

Índice de **Desempeño** de Atención a Usuarios



Es fundamental, al momento de pensar en elegir un servicio o producto financiero, comparar entre las Instituciones Financieras para determinar con cuál te conviene contratar. Por ello, la Condusef te facilita la tarea, de la mano del Buró de Entidades Financieras que te informa cuál es la calidad en la operación de las instituciones con el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). A continuación te mostramos en qué consiste y cuáles son sus elementos, conócelo.

Antecedentes

El Buró de Entidades Financieras es una herramienta que contribuye al crecimiento económico del país, porque promueve competencia entre las Instituciones Financieras; facilita un manejo responsable de los productos y servicios financieros, al conocer a detalle sus características e impulsa la transparencia porque se revela información para los

usuarios de las ventajas y desventajas de contratar algún producto con determinada institución; es aquí donde hace su aparición estelar el IDATU.

¿Cómo se integra el IDATU y qué indicadores lo conforman?

De manera general, el IDATU se determina al evaluar los distintos procesos de atención a los usuarios: Gestión electrónica, Gestión ordinaria y Conciliación, y se calcula:

- Las instituciones obtendrán como máximo 100 puntos por proceso.
- Cada proceso es evaluado con criterios predeterminados, los cuales tienen pesos distintos.
- De la evaluación de estos 22 criterios, se obtendrán los puntos totales por institución, obteniendo así el puntaje de cada proceso.
- La calificación se obtiene a partir de la siguiente ponderación de los puntajes:

- Gestión Electrónica 50% y 10 criterios.
 - Gestión Ordinaria 20% y 8 criterios.
 - Conciliación 30% y 4 criterios de evaluación.
- e) Finalmente se suman los puntajes ponderados para obtener el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios.

Qué es la...

Gestión Electrónica

Es un mecanismo que permite a la Condusef y a las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras atender y en su caso, resolver de forma amistosa y por medios electrónicos -no involucra abogados en contraste con la Conciliación-, las reclamaciones que plantean los usuarios; utilizando un sistema web que logra que ambas partes solucionen los asuntos optimizando el tiempo de atención y los costos.

¿Qué es el IDATU?

Es un dato numérico que te permite conocer la eficiencia de las Instituciones Financieras en la atención de las quejas que los usuarios presentan ante la Condusef. El IDATU es una de las mejoras implementadas al Buró de Entidades Financieras (BEF), ya que anteriormente la Condusef calculaba el Índice de Atención a partir del promedio de la Calificación de Gestión Electrónica Concluida, las controversias y reclamaciones iniciadas y las sanciones. Es así que este nuevo índice te ayuda a identificar qué tan bien o mal atienden las instituciones a sus usuarios, y te permite comparar una institución frente a otra, por lo que este indicador fomenta la competencia y busca promover una mejor atención en la calidad del servicio.



Gestión ordinaria

Procedimiento por el que la Condusef notifica a la Institución Financiera la inconformidad o reclamación del usuario, y se realiza en aquellos casos en los que no se cuenta con convenio de colaboración de Gestión Electrónica.

Conciliación

Es la etapa del proceso de atención a usuarios, a través del cual la Condusef, propone a las partes, alternativas para dar solución a la controversia planteada.

Ocurre cuando el usuario presenta una reclamación formal en contra de alguna Institución Financiera.



Identifica el IDATU del sector al que pertenece tu institución

Sectores	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015
	Índice desempeño de atención a usuarios (IDATU)	Índice desempeño de atención a usuarios (IDATU)
Bancos	7.47	8.02
Aseguradoras	7.02	7.35
Burós de crédito	5.96	7.09
Afore	7.96	7.33
SOFOM ENR	5.21	5.95
SOFOM ER	4.82	7.30
Sofipos	4.52	5.12
SOCAP	4.73	4.62
Banca de desarrollo	4.16	5.11
Infonacot y Financiera Nacional de Desarrollo	3.37	3.37
Afianzadoras	4.24	4.73
Aseguradoras de Pensiones	4.74	5.97
Aseguradoras especializadas en salud	5.87	5.87
Casas de bolsa	4.50	4.78
Uniones de crédito	4.22	4.74
Sociedades Operadoras	4.82	5.28
Casas de cambio	4.82	NA

Conoce el IDATU de tu banco

Total del Sector*	RECLAMACIONES		ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)				
	Ene-sep		Ene-jun		Ene-sep		
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
	3,278,863	3,940,334	7.66	8.14	7.47	8.02	
1	Banco del Bajío	11,514	15,152	8.96	9.2	8.9	9.11
2	Banca Afirme, S.A.	19,936	16,849	8.55	9.03	8.63	9
3	Banco Compartamos	938	573	8.98	9.13	8.81	8.94
4	Banco Invex	6,059	16,102	9.23	8.91	9.01	8.84
5	Banco Inbursa ¹	49,350	98,201	9.071	8.98	8.931	8.771
6	Volkswagen Bank	117	241	8.93	9.04	8.77	8.68
7	HSBC México	192,801	217,272	9.14	8.75	8.8	8.63
8	Scotiabank Inverlat	124,320	109,478	8.8	8.65	8.54	8.49
9	BanCoppel	25,921	54,315	8.76	8.37	8.54	8.28
10	ABC Capital	290	296	8.95	8.43	8.82	8.18
11	Banco Azteca	98,219	99,549	7.8	8.23	7.86	8.17
12	Banco Ahorro Famsa	7,370	7,454	8.87	8.25	8.76	8.07
13	Banorte IXE	317,379	345,193	7.6	8.12	7.87	8
14	Banco Santander	571,407	699,092	7.85	8.04	8.13	7.85
15	BBVA Bancomer	815,254	1,041,300	6.8	7.23	6.71	7.11
16	American Express	40,686	51,969	4.33	4.33	4.41	4.17
17	Banamex	969,614	1,149,162	4.22	3.71	3.63	3.34

Nota: ordenados conforme a la posición obtenida en el IDATU ENE-SEP 2015

(*) Estos 17 Bancos concentran el 99% de las reclamaciones del sector

¹ Derivado de la Fusión de estos dos Bancos (Inbursa-Walmart), sólo se obtuvo una calificación.

Como se observa en la tabla, el número de quejas no necesariamente está relacionado con el IDATU, en virtud de que dicho indicador refleja la calidad de la atención a las quejas.

Te recomendamos que antes de contratar con alguna Institución

Financiera un producto o servicio, revises el IDATU del sector y el de la entidad que te interesa. Ello te ayudará en la decisión que tomes.

Finalmente el Buró de Entidades Financieras te permite conocer todos los productos y servicios financieros ofertados en el mercado por las

Instituciones Financieras. Asimismo, puedes consultar sus calificaciones, sanciones, reclamaciones, comisiones, tasas, prácticas no sanas, cláusulas abusivas de sus contratos de adhesión y otros elementos que te mantienen informado sobre su desempeño, acércate a él y conócelo en: www.buro.gob.mx