Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Diciembre 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	***51,693***	***6,276***	***5,193***	***2,214***	***23***	***298***	***36***	***38***	***4,713***	***12,321***	***82,805***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	25,801	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**25,801**
	Asistencias Técnicas Básicas	25,642	6,274	5,016	2,210	23	298	36	38	4,706	12,321	**56,564**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	1	0	1	0	0	0	0	0	7	0	**9**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	159	2	38	4	0	0	0	0	0	0	**203**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**90**
	SIAB-VIDA	0	0	138	0	0	0	0	0	0	0	**138**
	Reclamaciones	***11,790***	***950***	***2,749***	***996***	***0***	***95***	***24***	***15***	***0***	***0***	***16,619***
Controversias		**10,849**	**938**	**2,483**	**965**	**0**	**94**	**22**	**12**	**0**	**0**	**15,363**
Gestión Ordinaria		74	106	23	86	0	12	16	2	0	0	**319**
Gestión Electrónica		7,558	730	1,901	384	0	38	0	1	0	0	**10,612**
Gestión Redeco/Cobranza		1,303	0	0	338	0	42	0	0	0	0	**1,683**
Conciliación		1,914	102	559	157	0	2	6	9	0	0	**2,749**
Solicitudes de Dictamen		**727**	**11**	**238**	**27**	**0**	**1**	**2**	**3**	**0**	**0**	**1,009**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**96**	**0**	**13**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**112**
Defensa Legal Gratuita		**110**	**1**	**14**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**126**
Asesoría Jurídica Penal		**8**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**9**
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	***63,483***	***7,226***	***7,942***	***3,210***	***23***	***393***	***60***	***53***	***4,713***	***12,321***	***99,424***
	Participación (%)	**63.85%**	**7.27%**	**7.99%**	**3.23%**	**0.02%**	**0.40%**	**0.06%**	**0.05%**	**4.74%**	**12.39%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**1,450**
REUS (Usuarios registrados)	1,247
CURP (Cédulas generadas)	103
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	73
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	27

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 9,386 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 Diciembre 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	***899,244***	***95,176***	***81,287***	***35,747***	***1,181***	***5,568***	***395***	***767***	***83,217***	***212,445***	***1,415,027***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	476,194	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**476,194**
	Asistencias Técnicas Básicas	419,430	95,146	78,016	35,693	1,180	5,557	395	758	83,156	212,445	**931,776**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	110	6	30	10	1	3	0	1	61	0	**222**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,348	24	378	44	0	8	0	8	0	0	**2,810**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	1,162	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1,162**
	SIAB-VIDA	0	0	2,863	0	0	0	0	0	0	0	**2,863**
	Reclamaciones	***174,633***	***13,764***	***37,784***	***15,628***	***22***	***1,588***	***202***	***145***	***1***	***0***	***243,767***
Controversias		**162,143**	**13,604**	**34,595**	**15,236**	**21**	**1,542**	**175**	**107**	**1**	**0**	**227,424**
Gestión Ordinaria		1,551	1,817	410	1,385	7	277	90	44	1	0	**5,582**
Gestión Electrónica		110,487	10,295	24,843	5,467	0	471	3	10	0	0	**151,576**
Gestión Redeco/Cobranza		21,685	0	0	5,931	10	594	0	0	0	0	**28,220**
Conciliación[4]		28,420	1,492	9,342	2,453	4	200	82	53	0	0	**42,046**
Solicitudes de Dictamen		**8,612**	**130**	**2,756**	**327**	**1**	**30**	**27**	**26**	**0**	**0**	**11,909**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		**1,908**	**20**	**277**	**38**	**0**	**9**	**0**	**10**	**0**	**0**	**2,262**
Defensa Legal Gratuita		**1,793**	**8**	**147**	**20**	**0**	**5**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1,974**
Asesoría Jurídica Penal		**177**	**2**	**8**	**7**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**197**
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		***1,073,877***	***108,940***	***119,071***	***51,375***	***1,203***	***7,156***	***597***	***912***	***83,218***	***212,445***	***1,658,794***
Participación (%)		**64.74%**	**6.57%**	**7.18%**	**3.10%**	**0.07%**	**0.43%**	**0.04%**	**0.05%**	**5.02%**	**12.81%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**65,947**
REUS (Usuarios registrados)	49,469
CURP (Cédulas generadas)	3,378
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,117
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Diciembre)[6]	2,983

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 1,658,794 Acciones de Defensa se registraron 1,344,729 Folios Únicos.

Se recibieron 75,674 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 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