento del Sector.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 1 asunto (25.0%) registró por lo menos un incumplimiento en el proceso, el cual representó el 2.4% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, Apoyo Económico Familiar no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*		
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos
Asuntos diferidos	30	25.00	10.00	1.00	20.33	10.67
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	25.00	2.38	22.75	27.36	25.06
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00
	100			63.75	87.70	75.72

El puntaje 75.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$75.72 / 10 = 7.57 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.68	x	0.6	5.81
Conciliación	7.57	x	0.4	3.03

$$IDATU = 8.84$$

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	12,598	17,912	42.2%
Consultas	11,372	15,964	40.4%
Controversias:	1,226	1,948	58.9%
Aclaraciones	566	1,289	127.7%
Reclamaciones	660	659	-0.2%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	642	1,100	71.3%
Correo electrónico	157	507	222.9%
UNE	360	272	-24.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	65	69	6.2%
Página de internet	2	0	-100.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	1,226	1,948	58.9%
Estatus del asunto			
Concluido	1,076	1,768	90.8%
En Trámite	150	180	9.2%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	493	659	33.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	913	605	-33.7%
CONTROVERSIAS	904	594	-34.3%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	300	320	6.7%
Gestión de Cobranza (REDECO)	547	237	-56.7%
Conciliación	57	37	-35.1%
SOLICITUD DE DICTAMEN	9	6	-33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	3	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	2	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,406	1,264	-10.1%

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 129 municipios del país se registra al menos una reclamación de SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



Durango (Dgo)	53
Puebla (Pue)	26
Torreón (Coah)	23
Aguascalientes (Ags)	18
Monterrey (NL)	18
Iztapalapa (CDMX)	17
Cuauhtémoc (CDMX)	15
Álvaro Obregón (CDMX)	13
Coyoacán (CDMX)	13
San Luis Potosí (SLP)	13

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	237
2 Metropolitana Central	70
3 Durango	56
4 Coahuila	31
5 Nuevo León	31
6 Puebla	26
7 Metropolitana Metro	23
8 Jalisco	18
9 Aguascalientes	17
10 San Luis Potosí	14



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	15	2.5%
Entre 30 a 39 años	77	12.8%
Entre 40 a 49 años	106	17.5%
Entre 50 a 59 años	147	24.2%
Entre 60 a 69 años	184	30.4%
Entre 70 a 79 años	74	12.3%
Más de 80 años	2	0.3%
TOTAL	605	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

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

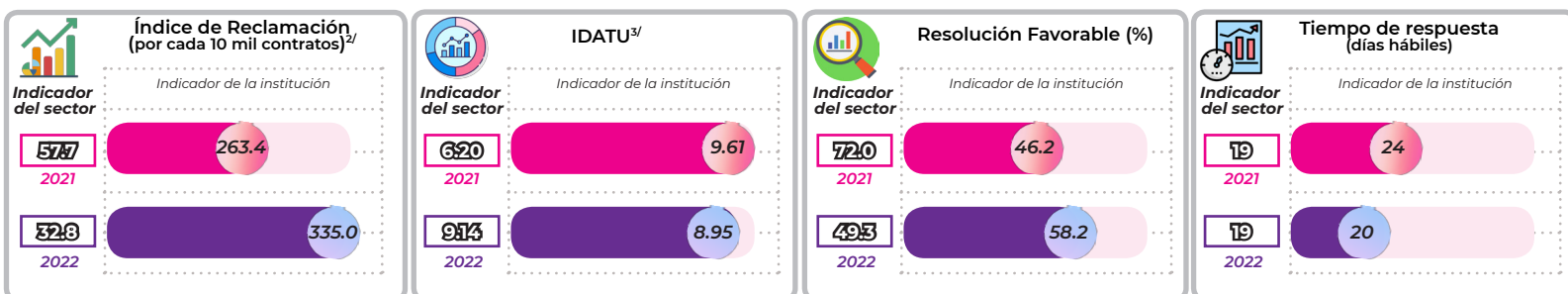
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	913	100.0	605	100.0	-33.7
Tarjeta de crédito	375	41.1	398	65.8	6.1
Gestión de cobranza (REDECO)	513	56.2	180	29.7	-64.9
Resto de Productos ^{1/}	25	2.7	27	4.5	-

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un crecimiento

^{1/} Incluye: Crédito personal, Servicio móvil, Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Crédito de nómina, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50% ¹
- Gestión Ordinaria 20% ²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de los 83 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 84 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En 2 casos Servicios Financieros Soriana emitió una resolución a favor del Usuario, no obstante la misma no se materializó por causas imputables a la Institución. Estos representaron el 50.0% de los asuntos concluidos en CO y el 7.4% del sector.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (84)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.17	n/a	1.60	n/a	1.60	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	50.00	7.41	18.00	23.67	20.83	
Total	100			79.60	78.67	82.43	

El puntaje 82.43 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

82.43 / 10 = 8.24 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)]

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 5 asuntos atendidos en este proceso por Servicios Financieros Soriana ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Servicios Financieros Soriana no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (5)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

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

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

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

		x	-	-
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	8.24	x	0.6	4.95
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 8.95$$

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	99,924	164,943	65.1%
Consultas	74,132	112,709	52.0%
Controversias:	25,792	52,234	102.5%
Aclaraciones	12,434	25,491	105.0%
Reclamaciones	13,358	26,743	100.2%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	24,102	50,428	109.2%
Página de internet	832	1,252	50.5%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	298	319	7.0%
UNE	463	170	-63.3%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	57	35	-38.6%
Correo electrónico	40	30	-25.0%
Sucursales	0	0	-
Total	25,792	52,234	102.5%
Estatus del asunto			
Concluido	25,792	50,265	96.2%
En Trámite	0	1,969	3.8%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	0%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA INDEPENDENCIA

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	393	329	-16.3%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,136	950	-16.4%
CONTROVERSIAS	1,132	950	-16.1%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	168	112	-33.3%
Gestión de Cobranza (REDECO)	944	817	-13.5%
Conciliación	20	21	5.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	3	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	1	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,529	1,279	-16.4%

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 213 municipios del país se registra al menos una reclamación de FINANCIERA INDEPENDENCIA, de éstos, 41 concentran el 60% de las quejas.



