

**Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
del mes de Febrero 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		74,645	10,265	6,654	2,884	33	325	33	30	6,006	15,014	115,889
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	40,717	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40,717
	Asistencias Técnicas Básicas	33,606	10,264	6,416	2,871	33	325	33	30	5,996	15,014	74,588
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	4	0	1	9	0	0	0	0	10	0	24
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	215	1	35	4	0	0	0	0	0	0	255
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	103	0	0	0	0	0	0	0	0	0	103
	SIAB-VIDA	0	0	202	0	0	0	0	0	0	0	202
Reclamaciones		14,311	1,680	3,443	1,368	2	126	31	10	0	0	20,971
Controversias		13,100	1,659	3,141	1,329	2	124	23	5	0	0	19,383
Gestión Ordinaria		109	150	22	105	0	18	11	3	0	0	418
Gestión Electrónica		8,826	1,324	2,245	497	0	40	1	0	0	0	12,933
Gestión Redeco/Cobranza		1,455	0	0	475	1	50	0	0	0	0	1,981
Conciliación		2,710	185	874	252	1	16	11	2	0	0	4,051
Solicitudes de Dictamen		872	19	253	33	0	1	8	4	0	0	1,190
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		138	2	33	1	0	1	0	0	0	0	175
Defensa Legal Gratuita		181	0	16	5	0	0	0	1	0	0	203
Asesoría Jurídica Penal		20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
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		88,956	11,945	10,097	4,252	35	451	64	40	6,006	15,014	136,860
Participación (%)		65.00%	8.73%	7.38%	3.11%	0.03%	0.33%	0.05%	0.03%	4.39%	10.97%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		1,933
REUS (Usuarios registrados)		1,545
CURP (Cédulas generadas)		282
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		72
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		34

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 7,005 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.

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
al mes de Febrero 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		139,730	17,927	12,151	4,936	51	605	65	57	9,464	25,749	210,735
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	81,374	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81,374
	Asistencias Técnicas Básicas	57,742	17,922	11,693	4,922	51	604	65	57	9,444	25,749	128,249
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	8	0	1	9	0	0	0	0	20	0	38
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	401	5	69	5	0	1	0	0	0	0	481
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	205	0	0	0	0	0	0	0	0	0	205
	SIAB-VIDA	0	0	388	0	0	0	0	0	0	0	388
Reclamaciones		27,329	2,931	6,362	2,456	4	239	44	16	0	0	39,381
Controversias		25,102	2,896	5,815	2,383	4	233	32	9	0	0	36,474
Gestión Ordinaria		170	220	38	180	0	32	15	3	0	0	658
Gestión Electrónica		17,057	2,357	4,073	913	0	81	1	0	0	0	24,482
Gestión Redeco/Cobranza		2,681	0	0	815	1	94	0	0	0	0	3,591
Conciliación ⁴		5,194	319	1,704	475	3	26	16	6	0	0	7,743
Solicitudes de Dictamen		1,627	30	457	61	0	4	12	6	0	0	2,197
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		314	5	64	5	0	1	0	0	0	0	389
Defensa Legal Gratuita		232	0	24	6	0	1	0	1	0	0	264
Asesoría Jurídica Penal		54	0	2	1	0	0	0	0	0	0	57
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		167,059	20,858	18,513	7,392	55	844	109	73	9,464	25,749	250,116
Participación (%)		66.79%	8.34%	7.40%	2.96%	0.02%	0.34%	0.04%	0.03%	3.78%	10.29%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		16,370
REUS (Usuarios registrados)		2,839
CURP (Cédulas generadas)		469
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		10,079
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Febrero) ⁶		2,983

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 250,116 Acciones de Defensa se registraron 204,289 Folios Únicos.

Se recibieron 13,828 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.

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