Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Septiembre 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		***75,440***	***7,701***	***7,225***	***2,794***	***117***	***442***	***26***	***45***	***7,001***	***16,607***	***117,398***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	38,372	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**38,372**
	Asistencias Técnicas Básicas	36,778	7,698	6,917	2,791	117	440	26	43	6,997	16,607	**78,414**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	11	2	1	2	0	1	0	0	4	0	**21**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	179	1	42	1	0	1	0	2	0	0	**226**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**100**
	SIAB-VIDA	0	0	265	0	0	0	0	0	0	0	**265**
Reclamaciones		***14,252***	***1,006***	***3,266***	***1,201***	***1***	***134***	***17***	***10***	***0***	***0***	***19,887***
Controversias		**13,069**	**991**	**2,952**	**1,166**	**1**	**129**	**17**	**7**	**0**	**0**	**18,332**
Gestión Ordinaria		112	129	35	101	1	12	12	4	0	0	**406**
Gestión Electrónica		9,107	759	2,195	441	0	59	0	0	0	0	**12,561**
Gestión Redeco/Cobranza		1,614	0	0	435	0	40	0	0	0	0	**2,089**
Conciliación		2,236	103	722	189	0	18	5	3	0	0	**3,276**
Solicitudes de Dictamen		**833**	**14**	**243**	**28**	**0**	**3**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1,122**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**161**	**1**	**50**	**3**	**0**	**1**	**0**	**2**	**0**	**0**	**218**
Defensa Legal Gratuita		**165**	**0**	**21**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**189**
Asesoría Jurídica Penal		**24**	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**26**
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		***89,692***	***8,707***	***10,491***	***3,995***	***118***	***576***	***43***	***55***	***7,001***	***16,607***	***137,285***
Participación (%)		**65.33%**	**6.34%**	**7.64%**	**2.91%**	**0.09%**	**0.42%**	**0.03%**	**0.04%**	**5.10%**	**12.10%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**3,833**
REUS (Usuarios registrados)	3,506
CURP (Cédulas generadas)	213
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	53
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	61

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 7,759 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.

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

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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	***697,947***	***70,999***	***62,363***	***27,555***	***1,023***	***4,341***	***259***	***575***	***65,517***	***165,038***	***1,095,617***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	371,588	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**371,588**
	Asistencias Técnicas Básicas	323,656	70,974	59,783	27,511	1,022	4,332	259	566	65,472	165,038	**718,613**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	90	5	24	10	1	3	0	1	45	0	**179**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,726	20	261	34	0	6	0	8	0	0	**2,055**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	887	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**887**
	SIAB-VIDA	0	0	2,295	0	0	0	0	0	0	0	**2,295**
	Reclamaciones	***134,496***	***10,500***	***28,615***	***12,238***	***16***	***1,232***	***140***	***120***	***1***	***0***	***187,358***
Controversias		**125,027**	**10,379**	**26,254**	**11,950**	**16**	**1,195**	**119**	**87**	**1**	**0**	**175,028**
Gestión Ordinaria		1,270	1,438	313	1,094	4	248	63	39	1	0	**4,470**
Gestión Electrónica		85,092	7,818	18,802	4,222	0	334	2	7	0	0	**116,277**
Gestión Redeco/Cobranza		17,284	0	0	4,789	10	452	0	0	0	0	**22,535**
Conciliación[4]		21,381	1,123	7,139	1,845	2	161	54	41	0	0	**31,746**
Solicitudes de Dictamen		**6,411**	**96**	**2,034**	**236**	**0**	**25**	**21**	**21**	**0**	**0**	**8,844**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		**1,551**	**18**	**222**	**30**	**0**	**7**	**0**	**10**	**0**	**0**	**1,838**
Defensa Legal Gratuita		**1,368**	**5**	**97**	**15**	**0**	**3**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1,489**
Asesoría Jurídica Penal		**139**	**2**	**7**	**7**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**158**
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		***832,443***	***81,499***	***90,978***	***39,793***	***1,039***	***5,573***	***399***	***695***	***65,518***	***165,038***	***1,282,975***
Participación (%)		**64.88%**	**6.35%**	**7.09%**	**3.10%**	**0.08%**	**0.43%**	**0.03%**	**0.05%**	**5.11%**	**12.88%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**60,868**
REUS (Usuarios registrados)	43,836
CURP (Cédulas generadas)	2,605
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,614
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Septiembre)[6]	3,813

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 1,282,975 Acciones de Defensa se registraron 1,036,696 Folios Únicos.

Se recibieron 51,937 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