

# Ve a la segura con el IDATU por producto



**¿T**e ha pasado que contratas una tarjeta de crédito, un crédito personal o hipotecario por recomendación de un amigo, por la publicidad que escuchas en radio o televisión, pero no conoces toda la información del mismo?

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), te apoya en la toma de decisiones para contratar un producto o servicio financiero.

Una de las herramientas que tiene la CONDUSEF para que conozcas más sobre los productos y servicios financieros, es el Buró de Entidades Financieras (BEF). En él, puedes revisar diversos indicadores, uno de ellos, es el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), el cual, mide qué tan bien atienden las instituciones, las reclamaciones que presentan los usuarios ante la Comisión Nacional.

Este indicador te ayuda a saber, -en caso de que llegues a tener un problema con el producto o servicio que contrataste-, cómo atienden esas reclamaciones. Por ejemplo, si lo hacen en el plazo establecido en el convenio de Gestión Electrónica, si piden una prórroga para responder la queja, si en principio contestan que la reclamación no es procedente y en una instancia posterior, resuelven a favor del usuario, etc.

A ti como usuario, te sirve mucho conocer este tipo de datos porque así puedes “ir a la segura”. Así mismo, tiene como finalidad incentivar a las Instituciones para que otorguen una mejor atención, evitando malas prácticas y cumpliendo con lo establecido en la Ley y Convenios de Colaboración, todo ello para beneficiar a los usuarios de servicios financieros.

Este Índice se diseñó, para saber en qué procesos las instituciones estaban teniendo “fallas” al momento de atender las quejas de los usuarios. En el IDATU se califican 3 procesos: Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria y Conciliación.

- Gestión Electrónica vale el 50% de la calificación del IDATU
- Gestión Ordinaria el 20%
- Conciliación el 30%

En cada uno de los tres procesos, se miden diversos elementos que se toman en cuenta para obtener la calificación del IDATU. El BEF te muestra los datos de este indicador en los productos que la CONDUSEF ha evaluado.

En esta ocasión, te presentamos la información de tres productos: Tarjeta de Crédito, Crédito de Nómina y Crédito Hipotecario. La información la mostramos a manera de “Top 5” con el propósito de que compares y puedas ver la importancia de revisar el IDATU por producto.



### Índice de Desempeño de Atención a Usuarios Enero –Septiembre 2016 **MAYOR CALIFICACIÓN**

TARJETA CRÉDITO	IDATU
Institución	(0-10)
Banco del Bajío	<b>9.68</b>
Consubanco	<b>9.36</b>
BanRegio	<b>9.25</b>
Banco Inbursa	<b>9.00</b>
HSBC México	<b>8.9</b>

### Índice de Desempeño de Atención a Usuarios Enero –Septiembre 2016 **MENOR CALIFICACIÓN**

TARJETA CRÉDITO	IDATU
Institución	(0-10)
BanCoppel	<b>7.94</b>
Banco Santander	<b>7.60</b>
Banorte	<b>7.38</b>
BBVA Bancomer	<b>7.18</b>
Banamex	<b>5.60</b>

Fuente: Buró de Entidades Financieras.



Índice de Desempeño de Atención a Usuarios  
Enero –Septiembre 2016  
**MAYOR CALIFICACIÓN**

Índice de Desempeño de Atención a Usuarios  
Enero –Septiembre 2016  
**MENOR CALIFICACIÓN**

CRÉDITO HIPOTECARIO	IDATU
Institución	(0-10)
Multiva	<b>9.90</b>
Banamex	<b>8.63</b>
Banca Mifel	<b>8.22</b>

CRÉDITO HIPOTECARIO	IDATU
Institución	(0-10)
Banorte	<b>7.61</b>
HSBC México	<b>7.40</b>
BBVA Bancomer	<b>7.14</b>

Fuente: Buró de Entidades Financieras.

Los elementos que influyen en obtener una menor calificación pueden ser, entre otros, los siguientes:

- En Gestión Electrónica, responder fuera del plazo que señala el convenio, que son 20 días hábiles, ya que esto retrasa la solución del asunto.

- Tener tiempos de respuesta muy altos, es decir, cercanos a los 20 días hábiles. Se busca que haya respuestas ágiles a la problemática del usuario, con independencia de si tiene la razón.

En algunos casos, las instituciones no cuentan con convenio y ello les resta el 50% de la calificación.