Puebla (Pue)	47
Mérida (Yuc)	34
Guadalajara (Jal)	30
Tuxtla Gutiérrez (Chis)	28
Tlalpan (CDMX)	25
Xalapa (Ver)	23
Durango (Dgo)	19
Saltillo (Coah)	18
Acapulco de Juárez (Gro)	16
Aguascalientes (Ags)	15

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	817
2 Puebla	13
3 Nayarit	12
4 Jalisco	10
5 Quintana Roo	10
6 Guanajuato	9
7 Colima	7
8 Veracruz	7
9 Aguascalientes	6
10 Oaxaca	6



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	65	6.8%
Entre 30 a 39 años	179	18.9%
Entre 40 a 49 años	238	25.0%
Entre 50 a 59 años	223	23.5%
Entre 60 a 69 años	180	19.0%
Entre 70 a 79 años	65	6.8%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	950	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

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

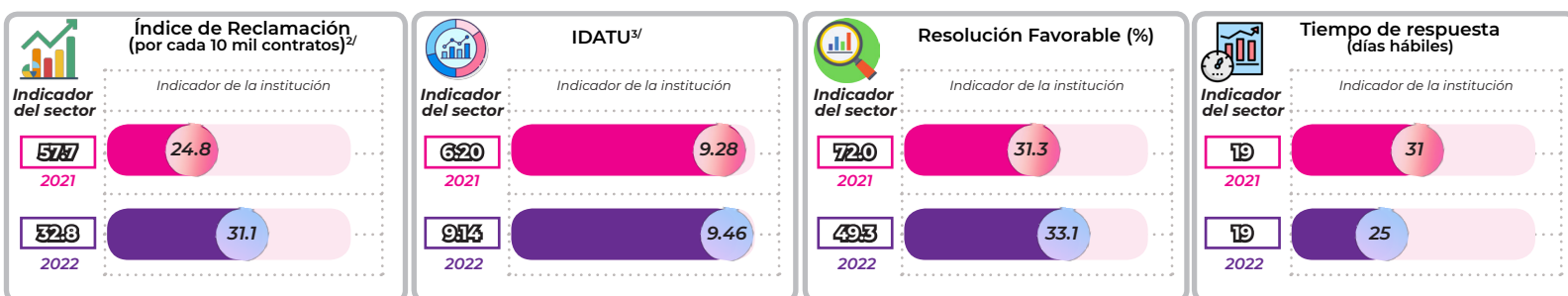
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,136	100.0	950	100.0	-16.4
Crédito personal	696	61.3	484	51.0	-30.5
Gestión de cobranza (REDECO)	395	34.8	425	44.7	7.6
Resto de Productos ^{1/}	45	3.9	41	4.3	-

Crédito personal fue el producto que porcentualmente tuvo una disminución

^{1/} Incluye: Tarjeta de crédito, Microcréditos, Crédito de nómina, Servicios en sucursal y/o UNE, Crédito con garantía prendaria, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50% ¹
- Gestión Ordinaria 20% ²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de los 18 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 18 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso Financiera Independencia no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (18)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	12.06	n/a	2.67	n/a	2.67	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			97.67	90.00	97.67	

El puntaje 97.67 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN


DIFERIMIENTOS: De 4 asuntos atendidos en este proceso por Financiera Independencia ningún asunto registró diferimientos durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: De ese mismo total, 2 asuntos (50.0%) registraron por lo menos un incumplimiento en el proceso, los cuales representaron el 4.8% de los asuntos con al menos un incumplimiento del Sector.

Por otro lado, de 1 asunto donde las partes llegaron a un acuerdo para la resolución de la reclamación a través de la firma de un convenio, Financiera Independencia no presentó problemática, ya que no registró incumplimiento de convenio.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de 	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	50.00	4.76	15.50	24.73	20.11	
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			85.50	94.73	90.11	

El puntaje 90.11 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$90.11 / 10 = 9.01 \text{ de calificación}$$

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Peso	Calificación ponderada
Gestión Ordinaria	N/A	-	-
Gestión Electrónica	9.77	0.6	5.86
Conciliación	9.01	0.4	3.60

$$IDATU = 9.46$$

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	35,620	31,498	-11.6%
Consultas	33,518	29,275	-12.7%
Controversias:	2,102	2,223	5.8%
Aclaraciones	905	895	-1.1%
Reclamaciones	1,197	1,328	10.9%
Controversias - Medios de Recepción			
Teléfono	1,134	1,562	37.7%
Correo electrónico	705	562	-20.3%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	169	82	-51.5%
UNE	93	10	-89.2%
Página de internet	1	7	600.0%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Total	2,102	2,223	5.8%
Estatus del asunto			
Concluido	1,893	1,910	85.9%
En Trámite	209	313	14.1%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE ADELANTO EXPRESS

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	92	41	-55.4%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	199	342	71.9%
CONTROVERSIAS	198	340	71.7%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	73	24	-67.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	119	312	162.2%
Conciliación	6	4	-33.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	2	100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	291	383	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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 135 municipios del país se registra al menos una reclamación de ADELANTO EXPRESS, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	312
2 Campeche	4
3 Veracruz	4
4 Metropolitana Central	3
5 Quintana Roo	3
6 Chiapas	2
7 Sinaloa	2
8 Sonora	2
9 Tabasco	2
10 Vicepresidencia Jurídica**	2

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(*) 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 DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	11	3.3%
Entre 30 a 39 años	0	0.0%
Entre 40 a 49 años	34	10.0%
Entre 50 a 59 años	114	33.4%
Entre 60 a 69 años	137	40.0%
Entre 70 a 79 años	46	13.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	342	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

