

**Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
del mes de Enero 2017**

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		65,085	7,662	5,497	2,052	18	280	32	27	3,458	10,735	94,846
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	40,657	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40,657
	Asistencias Técnicas Básicas	24,136	7,658	5,277	2,051	18	279	32	27	3,448	10,735	53,661
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	4	0	0	0	0	0	0	0	10	0	14
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	186	4	34	1	0	1	0	0	0	0	226
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	102	0	0	0	0	0	0	0	0	0	102
	SIAB-VIDA	0	0	186	0	0	0	0	0	0	0	186
Reclamaciones		13,018	1,251	2,919	1,088	2	113	13	6	0	0	18,410
Controversias		12,002	1,237	2,674	1,054	2	109	9	4	0	0	17,091
Gestión Ordinaria		61	70	16	75	0	14	4	0	0	0	240
Gestión Electrónica		8,231	1,033	1,828	416	0	41	0	0	0	0	11,549
Gestión Redeco/Cobranza		1,226	0	0	340	0	44	0	0	0	0	1,610
Conciliación ⁵		2,484	134	830	223	2	10	5	4	0	0	3,692
Solicitudes de Dictamen		755	11	204	28	0	3	4	2	0	0	1,007
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		176	3	31	4	0	0	0	0	0	0	214
Defensa Legal Gratuita		51	0	8	1	0	1	0	0	0	0	61
Asesoría Jurídica Penal		34	0	2	1	0	0	0	0	0	0	37
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		78,103	8,913	8,416	3,140	20	393	45	33	3,458	10,735	113,256
Participación (%)		68.96%	7.87%	7.43%	2.77%	0.02%	0.35%	0.04%	0.03%	3.05%	9.48%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		1,538
REUS (Usuarios registrados)		1,294
CURP (Cédulas generadas)		187
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		45
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		12

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: De las 113,256 Acciones de Defensa se registraron 92,425 Folios Únicos

Se recibieron 6,823 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

²Se 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.

³Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

⁴Se 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.

⁵Incluye 7 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponde a: 5 de Banca Múltiple, 1 de Sociedades de Información Crediticia y 1 de Instituciones de Seguros.