

**Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
del mes de Abril 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		70,410	10,491	7,028	3,056	13	386	28	32	7,444	14,439	113,327
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	32,415	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32,415
	Asistencias Técnicas Básicas	37,703	10,490	6,768	3,049	13	386	28	31	7,435	14,439	80,342
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	1	0	0	0	0	9	0	10
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	178	1	40	6	0	0	0	1	0	0	226
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	114	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114
	SIAB-VIDA	0	0	220	0	0	0	0	0	0	0	220
Reclamaciones		13,321	1,393	3,306	1,327	2	128	14	11	0	0	19,502
Controversias		12,049	1,373	2,956	1,265	2	126	12	11	0	0	17,794
Gestión Ordinaria		70	167	39	92	1	7	7	4	0	0	387
Gestión Electrónica		8,041	1,021	2,056	492	0	45	2	0	0	0	11,657
Gestión Redeco/Cobranza		1,539	0	0	411	1	61	0	0	0	0	2,012
Conciliación		2,399	185	861	270	0	13	3	7	0	0	3,738
Solicitudes de Dictamen		876	19	279	47	0	2	2	0	0	0	1,225
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		176	1	40	8	0	0	0	0	0	0	225
Defensa Legal Gratuita		182	0	30	5	0	0	0	0	0	0	217
Asesoría Jurídica Penal		38	0	1	2	0	0	0	0	0	0	41
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		83,731	11,884	10,334	4,383	15	514	42	43	7,444	14,439	132,829
Participación (%)		63.04%	8.95%	7.78%	3.30%	0.01%	0.39%	0.03%	0.03%	5.60%	10.87%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		1,775
REUS (Usuarios registrados)		1,459
CURP (Cédulas generadas)		218
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		91
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		7

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 9,935 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.

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
al mes de Abril 2017

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		301,154	42,828	27,673	11,639	97	1,429	116	123	26,684	59,813	471,556
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	162,019	0	0	0	0	0	0	0	0	0	162,019
	Asistencias Técnicas Básicas	137,909	42,820	26,617	11,612	97	1,428	116	122	26,645	59,813	307,179
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	14	0	1	10	0	0	0	0	39	0	64
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	755	8	160	17	0	1	0	1	0	0	942
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	457	0	0	0	0	0	0	0	0	0	457
	SIAB-VIDA	0	0	895	0	0	0	0	0	0	0	895
Reclamaciones		56,876	6,374	13,579	5,530	9	532	73	39	0	0	83,012
Controversias		51,844	6,298	12,317	5,338	7	520	56	27	0	0	76,407
Gestión Ordinaria		355	604	100	408	1	54	27	10	0	0	1,559
Gestión Electrónica		34,993	4,967	8,603	2,017	0	185	3	1	0	0	50,769
Gestión Redeco/Cobranza		5,904	0	0	1,833	3	220	0	0	0	0	7,960
Conciliación ⁴		10,592	727	3,614	1,080	3	61	26	16	0	0	16,119
Solicitudes de Dictamen		3,644	69	1,036	159	2	9	17	10	0	0	4,946
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		678	7	142	19	0	1	0	0	0	0	847
Defensa Legal Gratuita		550	0	79	11	0	2	0	1	0	0	643
Asesoría Jurídica Penal		160	0	5	3	0	0	0	1	0	0	169
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		358,030	49,202	41,252	17,169	106	1,961	189	162	26,684	59,813	554,568
Participación (%)		64.56%	8.87%	7.44%	3.10%	0.02%	0.35%	0.03%	0.03%	4.81%	10.79%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		20,257
REUS (Usuarios registrados)		6,088
CURP (Cédulas generadas)		953
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		10,228
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Abril) ⁶		2,988

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 554,568 Acciones de Defensa se registraron 462,567 Folios Únicos.

Se recibieron 30,241 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 7 asuntos de Conciliación Telefónica: 5 de Banca Múltiple, 1 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