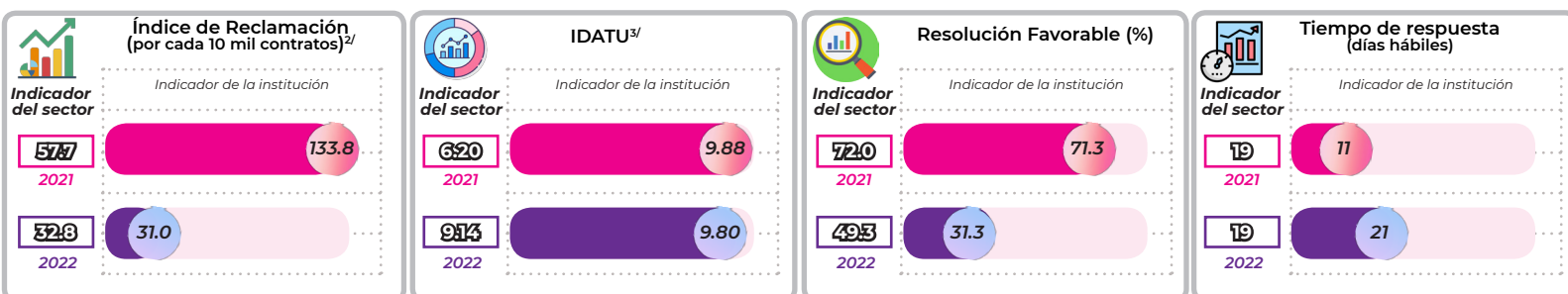
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	199	100.0	342	100.0	71.9
Gestión de cobranza (REDECO)	104	52.3	300	87.7	188.5
Crédito de nómina	53	26.6	18	5.3	-66.0
Crédito personal	33	16.6	18	5.3	-45.5
Tarjeta de crédito	1	0.5	5	1.4	400.0
Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados)	8	4.0	1	0.3	-87.5

Tarjeta de crédito fue el producto que porcentualmente tuvo un mayor crecimiento

Crédito para adultos mayores fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50% ¹
- Gestión Ordinaria 20% ²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de 1 asunto directo en el periodo no se registró vencimiento.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de 1 asunto concluido en el periodo, no presentó solicitud de prórroga no aceptada.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso Adelanto Express no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	17.00	n/a	1.63	n/a	1.63	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			96.63	90.00	96.63	

El puntaje 96.63 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

96.63 / 10 = 9.66 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)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 1 asunto atendido en este proceso por Adelanto Express, no se registró diferimiento durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.
Por otro lado, Adelanto Express no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

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

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

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Proceso	Calificación	Multiplicador	Peso	Puntaje
Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.66	x	0.6	5.80
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 9.80$$

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	6,559	2,289	-65.1%
Consultas	5,727	1,786	-68.8%
Controversias:	832	503	-39.5%
Aclaraciones	157	44	-72.0%
Reclamaciones	675	459	-32.0%
Controversias - Medios de Recepción			
Correo electrónico	397	346	-12.8%
Teléfono	435	157	-63.9%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	832	503	-39.5%
Estatus del asunto			
Concluido	831	437	86.9%
En Trámite	1	66	13.1%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicadas en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE PRESTACIONES FINMART

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	261	126	-51.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	363	426	17.4%
CONTROVERSIAS	354	418	18.1%
Gestión Ordinaria	1	0	-100.0%
Gestión Electrónica	186	73	-60.8%
Gestión de Cobranza (REDECO)	137	328	139.4%
Conciliación	30	17	-43.3%
SOLICITUD DE DICTAMEN	6	8	33.3%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	2	0	-100.0%
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	624	552	-11.5%

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 147 municipios del país se registra al menos una reclamación de PRESTACIONES FINMART, de éstos, 37 concentran el 60% de las quejas.



Gustavo A. Madero (CDMX)	18
Iztapalapa (CDMX)	14
La Paz (BCS)	10
Puebla (Pue)	10
Tijuana (BC)	10
Tuxtla Gutiérrez (Chis)	10
Villa Hermosa (Tab)	10
Azcapotzalco (CDMX)	9
Guadalajara (Jal)	9
Coyoacán (CDMX)	8

Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	REDECO*	328
2	Metropolitana Central	14
3	Baja California Sur	9
4	Vicepresidencia Jurídica**	8
5	Sinaloa	6
6	Tabasco	6
7	Veracruz	6
8	Yucatán	6
9	Chiapas	4
10	Metropolitana Metro	4



DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	9	2.1%
Entre 30 a 39 años	31	7.3%
Entre 40 a 49 años	75	17.7%
Entre 50 a 59 años	138	32.3%
Entre 60 a 69 años	138	32.3%
Entre 70 a 79 años	35	8.3%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	426	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

(*) 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.

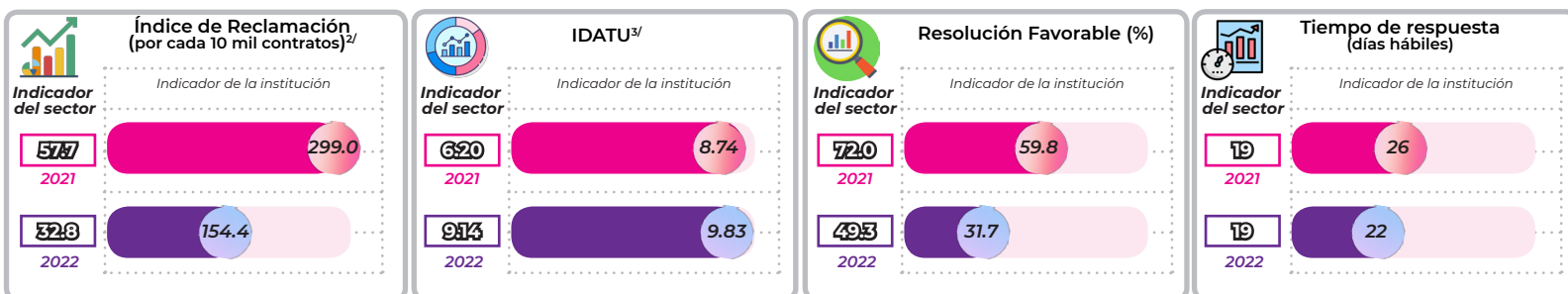
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	363	100.0	426	100.0	17.4
Gestión de cobranza (REDECO)	109	30.0	302	70.9	177.1
Crédito de nómina	127	35.0	58	13.6	-54.3
Crédito personal	103	28.4	57	13.4	-44.7
Resto de Productos ^{1/}	24	6.6	9	2.1	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Tarjeta de crédito, Crédito hipotecario y Créditos solidarios y/o grupal.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

