Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Noviembre 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	***72,948***	***8,515***	***6,390***	***2,811***	***52***	***435***	***65***	***82***	***6,056***	***16,505***	***113,859***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	38,288	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**38,288**
	Asistencias Técnicas Básicas	34,341	8,514	6,172	2,808	52	434	65	82	6,051	16,505	**75,024**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	7	1	0	0	0	0	0	0	5	0	**13**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	242	0	42	3	0	1	0	0	0	0	**288**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**70**
	SIAB-VIDA	0	0	176	0	0	0	0	0	0	0	**176**
	Reclamaciones	***13,830***	***1,091***	***2,947***	***1,125***	***5***	***116***	***17***	***5***	***0***	***0***	***19,136***
Controversias		**12,829**	**1,082**	**2,703**	**1,093**	**5**	**114**	**13**	**4**	**0**	**0**	**17,843**
Gestión Ordinaria		88	116	42	84	3	4	5	2	0	0	**344**
Gestión Electrónica		8,702	834	1,906	392	0	45	0	1	0	0	**11,880**
Gestión Redeco/Cobranza		1,526	0	0	396	0	47	0	0	0	0	**1,969**
Conciliación*		2,513	132	755	221	2	18	8	1	0	0	**3,650**
Solicitudes de Dictamen		**710**	**8**	**208**	**28**	**0**	**0**	**4**	**1**	**0**	**0**	**959**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**104**	**1**	**23**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**131**
Defensa Legal Gratuita		**164**	**0**	**13**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**180**
Asesoría Jurídica Penal		**23**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**23**
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	***86,778***	***9,606***	***9,337***	***3,936***	***57***	***551***	***82***	***87***	***6,056***	***16,505***	***132,995***
	Participación (%)	**65.25%**	**7.22%**	**7.02%**	**2.96%**	**0.04%**	**0.41%**	**0.06%**	**0.07%**	**4.55%**	**12.41%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	1,842
REUS (Usuarios registrados)	1,533
CURP (Cédulas generadas)	237
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	33
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	39

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 5,692 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

*Incluye 4 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden a: 3 de Banca Múltiple y 1 de Sociedades de Información Crediticia.

[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 Noviembre 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	***847,551***	***88,900***	***76,094***	***33,533***	***1,158***	***5,270***	***359***	***729***	***78,504***	***200,124***	***1,332,222***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	450,393	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**450,393**
	Asistencias Técnicas Básicas	393,788	88,872	73,000	33,483	1,157	5,259	359	720	78,450	200,124	**875,212**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	109	6	29	10	1	3	0	1	54	0	**213**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,189	22	340	40	0	8	0	8	0	0	**2,607**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	1,072	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1,072**
	SIAB-VIDA	0	0	2,725	0	0	0	0	0	0	0	**2,725**
	Reclamaciones	***162,843***	***12,814***	***35,035***	***14,632***	***22***	***1,493***	***178***	***130***	***1***	***0***	***227,148***
Controversias		**151,294**	**12,666**	**32,112**	**14,271**	**21**	**1,448**	**153**	**95**	**1**	**0**	**212,061**
Gestión Ordinaria		1,477	1,711	387	1,299	7	265	74	42	1	0	**5,263**
Gestión Electrónica		102,929	9,565	22,942	5,083	0	433	3	9	0	0	**140,964**
Gestión Redeco/Cobranza		20,382	0	0	5,593	10	552	0	0	0	0	**26,537**
Conciliación[4]		26,506	1,390	8,783	2,296	4	198	76	44	0	0	**39,297**
Solicitudes de Dictamen		**7,885**	**119**	**2,518**	**300**	**1**	**29**	**25**	**23**	**0**	**0**	**10,900**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		**1,812**	**20**	**264**	**35**	**0**	**9**	**0**	**10**	**0**	**0**	**2,150**
Defensa Legal Gratuita		**1,683**	**7**	**133**	**19**	**0**	**5**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1,848**
Asesoría Jurídica Penal		**169**	**2**	**7**	**7**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**188**
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		***1,010,394***	***101,714***	***111,129***	***48,165***	***1,180***	***6,763***	***537***	***859***	***78,505***	***200,124***	***1,559,370***
Participación (%)		**64.80%**	**6.52%**	**7.13%**	**3.09%**	**0.08%**	**0.43%**	**0.03%**	**0.06%**	**5.03%**	**12.83%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	64,519
REUS (Usuarios registrados)	48,222
CURP (Cédulas generadas)	3,275
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,046
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Noviembre)[6]	2,976

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 1,559,370 Acciones de Defensa se registraron 1,264,106 Folios Únicos.

Se recibieron 66,288 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 8 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden a: 6 de Banca Múltiple, 1 de Instituciones de Seguros y 1 de Sociedades de Información Crediticia.

[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