

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef

Abril 2024



Proceso/Sector		Instituciones de Crédito ¹	SAR	Instituciones de Seguros	Instituciones Fintech	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras ²	Condusef ³	Medios Remotos	Total Acciones
Total Asesorías (SIO)		180,851	21,892	93,371	304	10,280	36	3,904	36	157	39,564	192,089	0	542,484
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	35,423	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35,423
	Asistencias Técnicas Básicas	143,664	21,889	27,540	304	10,266	36	3,904	36	154	39,564	192,089	0	439,446
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	851	3	93	0	14	0	0	0	3	0	0	0	964
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	913	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	913
	SIAB-VIDA	0	0	65,738	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65,738
	Asesorías de CHAT en línea atendidos ^{5/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39,773	39,773
	Asesorías a través del CHATBOT ^{6/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,563	2,563
	Total Asesorías SIO + Chat y ChatBot	180,851	21,892	93,371	304	10,280	36	3,904	36	157	39,564	192,089	42,336	584,820

Reclamaciones (SIO)	63,234	3,209	12,565	392	6,790	32	1,683	29	63	0	0	0	87,997
Controversias	59,277	3,167	11,757	370	6,696	31	1,670	21	55	0	0	0	83,044
Gestión Ordinaria	67	2	5	0	43	0	2	1	2	0	0	0	122
Gestión Electrónica	45,922	2,874	9,261	298	2,494	6	656	8	41	0	0	0	61,560
Gestión Redeco/Cobranza	6,668	0	0	33	3,787	21	938	0	0	0	0	0	11,447
Conciliación	6,620	291	2,491	39	372	4	74	12	12	0	0	0	9,915
Solicitudes de Dictamen	2,524	39	713	16	78	1	13	8	5	0	0	0	3,397
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴	818	3	87	4	12	0	0	0	3	0	0	0	927
Defensa Legal Gratuita	560	0	8	2	4	0	0	0	0	0	0	0	574
Asesoría Jurídica Penal	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55

TOTAL ADD (SIO)	244,085	25,101	105,936	696	17,070	68	5,587	65	220	39,564	192,089	0	630,481
------------------------	----------------	---------------	----------------	------------	---------------	-----------	--------------	-----------	------------	---------------	----------------	----------	----------------

TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT	244,085	25,101	105,936	696	17,070	68	5,587	65	220	39,564	192,089	42,336	672,817
---	----------------	---------------	----------------	------------	---------------	-----------	--------------	-----------	------------	---------------	----------------	---------------	----------------

Participación SIO (%)	38.7%	4.0%	16.8%	0.1%	2.7%	0.01%	0.9%	0.01%	0.03%	6.3%	30.5%	0.0%	100.0%
------------------------------	--------------	-------------	--------------	-------------	-------------	--------------	-------------	--------------	--------------	-------------	--------------	-------------	---------------

Número de registros en la CONDUSEF		10,488
REUS (Usuarios registrados)		10,354
CURP (Cédulas generadas)		6
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		96
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		32

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

¹Incluye información de tres SOFOM E.R.

²Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente a la persona y orientarla hacia la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes, lo que queda enmarcado en los conceptos de difusión de la cultura financiera y atención ciudadana. Comprende entre otras a Banco de México, CNBV, CNSF, IMSS, ISSSTE, PROFECO, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

³Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

⁴Se refiere a las peticiones de los usuarios para que se les otorgue una Defensa Legal Gratuita, de acuerdo con lo establecido en los artículos 86 y 87 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

⁵Este medio comenzó a operar a partir de abril de 2020. En el SIO no se registran estos asuntos.

⁶Este medio comenzó a operar a partir de septiembre de 2020. En el SIO no se registran estos asuntos.

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef

Al mes de abril 2024



Proceso/Sector	Instituciones de Crédito ¹	SAR	Instituciones de Seguros	Instituciones Fintech	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras ²	Condusef ³	Medios Remotos	Total Acciones
Total Asesorías (SIO)	180,851	21,892	93,371	304	10,280	36	3,904	36	157	39,564	192,089	0	542,484
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	35,423	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35,423
	Asistencias Técnicas Básicas	143,664	21,889	27,540	304	10,266	3,904	36	154	39,564	192,089	0	439,446
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	851	3	93	0	14	0	0	3	0	0	0	964
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	913	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	913
	SIAB-VIDA	0	0	65,738	0	0	0	0	0	0	0	0	65,738
	Asesorías de CHAT en línea atendidos ^{5/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	149,243	149,243
	Asesorías a través del CHATBOT ^{6/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9,722	9,722
Total Asesorías SIO + Chat y ChatBot	180,851	21,892	93,371	304	10,280	36	3,904	36	157	39,564	192,089	158,965	701,449

Reclamaciones (SIO)	63,234	3,209	12,565	392	6,790	32	1,683	29	63	0	0	0	87,997
Controversias	59,277	3,167	11,757	370	6,696	31	1,670	21	55	0	0	0	83,044
Gestión Ordinaria	67	2	5	0	43	0	2	1	2	0	0	0	122
Gestión Electrónica	45,922	2,874	9,261	298	2,494	6	656	8	41	0	0	0	61,560
Gestión Redeco/Cobranza	6,668	0	0	33	3,787	21	938	0	0	0	0	0	11,447
Conciliación	6,620	291	2,491	39	372	4	74	12	12	0	0	0	9,915
Solicitudes de Dictamen	2,524	39	713	16	78	1	13	8	5	0	0	0	3,397
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴	818	3	87	4	12	0	0	0	3	0	0	0	927
Defensa Legal Gratuita	560	0	8	2	4	0	0	0	0	0	0	0	574
Asesoría Jurídica Penal	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55

TOTAL ADD (SIO)	244,085	25,101	105,936	696	17,070	68	5,587	65	220	39,564	192,089	0	630,481
------------------------	----------------	---------------	----------------	------------	---------------	-----------	--------------	-----------	------------	---------------	----------------	----------	----------------

TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT	244,085	25,101	105,936	696	17,070	68	5,587	65	220	39,564	192,089	158,965	789,446
---	----------------	---------------	----------------	------------	---------------	-----------	--------------	-----------	------------	---------------	----------------	----------------	----------------

Participación SIO (%)	38.7%	4.0%	16.8%	0.1%	2.7%	0.01%	0.9%	0.01%	0.03%	6.3%	30.5%	0.0%	100.0%
------------------------------	--------------	-------------	--------------	-------------	-------------	--------------	-------------	--------------	--------------	-------------	--------------	-------------	---------------

Número de registros en la CONDUSEF		80,927
REUS (Usuarios registrados)		65,146
CURP (Cédulas generadas)		24
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		12,365
SIPRES (Instituciones dadas de alta al mes de abril)		3,392

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

¹Incluye información de tres SOFOM E.R.

²Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente a la persona y orientarla hacia la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes, lo que queda enmarcado en los conceptos de difusión de la cultura financiera y atención ciudadana. Comprende entre otras a Banco de México, CNBV, CNSF, IMSS, ISSSTE, PROFECO, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

³Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

⁴Se refiere a las peticiones de los usuarios para que se les otorgue una Defensa Legal Gratuita, de acuerdo con lo establecido en los artículos 86 y 87 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

⁵Este medio comenzó a operar a partir de abril de 2020. En el SIO no se registran estos asuntos.

⁶Este medio comenzó a operar a partir de septiembre de 2020. En el SIO no se registran estos asuntos.