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

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50% ¹
- Gestión Ordinaria 20% ²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de los 18 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 18 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso Prestaciones Finmart no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (18)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Crediamig	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	14.39	n/a	2.18	n/a	2.18	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			97.18	90.00	97.18	

El puntaje 97.18 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:



97.18 / 10 = 9.72 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)]

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

DIFERIMIENTOS: De 1 asunto atendido en este proceso por Prestaciones Finmart, no se registró diferimiento durante la audiencia de Conciliación.

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Prestaciones Finmart no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de Crediamig	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	100			100.00	100.00	100.00	

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

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

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.72	x	0.6	5.83
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

$$IDATU = 9.83$$

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	28,768	13,603	-52.7%
Consultas	22,968	10,790	-53.0%
Controversias:	5,800	2,813	-51.5%
Aclaraciones	502	184	-63.3%
Reclamaciones	5,298	2,629	-50.4%
Controversias - Medios de Recepción			
Correo electrónico	2,843	1,917	-32.6%
Teléfono	2,957	896	-69.7%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	5,800	2,813	-51.5%
Estatus del asunto			
Concluido	5,713	2,464	87.6%
En Trámite	87	349	12.4%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	1
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	100%

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:

DAIMLER TRUCK
Financial Services

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE DAIMLER FINANCIAL SERVICES

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	34	29	-14.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	581	380	-34.6%
CONTROVERSIAS	580	380	-34.5%
Gestión Ordinaria	0	1	-
Gestión Electrónica	19	11	-42.1%
Gestión de Cobranza (REDECO)	555	365	-34.2%
Conciliación	6	3	-50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	1	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	615	409	-33.5%

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 123 municipios del país se registra al menos una reclamación de DAIMLER FINANCIAL SERVICES, de éstos, 31 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	365
2 Metropolitana Central	5
3 Jalisco	4
4 Aguascalientes	2
5 San Luis Potosí	2
6 Querétaro	1
7 Veracruz	1

UAU'S que atendieron más reclamaciones

(*) 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 DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



El 82% de las reclamaciones fueron presentadas por hombres, mientras que el 18% por mujeres.



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	0	0.0%
Entre 30 a 39 años	69	18.2%
Entre 40 a 49 años	173	45.5%
Entre 50 a 59 años	104	27.3%
Entre 60 a 69 años	0	0.0%
Entre 70 a 79 años	34	9.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	380	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

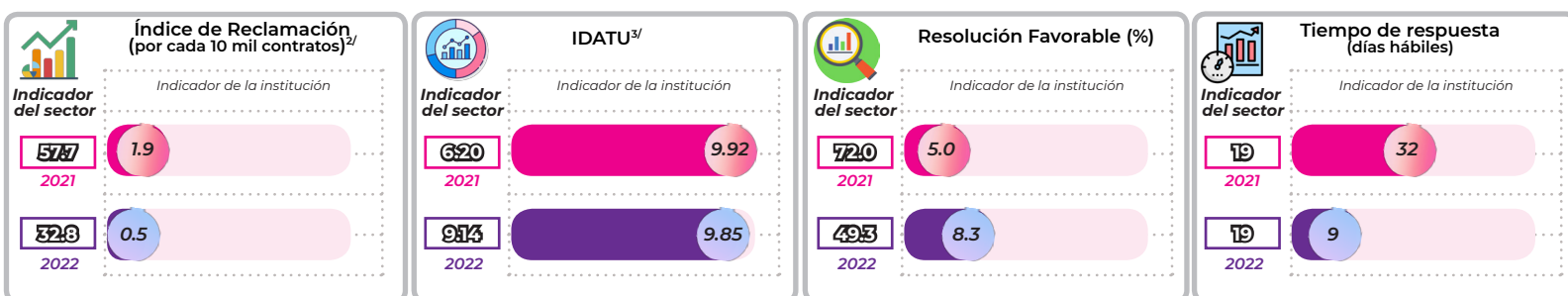
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	581	100.0	380	100.0	-34.6
Gestión de cobranza (REDECO)	524	90.2	357	93.9	-31.9
Crédito al auto	46	7.9	11	2.9	-76.1
Resto de Productos ^{1/}	11	1.9	12	3.2	-

Crédito al auto fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Crédito personal, Arrendamiento financiero, Crédito empresarial, Crédito hipotecario, Tarjeta de crédito y Crédito con garantía prendaria.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

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

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50% ¹
- Gestión Ordinaria 20% ²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de 1 asunto directo en el periodo no se registró vencimiento.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de 1 asunto concluido en el periodo, no presentó solicitud de prórroga no aceptada.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso Daimler Financial Services no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de DAIMLER TRUCK Financial Services	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	13.00	n/a	2.47	n/a	2.47	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			97.47	90.00	97.47	

El puntaje 97.47 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

La institución no registro asuntos concluidos en el proceso de Conciliación.