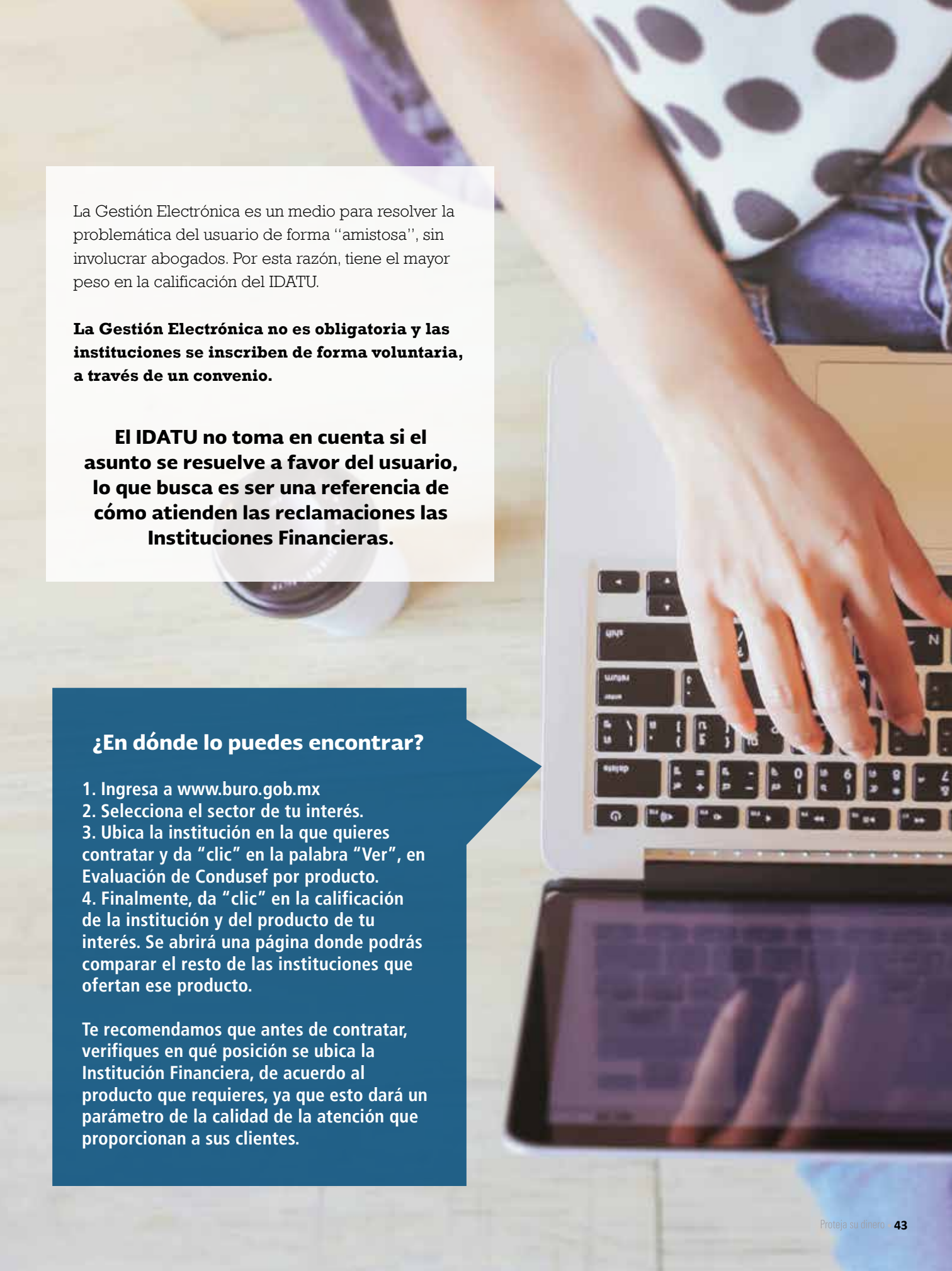
Índice de Desempeño de Atención a Usuarios  
Enero –Septiembre 2016  
**MAYOR CALIFICACIÓN**

Índice de Desempeño de Atención a Usuarios  
Enero –Septiembre 2016  
**MENOR CALIFICACIÓN**

CRÉDITO NÓMINA	IDATU
Institución	(0-10)
Banco Inbursa	<b>9.90</b>
HSBC México	<b>8.76</b>
Banco Santander	<b>8.41</b>

CRÉDITO NÓMINA	IDATU
Institución	(0-10)
BBVA Bancomer	<b>8.39</b>
Banorte	<b>7.57</b>
Banamex	<b>6.56</b>

Fuente: Buró de Entidades Financieras.



La Gestión Electrónica es un medio para resolver la problemática del usuario de forma "amistosa", sin involucrar abogados. Por esta razón, tiene el mayor peso en la calificación del IDATU.

**La Gestión Electrónica no es obligatoria y las instituciones se inscriben de forma voluntaria, a través de un convenio.**

**El IDATU no toma en cuenta si el asunto se resuelve a favor del usuario, lo que busca es ser una referencia de cómo atienden las reclamaciones las Instituciones Financieras.**

### ¿En dónde lo puedes encontrar?

1. Ingresa a [www.buro.gob.mx](http://www.buro.gob.mx)
2. Selecciona el sector de tu interés.
3. Ubica la institución en la que quieres contratar y da "clic" en la palabra "Ver", en Evaluación de Condusef por producto.
4. Finalmente, da "clic" en la calificación de la institución y del producto de tu interés. Se abrirá una página donde podrás comparar el resto de las instituciones que ofertan ese producto.

Te recomendamos que antes de contratar, verifiques en qué posición se ubica la Institución Financiera, de acuerdo al producto que requieres, ya que esto dará un parámetro de la calidad de la atención que proporcionan a sus clientes.