SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de junio 2016

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito[1]	SAR	Instituciones de Seguros	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras [2]	Condusef [3]	Total Acciones
	Asesorías	***84,384***	***9,353***	***7,745***	***3,372***	***34***	***469***	***21***	***35***	***7,392***	***21,389***	***134,194***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	44,903	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**44,903**
	Asistencias Técnicas Básicas	39,149	9,349	7,438	3,366	34	467	21	35	7,383	21,389	**88,631**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	5	0	3	1	0	0	0	0	9	0	**18**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	217	4	30	5	0	2	0	0	0	0	**258**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	110	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**110**
	SIAB-VIDA	0	0	274	0	0	0	0	0	0	0	**274**
	Reclamaciones	***15,574***	***1,265***	***3,610***	***1,475***	***2***	***134***	***15***	***9***	***0***	***0***	***22,084***
	Controversias	**14,402**	**1,251**	**3,293**	**1,439**	**2**	**130**	**14**	**7**	**0**	**0**	**20,538**
	Gestión Ordinaria	105	185	29	121	1	27	7	2	0	0	**477**
	Gestión Electrónica	9,894	933	2,374	508	0	31	1	0	0	0	**13,741**
	Gestión Redeco/Cobranza	1,853	0	0	556	1	59	0	0	0	0	**2,469**
	Conciliación[4]	2,550	133	890	254	0	13	6	5	0	0	**3,851**
	Solicitudes de Dictamen	**773**	**8**	**269**	**29**	**0**	**2**	**1**	**1**	**0**	**0**	**1,083**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]	**182**	**4**	**33**	**4**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**226**
	Defensa Legal Gratuita	**194**	**2**	**13**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**210**
	Asesoría Jurídica Penal	**23**	**0**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**26**
	Arbitrajes	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
	Concurso Mercantil	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Liquidación Judicial	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Total general	***99,958***	***10,618***	***11,355***	***4,847***	***36***	***603***	***36***	***44***	***7,392***	***21,389***	***156,278***
	Participación (%)	**63.96%**	**6.79%**	**7.27%**	**3.10%**	**0.02%**	**0.39%**	**0.02%**	**0.03%**	**4.73%**	**13.69%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**5,032**
REUS (Usuarios registrados)	4,274
CURP (Cédulas generadas)	561
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	71
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	126

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 8,146 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

[1]Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

[2]Se 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.

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

[4]Se 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.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef al mes de junio 2016

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito[1]	SAR	Instituciones de Seguros	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras [2]	Condusef [3]	Total Acciones
	Asesorías	***461,603***	***45,739***	***40,414***	***18,055***	***559***	***2,618***	***177***	***246***	***44,846***	***110,651***	***724,908***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	249,679	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**249,679**
	Asistencias Técnicas Básicas	210,175	45,722	38,765	18,025	559	2,612	177	240	44,810	110,651	**471,736**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	49	3	15	7	0	2	0	1	36	0	**113**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,087	14	127	23	0	4	0	5	0	0	**1,260**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	613	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**613**
	SIAB-VIDA	0	0	1,507	0	0	0	0	0	0	0	**1,507**
	Reclamaciones	***90,313***	***7,140***	***18,777***	***8,198***	***12***	***830***	***90***	***93***	***1***	***0***	***125,454***
Controversias		**84,441**	**7,065**	**17,338**	**8,036**	**12**	**809**	**76**	**70**	**1**	**0**	**117,848**
Gestión Ordinaria		962	1,020	224	775	2	197	36	30	1	0	**3,247**
Gestión Electrónica		57,034	5,289	12,149	2,750	0	188	2	5	0	0	**77,417**
Gestión Redeco/Cobranza		11,976	0	0	3,295	9	314	0	0	0	0	**15,594**
Conciliación[4]		14,469	756	4,965	1,216	1	110	38	35	0	0	**21,590**
Solicitudes de Dictamen		**3,923**	**59**	**1,271**	**130**	**0**	**15**	**14**	**14**	**0**	**0**	**5,426**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		**1,001**	**11**	**115**	**19**	**0**	**4**	**0**	**7**	**0**	**0**	**1,157**
Defensa Legal Gratuita		**864**	**3**	**48**	**7**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**924**
Asesoría Jurídica Penal		**84**	**2**	**4**	**6**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**98**
Arbitrajes		**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
Concurso Mercantil		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Liquidación Judicial		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Total general	***551,916***	***52,879***	***59,191***	***26,253***	***571***	***3,448***	***267***	***339***	***44,847***	***110,651***	***850,362***
	Participación (%)	**64.90%**	**6.22%**	**6.96%**	**3.09%**	**0.07%**	**0.41%**	**0.03%**	**0.04%**	**5.27%**	**13.01%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**44,024**
REUS (Usuarios registrados)	27,707
CURP (Cédulas generadas)	1,777
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,503
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Junio)[6]	4,037

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 850,362 Acciones de Defensa se registraron 679,032 Folios Únicos.

Se recibieron 28,762 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

[1]Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

[2]Se 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.

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

[4] Incluye 2 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponde a Banca Múltiple

[5]Se 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.

[6]Se consideran instituciones que tienen el estatus de autorizadas y/o en operación