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO			
OCTUBRE - DICIEMBRE			
Gestión Ordinaria	N/A	x	-
Gestión Electrónica	9.75	x	0.6
Conciliación ^{1/}	N/A	x	0.4
			4.00

IDATU= 9.85

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

^{1/}En virtud de que la institución no presentó ningún asunto concluido en el proceso de Conciliación (por lo que se reportó la calificación como N/A). Para el cálculo de su calificación final, en este proceso se considera la calificación de 10.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	19	12	-36.8%
Consultas	0	7	-
Controversias:	19	11	-42.1%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	19	11	-42.1%
Controversias - Medios de Recepción			
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	19	11	-42.1%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	0	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	19	11	-42.1%
Estatus del asunto			
	2021	2022	Part.
Concluido	19	11	100.0%
En Trámite	0	0	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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE FINANCIERA FORTALEZA

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	1,344	269	-80.0%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	1,466	536	-63.4%
CONTROVERSIAS	1,460	529	-63.8%
Gestión Ordinaria	0	0	-
Gestión Electrónica	1,126	128	-88.6%
Gestión de Cobranza (REDECO)	307	389	26.7%
Conciliación	27	12	-55.6%
SOLICITUD DE DICTAMEN	5	5	0.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	2	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	1	0	-100.0%
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	2,810	805	-71.4%

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 156 municipios del país se registra al menos una reclamación de FINANCIERA FORTALEZA, de éstos, 38 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1 REDECO*	389
2 Metropolitana Central	25
3 Durango	9
4 Campeche	8
5 Veracruz	8
6 Coahuila	7
7 Metropolitana Metro	7
8 Vicepresidencia Jurídica**	7
9 Aguascalientes	6
10 Oaxaca	6

UAU'S que atendieron más reclamaciones

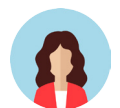
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	15	2.8%
Entre 30 a 39 años	63	11.7%
Entre 40 a 49 años	63	11.7%
Entre 50 a 59 años	96	17.9%
Entre 60 a 69 años	177	33.1%
Entre 70 a 79 años	107	20.0%
Más de 80 años	15	2.8%
TOTAL	536	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

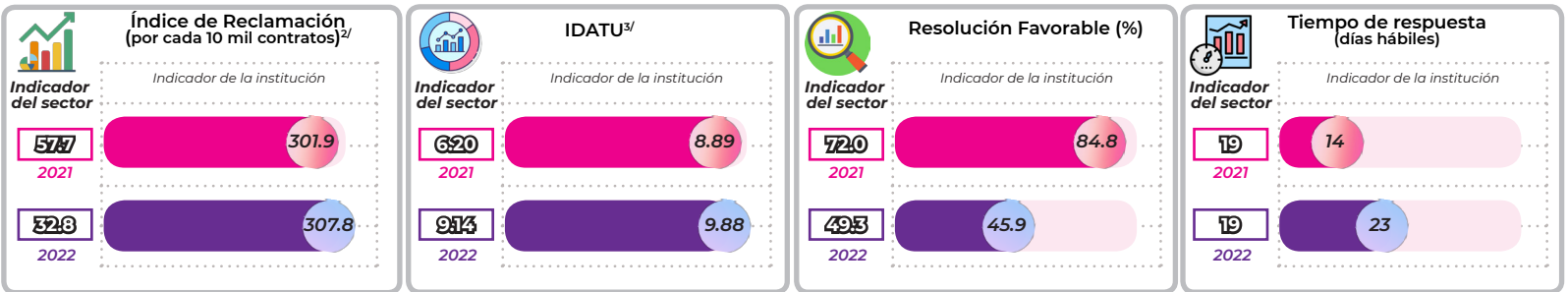
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	1,466	100.0	536	100.0	-63.4
Gestión de cobranza (REDECO)	236	16.1	316	59.0	33.9
Crédito de nómina	620	42.3	115	21.4	-81.5
Crédito personal	363	24.8	88	16.4	-75.8
Resto de Productos ^{1/}	247	16.8	17	3.2	-

Crédito de nómina fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Crédito para adultos mayores (pensionados o jubilados), Tarjeta de crédito, Microcréditos, Crédito empresarial, entre otros.
Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V. a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

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

¹Cuando no haya asuntos concluidos en el proceso de Gestión Ordinaria, su puntaje se suma en partes iguales en los otros dos procesos.

²Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

³Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de los 31 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 31 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso Financiera Fortaleza no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (31)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de BAYPORT [†]	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	10.26	n/a	3.05	n/a	3.05	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.05	90.00	98.05	

El puntaje 98.05 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

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

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, Financiera Fortaleza no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (2)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de BAYPORT [®]	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	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 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.81	x	0.6	5.88
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.88

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	54,090	66,627	23.2%
Consultas	39,951	52,719	32.0%
Controversias:	14,139	13,908	-1.6%
Aclaraciones	12,543	13,443	7.2%
Reclamaciones	1,596	465	-70.9%

Controversias - Medios de Recepción

Teléfono	12,543	11,192	-10.8%
Correo electrónico	0	1,628	-
Página de internet	0	584	-
UNE	440	321	-27.0%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	1,125	128	-88.6%
Sucursales	0	39	-
CONDUSEF-Gestión ordinaria	31	16	-48.4%
Total	14,139	13,908	-1.6%

Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	14,139	13,818	99.4%
En Trámite	0	90	0.6%

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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

La CONDUSEF presenta la **Ficha Estadística enero - diciembre 2022**, para dar a conocer las Acciones de Defensa de:



DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE CREDITEA

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	52	108	107.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	489	482	-1.4%
CONTROVERSIAS	489	482	-1.4%
Gestión Ordinaria	8	15	87.5%
Gestión Electrónica	0	1	-
Gestión de Cobranza (REDECO)	479	465	-2.9%
Conciliación	2	1	-50.0%
SOLICITUD DE DICTAMEN	0	0	-
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	541	590	9.1%

