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

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	***84,989***	***9,104***	***7,746***	***3,494***	***132***	***666***	***29***	***123***	***7,142***	***19,299***	***132,724***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	44,015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**44,015**
	Asistencias Técnicas Básicas	40,622	9,099	7,467	3,488	132	666	29	123	7,140	19,299	**88,065**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	17	0	4	0	0	0	0	0	2	0	**23**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	243	5	40	6	0	0	0	0	0	0	**294**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**92**
	SIAB-VIDA	0	0	235	0	0	0	0	0	0	0	**235**
	Reclamaciones	***15,645***	***1,243***	***3,454***	***1,430***	***1***	***141***	***18***	***6***	***0***	***0***	***21,938***
Controversias		**14,366**	**1,225**	**3,128**	**1,394**	**1**	**135**	**14**	**4**	**0**	**0**	**20,267**
Gestión Ordinaria		109	159	23	91	0	20	10	1	0	0	**413**
Gestión Electrónica		10,025	929	2,362	544	0	47	0	1	0	0	**13,908**
Gestión Redeco/Cobranza		1,884	0	0	555	0	48	0	0	0	0	**2,487**
Conciliación*		2,348	137	743	204	1	20	4	2	0	0	**3,459**
Solicitudes de Dictamen		**879**	**13**	**280**	**32**	**0**	**3**	**4**	**2**	**0**	**0**	**1,213**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**211**	**3**	**29**	**4**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**249**
Defensa Legal Gratuita		**174**	**2**	**15**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**192**
Asesoría Jurídica Penal		**15**	**0**	**2**	**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	***100,634***	***10,347***	***11,200***	***4,924***	***133***	***807***	***47***	***129***	***7,142***	***19,299***	***154,662***
	Participación (%)	**65.07%**	**6.69%**	**7.24%**	**3.18%**	**0.09%**	**0.52%**	**0.03%**	**0.08%**	**4.62%**	**12.48%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	8,708
REUS (Usuarios registrados)	8,218
CURP (Cédulas generadas)	311
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	120
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	59

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 8,212 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

*Incluye 1 asunto de Conciliación telefónica, que corresponde a Banca Múltiple.

[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 Agosto 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	***622,507***	***63,298***	***55,138***	***24,761***	***906***	***3,899***	***233***	***530***	***58,516***	***148,431***	***978,219***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	333,216	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**333,216**
	Asistencias Técnicas Básicas	286,878	63,276	52,866	24,720	905	3,892	233	523	58,475	148,431	**640,199**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	79	3	23	8	1	2	0	1	41	0	**158**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,547	19	219	33	0	5	0	6	0	0	**1,829**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	787	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**787**
	SIAB-VIDA	0	0	2,030	0	0	0	0	0	0	0	**2,030**
	Reclamaciones	***120,244***	***9,494***	***25,349***	***11,037***	***15***	***1,098***	***123***	***110***	***1***	***0***	***167,471***
Controversias		**111,958**	**9,388**	**23,302**	**10,784**	**15**	**1,066**	**102**	**80**	**1**	**0**	**156,696**
Gestión Ordinaria		1,158	1,309	278	993	3	236	51	35	1	0	**4,064**
Gestión Electrónica		75,985	7,059	16,607	3,781	0	275	2	7	0	0	**103,716**
Gestión Redeco/Cobranza		15,670	0	0	4,354	10	412	0	0	0	0	**20,446**
Conciliación[4]		19,145	1,020	6,417	1,656	2	143	49	38	0	0	**28,470**
Solicitudes de Dictamen		**5,578**	**82**	**1,791**	**208**	**0**	**22**	**21**	**20**	**0**	**0**	**7,722**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		**1,390**	**17**	**172**	**27**	**0**	**6**	**0**	**8**	**0**	**0**	**1,620**
Defensa Legal Gratuita		**1,203**	**5**	**76**	**12**	**0**	**3**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1,300**
Asesoría Jurídica Penal		**115**	**2**	**7**	**6**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**132**
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	***742,751***	***72,792***	***80,487***	***35,798***	***921***	***4,997***	***356***	***640***	***58,517***	***148,431***	***1,145,690***
	Participación (%)	**64.83%**	**6.35%**	**7.03%**	**3.12%**	**0.08%**	**0.44%**	**0.03%**	**0.06%**	**5.11%**	**12.96%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**57,101**
REUS (Usuarios registrados)	40,330
CURP (Cédulas generadas)	2,392
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,561
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Agosto)[6]	3,818

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 1,145,690 Acciones de Defensa se registraron 924,066 Folios Únicos.

Se recibieron 44,178 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 4 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponde a: 3 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