

**Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
del mes de Marzo 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		91,014	14,410	8,494	3,647	33	438	23	34	9,776	19,625	147,494
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	48,230	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48,230
	Asistencias Técnicas Básicas	42,464	14,408	8,156	3,641	33	438	23	34	9,766	19,625	98,588
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	6	0	0	0	0	0	0	0	10	0	16
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	176	2	51	6	0	0	0	0	0	0	235
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	138	0	0	0	0	0	0	0	0	0	138
	SIAB-VIDA	0	0	287	0	0	0	0	0	0	0	287
Reclamaciones		16,226	2,050	3,911	1,747	3	165	15	12	0	0	24,129
Controversias		14,693	2,029	3,546	1,690	1	161	12	7	0	0	22,139
Gestión Ordinaria		115	217	23	136	0	15	5	3	0	0	514
Gestión Electrónica		9,895	1,589	2,474	612	0	59	0	1	0	0	14,630
Gestión Redeco/Cobranza		1,684	0	0	607	1	65	0	0	0	0	2,357
Conciliación		2,999	223	1,049	335	0	22	7	3	0	0	4,638
Solicitudes de Dictamen		1,141	20	300	51	2	3	3	4	0	0	1,524
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		188	1	38	6	0	0	0	0	0	0	233
Defensa Legal Gratuita		136	0	25	0	0	1	0	0	0	0	162
Asesoría Jurídica Penal		68	0	2	0	0	0	0	1	0	0	71
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		107,240	16,460	12,405	5,394	36	603	38	46	9,776	19,625	171,623
Participación (%)		62.49%	9.59%	7.23%	3.14%	0.02%	0.35%	0.02%	0.03%	5.70%	11.43%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		2,214
REUS (Usuarios registrados)		1,790
CURP (Cédulas generadas)		266
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		85
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		73

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 6,478 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 Marzo 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		230,744	32,337	20,645	8,583	84	1,043	88	91	19,240	45,374	358,229
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	129,604	0	0	0	0	0	0	0	0	0	129,604
	Asistencias Técnicas Básicas	100,206	32,330	19,849	8,563	84	1,042	88	91	19,210	45,374	226,837
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	14	0	1	9	0	0	0	0	30	0	54
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	577	7	120	11	0	1	0	0	0	0	716
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	343	0	0	0	0	0	0	0	0	0	343
	SIAB-VIDA	0	0	675	0	0	0	0	0	0	0	675
Reclamaciones		43,555	4,981	10,273	4,203	7	404	59	28	0	0	63,510
Controversias		39,795	4,925	9,361	4,073	5	394	44	16	0	0	58,613
Gestión Ordinaria		285	437	61	316	0	47	20	6	0	0	1,172
Gestión Electrónica		26,952	3,946	6,547	1,525	0	140	1	1	0	0	39,112
Gestión Redeco/Cobranza		4,365	0	0	1,422	2	159	0	0	0	0	5,948
Conciliación ⁴		8,193	542	2,753	810	3	48	23	9	0	0	12,381
Solicitudes de Dictamen		2,768	50	757	112	2	7	15	10	0	0	3,721
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		502	6	102	11	0	1	0	0	0	0	622
Defensa Legal Gratuita		368	0	49	6	0	2	0	1	0	0	426
Asesoría Jurídica Penal		122	0	4	1	0	0	0	1	0	0	128
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		274,299	37,318	30,918	12,786	91	1,447	147	119	19,240	45,374	421,739
Participación (%)		65.04%	8.85%	7.33%	3.03%	0.02%	0.34%	0.03%	0.03%	4.56%	10.76%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		18,499
REUS (Usuarios registrados)		4,629
CURP (Cédulas generadas)		735
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		10,148
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Marzo) ⁶		2,987

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 421,739 Acciones de Defensa se registraron 350,384 Folios Únicos.

Se recibieron 20,306 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.

⁴ Incluye 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