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

Asesorías: Orientar, informar y promover la Educación Financiera

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

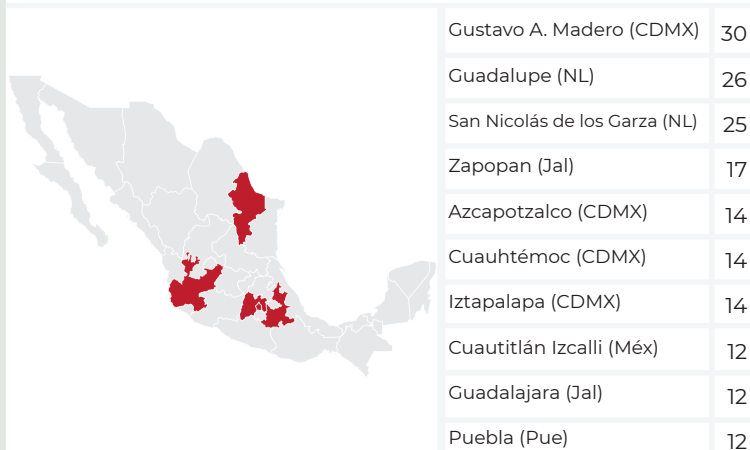
PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 118 municipios del país se registra al menos una reclamación de CREDITEA, de éstos, 23 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	REDECO*	465
2	Metropolitana Central	4
3	Sinaloa	3
4	Jalisco	2
5	Nuevo León	2
6	Baja California	1
7	Colima	1
8	Hidalgo	1
9	Metropolitana Metro	1
10	Puebla	1

UAU'S que atendieron más reclamaciones

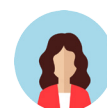
(*) Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO (Registro de Despachos de Cobranza).

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	114	23.5%
Entre 30 a 39 años	227	47.1%
Entre 40 a 49 años	113	23.5%
Entre 50 a 59 años	28	5.9%
Entre 60 a 69 años	0	0.0%
Entre 70 a 79 años	0	0.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	482	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

RECLAMACIONES POR PRODUCTO

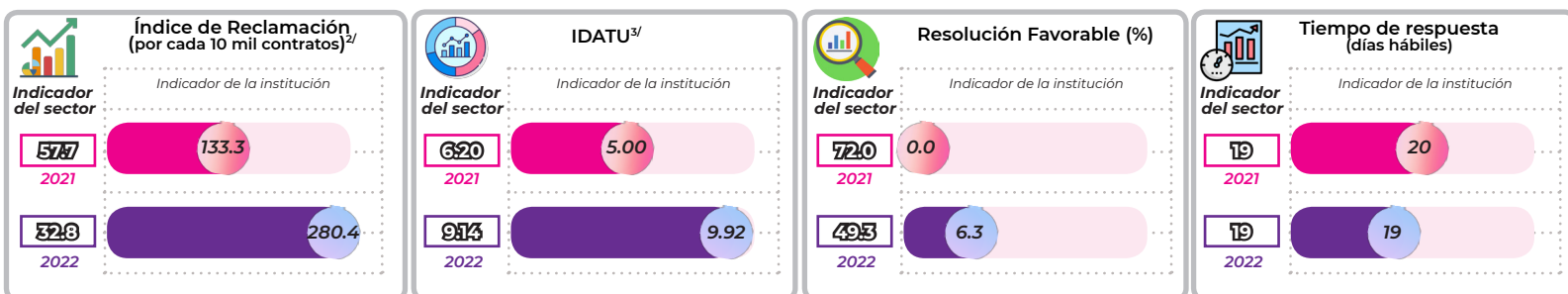
PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	489	100.0	482	100.0	-1.4
Crédito personal	453	92.6	450	93.4	-0.7
Microcréditos	19	3.9	15	3.1	-21.1
Resto de Productos ^{1/}	17	3.5	17	3.5	-

Microcréditos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Crédito de nómina, Crédito al auto, Tarjeta de crédito, Créditos y préstamos refaccionarios, Crédito empresarial, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.

^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LONDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022, ahora pertenece a Institución No Financiera.

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN
POR
PROCESO

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

CALIFICACIÓN
INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de 1 asunto directo en el periodo no se registró vencimiento.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de 1 asunto concluido en el periodo, no presentó solicitud de prórroga no aceptada.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso Creditea no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (1)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	1.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			100.00	90.00	100.00	

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

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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ORDINARIA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (4)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de	Part. en el Sector	Por el índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos vencidos	20	0.00	0.00	20.00	20.00	20.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	28.00	n/a	3.93	n/a	3.93	
Solicitudes de prórroga	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos con prórroga vencidos o no respondidos	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Asuntos en SINE vencidos en el PAU	20	25.00	2.04	15.25	19.17	17.21	
Asuntos favorables en GO que pasaron a CO	25	0.00	0.00	25.00	25.00	25.00	✓
Total	100			94.18	94.17	96.15	

El puntaje 96.15 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

$$96.15 / 10 = 9.62 \text{ de calificación}$$

(*) Fórmula para asignar los puntos: Puntos a calcular = (puntos máximos) - [((puntos máximos - puntos mínimos) x (valor mínimo - valor de cálculo)) / (valor mínimo - valor máximo)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

La institución no registro asuntos concluidos en el proceso de Conciliación.

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO				
OCTUBRE - DICIEMBRE				
Gestión Ordinaria	9.62	x	0.2	1.92
Gestión Electrónica	10.00	x	0.5	5.00
Conciliación ^{1/}	N/A	x	0.3	3.00

IDATU= 9.92

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022	
Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes en el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

^{1/} En virtud de que la institución no presentó ningún asunto concluido en el proceso de Conciliación (por lo que se reportó la calificación como N/A), para el cálculo de su calificación final, en este proceso se considera la calificación de 10.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*			
Asuntos Registrados			
Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	474	379	-20.0%
Consultas	0	0	-
Controversias:	474	379	-20.0%
Aclaraciones	0	0	-
Reclamaciones	474	379	-20.0%
Controversias - Medios de Recepción			
CONDUSEF-Gestión ordinaria	474	368	-22.4%
CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	0	9	-
Sucursales	0	2	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	474	379	-20.0%
Estatus del asunto			
	2021	2022	Part.
Concluido	357	379	100.0%
En Trámite	117	0	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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.

