

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef

Marzo 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)		38,508	4,589	22,296	82	2,271	3	973	3	31	9,902	39,687	0	118,345
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	7,205	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7,205
	Asistencias Técnicas Básicas	30,926	4,589	5,992	82	2,269	3	973	3	31	9,902	39,687	0	94,457
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	151	0	17	0	2	0	0	0	0	0	0	0	170
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	226	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	226
	SIAB-VIDA	0	0	16,287	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16,287
	Asesorías de CHAT en línea atendidos ^{5/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33,326	33,326
	Asesorías a través del CHATBOT ^{6/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,326	2,326
Total Asesorías SIO + Chat y ChatBot		38,508	4,589	22,296	82	2,271	3	973	3	31	9,902	39,687	35,652	153,997

Reclamaciones (SIO)		13,404	667	2,820	111	1,555	13	386	5	10	0	0	0	18,971
Controversias		12,659	665	2,645	106	1,544	13	384	4	9	0	0	0	18,029
	Gestión Ordinaria	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	11
	Gestión Electrónica	9,536	612	2,062	88	521	1	158	0	7	0	0	0	12,985
	Gestión Redeco/Cobranza	1,574	0	0	8	942	12	217	0	0	0	0	0	2,753
	Conciliación	1,539	53	583	10	80	0	9	4	2	0	0	0	2,280
Solicitudes de Dictamen		416	2	156	4	9	0	2	1	1	0	0	0	591
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		131	0	18	0	1	0	0	0	0	0	0	0	150
Defensa Legal Gratuita		186	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	189
Asesoría Jurídica Penal		12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12

TOTAL ADD (SIO)		51,912	5,256	25,116	193	3,826	16	1,359	8	41	9,902	39,687	0	137,316
------------------------	--	---------------	--------------	---------------	------------	--------------	-----------	--------------	----------	-----------	--------------	---------------	----------	----------------

TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT		51,912	5,256	25,116	193	3,826	16	1,359	8	41	9,902	39,687	35,652	172,968
---	--	---------------	--------------	---------------	------------	--------------	-----------	--------------	----------	-----------	--------------	---------------	---------------	----------------

Participación SIO (%)		37.8%	3.8%	18.3%	0.1%	2.8%	0.01%	1.0%	0.01%	0.03%	7.2%	28.9%	0.0%	100.0%
------------------------------	--	--------------	-------------	--------------	-------------	-------------	--------------	-------------	--------------	--------------	-------------	--------------	-------------	---------------

Número de registros en la CONDUSEF		17,300
REUS (Usuarios registrados)		17,209
CURP (Cédulas generadas)		3
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		58
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		30

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 marzo 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)	130,711	15,055	67,947	205	7,251	23	2,778	32	103	25,026	145,182	0	394,313
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	25,466	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25,466
	Asistencias Técnicas Básicas	103,904	15,053	19,599	205	7,244	23	2,778	32	101	25,026	145,182	0
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	679	2	70	0	7	0	0	0	2	0	0	760
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	662	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	662
	SIAB-VIDA	0	0	48,278	0	0	0	0	0	0	0	0	48,278
	Asesorías de CHAT en línea atendidos ^{5/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	109,470	109,470
	Asesorías a través del CHATBOT ^{6/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7,159	7,159
	Total Asesorías SIO + Chat y ChatBot	130,711	15,055	67,947	205	7,251	23	2,778	32	103	25,026	145,182	116,629

Reclamaciones (SIO)	47,301	2,280	9,295	281	4,853	28	1,201	24	45	0	0	0	65,308
Controversias	44,416	2,261	8,678	267	4,789	27	1,192	19	39	0	0	0	61,688
Gestión Ordinaria	47	2	5	0	42	0	2	1	2	0	0	0	101
Gestión Electrónica	34,597	2,057	6,840	217	1,813	6	467	7	29	0	0	0	46,033
Gestión Redeco/Cobranza	4,834	0	0	23	2,633	19	676	0	0	0	0	0	8,185
Conciliación	4,938	202	1,833	27	301	2	47	11	8	0	0	0	7,369
Solicitudes de Dictamen	1,759	17	543	9	54	1	9	5	4	0	0	0	2,401
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴	647	2	68	4	6	0	0	0	2	0	0	0	729
Defensa Legal Gratuita	441	0	6	1	4	0	0	0	0	0	0	0	452
Asesoría Jurídica Penal	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38

TOTAL ADD (SIO)	178,012	17,335	77,242	486	12,104	51	3,979	56	148	25,026	145,182	0	459,621
------------------------	----------------	---------------	---------------	------------	---------------	-----------	--------------	-----------	------------	---------------	----------------	----------	----------------

TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT	178,012	17,335	77,242	486	12,104	51	3,979	56	148	25,026	145,182	116,629	576,250
---	----------------	---------------	---------------	------------	---------------	-----------	--------------	-----------	------------	---------------	----------------	----------------	----------------

Participación SIO (%)	38.7%	3.8%	16.8%	0.1%	2.6%	0.01%	0.9%	0.01%	0.03%	5.4%	31.6%	0.0%	100.0%
------------------------------	--------------	-------------	--------------	-------------	-------------	--------------	-------------	--------------	--------------	-------------	--------------	-------------	---------------

Número de registros en la CONDUSEF		70,463
REUS (Usuarios registrados)		54,792
CURP (Cédulas generadas)		18
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		12,269
SIPRES (Instituciones dadas de alta al mes de marzo)		3,384

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.