

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		91,151	14,363	9,750	4,303	27	511	34	44	8,582	20,319	149,084
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	43,926	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43,926
	Asistencias Técnicas Básicas	46,860	14,359	9,463	4,294	27	511	34	44	8,568	20,319	104,479
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Consultas Jurídicas	8	0	1	2	0	0	0	0	14	0	25
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	229	4	53	7	0	0	0	0	0	0	293
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	128
	SIAB-VIDA	0	0	233	0	0	0	0	0	0	0	233
Reclamaciones		16,486	1,717	3,992	1,863	2	172	24	12	0	0	24,268
Controversias		15,137	1,690	3,585	1,799	2	170	22	10	0	0	22,415
Gestión Ordinaria		109	264	22	151	0	9	6	4	0	0	565
Gestión Electrónica		9,925	1,210	2,576	711	0	58	2	1	0	0	14,483
Gestión Redeco/Cobranza		2,274	0	0	634	1	78	0	0	0	0	2,987
Conciliación		2,829	216	987	303	1	25	14	5	0	0	4,380
Solicitudes de Dictamen		1,003	25	352	47	0	2	2	1	0	0	1,432
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		177	2	30	6	0	0	0	1	0	0	216
Defensa Legal Gratuita		142	0	25	6	0	0	0	0	0	0	173
Asesoría Jurídica Penal		22	0	0	5	0	0	0	0	0	0	27
Violaciones Administrativas		5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
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		107,637	16,080	13,742	6,166	29	683	58	56	8,582	20,319	173,352
Participación (%)		62.09%	9.28%	7.93%	3.56%	0.02%	0.39%	0.03%	0.03%	4.95%	11.72%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		2,427
REUS (Usuarios registrados)		1,830
CURP (Cédulas generadas)		547
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		36
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		14

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 9,485 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

¹Incluye información de tres 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.

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		474,221	68,446	46,019	19,633	151	2,371	188	194	43,325	98,993	753,541
Asesorías Tec. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	246,726	0	0	0	0	0	0	0	0	0	246,726
	Asistencias Técnicas Básicas	225,588	68,430	44,397	19,587	151	2,369	188	193	43,264	98,993	503,160
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Consultas Jurídicas	24	2	6	12	0	0	0	0	61	0	105
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,176	14	255	34	0	2	0	1	0	0	1,482
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	707	0	0	0	0	0	0	0	0	0	707
	SIAB-VIDA	0	0	1,361	0	0	0	0	0	0	0	1,361
Reclamaciones		89,013	9,760	21,408	9,144	12	892	112	66	1	0	130,408
Controversias		81,335	9,621	19,331	8,841	10	876	90	47	1	0	120,152
Gestión Ordinaria		554	1,176	150	675	2	76	38	16	1	0	2,688
Gestión Electrónica		54,387	7,262	13,551	3,359	0	300	7	2	0	0	78,868
Gestión Redeco/Cobranza		10,115	0	0	3,110	4	400	0	0	0	0	13,629
Conciliación ⁴		16,279	1,183	5,630	1,697	4	100	45	29	0	0	24,967
Solicitudes de Dictamen		5,584	129	1,737	238	2	13	22	16	0	0	7,741
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		1,031	10	203	33	0	1	0	1	0	0	1,279
Defensa Legal Gratuita		814	0	126	20	0	2	0	1	0	0	963
Asesoría Jurídica Penal		212	0	6	11	0	0	0	1	0	0	230
Violaciones Administrativas		37	0	5	1	0	0	0	0	0	0	43
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		563,234	78,206	67,427	28,777	163	3,263	300	260	43,326	98,993	883,949
Participación (%)		63.72%	8.85%	7.63%	3.26%	0.02%	0.37%	0.03%	0.03%	4.90%	11.20%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		Total
REUS (Usuarios registrados)		24,688
CURP (Cédulas generadas)		9,613
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		1,859
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Junio) ⁶		10,313
		2,903

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 883,949 Acciones de Defensa se registraron 742,181 Folios Únicos.

Se recibieron 50,006 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

¹Incluye información de tres 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.

⁴Incluye 9 asuntos de Conciliación Telefónica: 6 de Banca Múltiple, 2 de Sic's y 1 de Instituciones de Seguros.

⁵Se 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.

⁶Se consideran instituciones que tienen el estatus de autorizadas y/o en operación