DESGLOSE DE LAS ACCIONES DE DEFENSA DE IDF CAPITAL

Proceso	2021	2022	Var. (%)
ASESORÍAS	248	292	17.7%
RECLAMACIONES (Quejas del usuario)	892	289	-67.6%
CONTROVERSIAS	890	289	-67.5%
Gestión Ordinaria	8	0	-100.0%
Gestión Electrónica	70	61	-12.9%
Gestión de Cobranza (REDECO)	750	183	-75.6%
Conciliación	62	45	-27.4%
SOLICITUD DE DICTAMEN	2	0	-100.0%
SOLICITUD DE DEFENSORIA	0	0	-
DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA	0	0	-
ASESORÍAS JURÍDICAS PENALES	0	0	-
VIOLACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	-
TOTAL	1,140	581	-49.0%

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.

PANORAMA GENERAL

ACCIONES DE DEFENSA, SECTOR SOFOM E.N.R.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

En 109 municipios del país se registra al menos una reclamación de IDF CAPITAL, de éstos, 33 concentran el 60% de las quejas.



Nota: Sólo se muestran los 10 municipios con mayor número de reclamaciones.

TOP 10

DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE ATENDIERON MÁS RECLAMACIONES:

1	REDECO*	183
2	Metropolitana Central	19
3	Colima	14
4	Guanajuato	8
5	Jalisco	7
6	Metropolitana Oriente	6
7	Durango	5
8	Puebla	5
9	Chihuahua	4
10	Metropolitana Metro	4

UAU'S que atendieron más reclamaciones

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

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

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES



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



RANGO DE EDAD	RECLAMACIONES	PART. (%)
Entre 18 a 29 años	76	26.2%
Entre 30 a 39 años	109	37.9%
Entre 40 a 49 años	70	24.3%
Entre 50 a 59 años	17	5.8%
Entre 60 a 69 años	14	4.8%
Entre 70 a 79 años	3	1.0%
Más de 80 años	0	0.0%
TOTAL	289	100.0%

Nota 1: Se ponderan las cifras que no definen la edad.

Nota 2: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

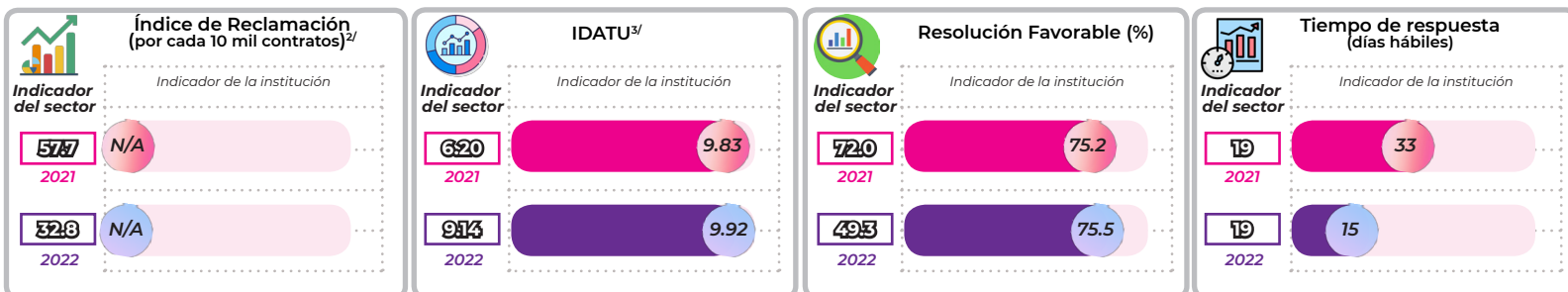
RECLAMACIONES POR PRODUCTO

PRODUCTO	2021		2022		Var. (%)
	RECLAMACIONES	PART. (%)	RECLAMACIONES	PART. (%)	
TOTAL	892	100.0	289	100.0	-67.6
Crédito personal	376	42.2	252	87.2	-33.0
Microcréditos	33	3.7	20	6.9	-39.4
Resto de Productos ^{1/}	483	54.1	17	5.9	-

Microcréditos fue el producto que porcentualmente tuvo una mayor disminución

^{1/} Incluye: Tarjeta de crédito, Crédito de nómina, Gestión de cobranza (REDECO), Crédito al auto, Crédito con garantía prendaria, entre otros.
 Nota: La suma de los porcentajes de participación puede no coincidir con el 100% debido al redondeo de decimales.

DIVERSOS INDICADORES (controversias)



^{2/} Índice Trimestral (octubre - diciembre) de las controversias iniciadas en Condusef y de REUNE.
^{3/} El Índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU) corresponde al periodo del Trimestre 4 (octubre - diciembre).

ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU):

¿QUÉ ES?

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.

¿PARA QUÉ SIRVE?

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.

¿CÓMO SE COMPONE EL ÍNDICE?

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.

(*) El IDATU corresponde al 4to trimestre (Octubre-Diciembre). Esta calificación puede variar por ajustes en las cifras que se utilizan para su cálculo. El desglose por proceso se encuentra en las siguientes hojas.

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

Nota 1: Se presentan solamente las Instituciones que se reportaron en el primer semestre de 2022, juntas concentran el 52.5% de las reclamaciones del Sector.

Nota 2: El Índice del Sector está calculado con base en los índices de las 2,096 Instituciones de SOFOM ENR que se encuentran en operación.

