SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de julio 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	***75,915***	***8,455***	***6,978***	***3,212***	***215***	***615***	***27***	***161***	***6,528***	***18,481***	***120,587***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	39,522	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**39,522**
	Asistencias Técnicas Básicas	36,081	8,455	6,634	3,207	214	614	27	160	6,525	18,481	**80,398**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	13	0	4	1	1	0	0	0	3	0	**22**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	217	0	52	4	0	1	0	1	0	0	**275**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**82**
	SIAB-VIDA	0	0	288	0	0	0	0	0	0	0	**288**
	Reclamaciones	***14,286***	***1,111***	***3,118***	***1,409***	***2***	***127***	***15***	***11***	***0***	***0***	***20,079***
	Controversias	**13,151**	**1,098**	**2,836**	**1,354**	**2**	**122**	**12**	**6**	**0**	**0**	**18,581**
	Gestión Ordinaria	87	130	31	127	1	19	5	4	0	0	**404**
	Gestión Electrónica	8,926	841	2,096	487	0	40	0	1	0	0	**12,391**
	Gestión Redeco/Cobranza	1,810	0	0	504	1	50	0	0	0	0	**2,365**
	Conciliación	2,328	127	709	236	0	13	7	1	0	0	**3,421**
	Solicitudes de Dictamen	**776**	**10**	**240**	**46**	**0**	**4**	**3**	**4**	**0**	**0**	**1,083**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]	**178**	**3**	**28**	**4**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**214**
	Defensa Legal Gratuita	**165**	**0**	**13**	**5**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**184**
	Asesoría Jurídica Penal	**16**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**17**
	Arbitrajes	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	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	***90,201***	***9,566***	***10,096***	***4,621***	***217***	***742***	***42***	***172***	***6,528***	***18,481***	***140,666***
	Participación (%)	**64.12%**	**6.80%**	**7.18%**	**3.29%**	**0.15%**	**0.53%**	**0.03%**	**0.12%**	**4.64%**	**13.14%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**4,748**
REUS (Usuarios registrados)	4,405
CURP (Cédulas generadas)	304
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	22
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	17

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 7,204 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 julio 2016

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

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito[1]	SAR	Asegurador	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		***537,518***	***54,194***	***47,392***	***21,267***	***774***	***3,233***	***204***	***407***	***51,374***	***129,132***	***845,495***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	289,201	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**289,201**
	Asistencias Técnicas Básicas	246,256	54,177	45,399	21,232	773	3,226	204	400	51,335	129,132	**552,134**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	62	3	19	8	1	2	0	1	39	0	**135**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,304	14	179	27	0	5	0	6	0	0	**1,535**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	695	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**695**
	SIAB-VIDA	0	0	1,795	0	0	0	0	0	0	0	**1,795**
Reclamaciones		***104,599***	***8,251***	***21,895***	***9,607***	***14***	***957***	***105***	***104***	***1***	***0***	***145,533***
Controversias		**97,592**	**8,163**	**20,174**	**9,390**	**14**	**931**	**88**	**76**	**1**	**0**	**136,429**
Gestión Ordinaria		1,049	1,150	255	902	3	216	41	34	1	0	**3,651**
Gestión Electrónica		65,960	6,130	14,245	3,237	0	228	2	6	0	0	**89,808**
Gestión Redeco/Cobranza		13,786	0	0	3,799	10	364	0	0	0	0	**17,959**
Conciliación[4]		16,797	883	5,674	1,452	1	123	45	36	0	0	**25,011**
Solicitudes de Dictamen		**4,699**	**69**	**1,511**	**176**	**0**	**19**	**17**	**18**	**0**	**0**	**6,509**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		**1,179**	**14**	**143**	**23**	**0**	**4**	**0**	**8**	**0**	**0**	**1,371**
Defensa Legal Gratuita		**1,029**	**3**	**61**	**12**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1,108**
Asesoría Jurídica Penal		**100**	**2**	**5**	**6**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**115**
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		***642,117***	***62,445***	***69,287***	***30,874***	***788***	***4,190***	***309***	***511***	***51,375***	***129,132***	***991,028***
Participación (%)		**64.79%**	**6.30%**	**6.99%**	**3.12%**	**0.08%**	**0.42%**	**0.03%**	**0.05%**	**5.18%**	**13.03%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	48,456
REUS (Usuarios registrados)	32,112
CURP (Cédulas generadas)	2,081
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,444
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Julio)[6]	3,819

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 991,028 Acciones de Defensa se registraron 795,659 Folios Únicos.

Se recibieron 35,966 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 3 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponde a: 2 Banca Múltiple y 1 de Instituciones de Seguros.

[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