RANKING	INSTITUCIÓN	GESTIÓN ORDINARIA	GESTIÓN ELECTRÓNICA	CONCILIACIÓN	IDATU* TRIMESTRAL
1	IDF Capital	N/A	9.87	10.00	9.92
2	Creditea	9.62	10.00	N/A	9.92
3	Financiera Fortaleza	N/A	9.81	10.00	9.88
4	Daimler Financial Services	N/A	9.75	N/A	9.85
5	Prestaciones Finmart	N/A	9.72	10.00	9.83
6	Adelanto Express	N/A	9.66	10.00	9.80
7	Financiera Independencia	N/A	9.77	9.01	9.46
8	Servicios Financieros Soriana	N/A	8.24	10.00	8.95
9	Apoyo Económico Familiar	N/A	9.68	7.57	8.84
10	Dimex Capital	8.58	7.87	10.00	8.65
11	Préstamos Felices en 15 minutos	8.02	N/A	8.88	8.49
12	Alphacredit Capital	N/A	8.30	8.55	8.40
13	Nómina Apoyo	N/A	9.08	7.12	8.29
14	Publiseg	N/A	6.98	9.54	8.01
15	Financiera Maestra	N/A	7.28	8.87	7.91
16	Exitus Credit	N/A	7.48	2.13	5.34
17	Moneyveo México*	N/A	N/A	N/A	N/A
Promedio del Sector		9.67	1.11	9.26	9.14

*La Institución se fusionó con LENDON FINANCES, S.A. DE C.V., a partir del segundo semestre de 2022; ahora pertenece a Institución No financiera.

METODOLOGÍA

EVALUACIÓN POR PROCESO

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

CALIFICACIÓN INTEGRAL*

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

- Gestión Electrónica 50%¹
- Gestión Ordinaria 20%²
- Conciliación 30%

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

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

¹Si la Institución Financiera no ha celebrado Convenio de Colaboración SIGE con CONDUSEF, automáticamente recibe la calificación de CERO en este proceso. (1,573 de 2,096 SOFOM ENR han celebrado Convenio).

²Si la Institución Financiera no está registrada en SINE y tiene al menos un asunto en Gestión Ordinaria recibirá la calificación de CERO en 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: No presentó problemática, ya que de los 11 asuntos directos en el periodo no se registraron vencimientos.

SOLICITUDES DE PRÓRROGAS NO ACEPTADAS Y RECHAZADAS: No presentó problemática, ya que de los 11 asuntos concluidos en el periodo, no presentó solicitudes de prórrogas no aceptadas.

INCUMPLIMIENTO CON LO PACTADO EN EL PROCESO: En este caso IDF Capital no presentó asuntos que iniciaran un proceso de conciliación por derivar de incumplimientos pactados en Gestión Electrónica.



HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

GESTIÓN ELECTRÓNICA

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (11)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		Índice de IDF Capital	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos directos no respondidos (vencidos)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de asuntos directos	5	7.09	n/a	3.72	n/a	3.72	
Asuntos directos rechazados (por respuesta sin probatorios, sin explicación y/o incongruente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas (sin justificación suficiente)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptadas, no respondidas (vencidas)	15	0.00	0.00	15.00	15.00	15.00	✓
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de prórroga no aceptadas	5	0.00	n/a	5.00	n/a	5.00	✓
Solicitudes de prórroga no aceptada (rechazadas)	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos favorables en GE que pasaron a CO	35	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	✓
Total	100			98.72	90.00	98.72	

El puntaje 98.72 se convierte en escala de 0-10 para obtener la calificación del Proceso:

IDF Capital **98.72 / 10 = 9.87 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)]

PRINCIPALES OBSERVACIONES EN CONCILIACIÓN

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

INCUMPLIMIENTOS: No registró incumplimientos en el proceso.

Por otro lado, IDF Capital no firmó convenios, por lo tanto no presentó ningún incumplimiento.

HOJA DE CÁLCULO (Periodo: octubre-diciembre 2022)

CONCILIACIÓN

BASE DE EVALUACIÓN: ASUNTOS CONCLUIDOS (2)	Peso del Indicador (Puntos)	DATOS		ASIGNACIÓN DE PUNTOS*			
		índice de IDF Capital	Part. en el Sector	Por el Índice	Por la Participación	Promedio de Puntos	
Asuntos diferidos	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Informes no razonados	10	0.00	0.00	10.00	10.00	10.00	✓
Asuntos con incumplimientos en el Proceso	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
Asuntos con Incumplimiento de Convenio	30	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	✓
	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 de calificación

PONDERACIÓN DE CALIFICACIONES POR PROCESO

OCTUBRE - DICIEMBRE

Gestión Ordinaria	N/A	x	-	-
Gestión Electrónica	9.87	x	0.6	5.92
Conciliación	10.00	x	0.4	4.00

IDATU= 9.92

SANCIONES FIRMES POR LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS (LPDUSF) EN 2022

Sanciones Firmes	-
Incumplimientos o faltas al proceso de atención a usuarios de CONDUSEF (LPDUSF)	-

Número de multas firmes durante el 2022 (aun cuando puedan derivarse de asuntos registrados en años anteriores).

Fuente: Sistema de Administración de Multas (SIAM).

Nota: Se desglosan las sanciones publicados en el Buró de Entidades Financieras (BEF) al cierre de 2022.

Registro de Información de Unidad Especializada (REUNE)*

Asuntos Registrados

Tipo de Asunto	2021	2022	Var.
Total	46	59	28.3%
Consultas	0	0	-
Controversias:	46	59	28.3%
Aclaraciones	1	0	-100.0%
Reclamaciones	45	59	31.1%

Controversias - Medios de Recepción

CONDUSEF-SIGE gestión electrónica	46	53	15.2%
CONDUSEF-Gestión ordinaria	0	6	-
Correo electrónico	0	0	-
Página de internet	0	0	-
Sucursales	0	0	-
Teléfono	0	0	-
UNE	0	0	-
Total	46	59	28.3%

Estatus del asunto

	2021	2022	Part.
Concluido	46	59	100.0%
En Trámite	0	0	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 de 2022; dicha información podrá variar por actualizaciones.