

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		81,916	11,255	8,596	3,691	27	431	38	27	8,059	18,861	132,901
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	40,781	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40,781
	Asistencias Técnicas Básicas	40,819	11,251	8,317	3,681	27	430	38	27	8,051	18,861	91,502
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	2	2	4	0	0	0	0	0	8	0	16
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	192	2	42	10	0	1	0	0	0	0	247
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	122	0	0	0	0	0	0	0	0	0	122
	SIAB-VIDA	0	0	233	0	0	0	0	0	0	0	233
Reclamaciones		15,651	1,669	3,837	1,751	1	188	15	15	1	0	23,128
Controversias		14,354	1,633	3,429	1,704	1	186	12	10	1	0	21,330
Gestión Ordinaria		90	308	28	116	1	13	5	2	1	0	564
Gestión Electrónica		9,469	1,085	2,372	631	0	57	2	0	0	0	13,616
Gestión Redeco/Cobranza		1,937	0	0	643	0	102	0	0	0	0	2,682
Conciliación		2,858	240	1,029	314	0	14	5	8	0	0	4,468
Solicitudes de Dictamen		937	35	349	32	0	2	3	5	0	0	1,363
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		176	1	31	8	0	0	0	0	0	0	216
Defensa Legal Gratuita		122	0	22	3	0	0	0	0	0	0	147
Asesoría Jurídica Penal		30	0	1	3	0	0	0	0	0	0	34
Violaciones Administrativas		32	0	5	1	0	0	0	0	0	0	38
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		97,567	12,924	12,433	5,442	28	619	53	42	8,060	18,861	156,029
Participación (%)		62.53%	8.28%	7.97%	3.49%	0.02%	0.40%	0.03%	0.03%	5.17%	12.09%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		2,113
REUS (Usuarios registrados)		1,695
CURP (Cédulas generadas)		359
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		50
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		9

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 10,280 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		383,070	54,083	36,269	15,330	124	1,860	154	150	34,743	78,674	604,457
Asesorías Tec. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	202,800	0	0	0	0	0	0	0	0	0	202,800
	Asistencias Técnicas Básicas	178,728	54,071	34,934	15,293	124	1,858	154	149	34,696	78,674	398,681
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	16	2	5	10	0	0	0	0	47	0	80
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	947	10	202	27	0	2	0	1	0	0	1,189
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	579	0	0	0	0	0	0	0	0	0	579
	SIAB-VIDA	0	0	1,128	0	0	0	0	0	0	0	1,128
Reclamaciones		72,527	8,043	17,416	7,281	10	720	88	54	1	0	106,140
Controversias		66,198	7,931	15,746	7,042	8	706	68	37	1	0	97,737
Gestión Ordinaria		445	912	128	524	2	67	32	12	1	0	2,123
Gestión Electrónica		44,462	6,052	10,975	2,648	0	242	5	1	0	0	64,385
Gestión Redeco/Cobranza		7,841	0	0	2,476	3	322	0	0	0	0	10,642
Conciliación ⁴		13,450	967	4,643	1,394	3	75	31	24	0	0	20,587
Solicitudes de Dictamen		4,581	104	1,385	191	2	11	20	15	0	0	6,309
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		854	8	173	27	0	1	0	0	0	0	1,063
Defensa Legal Gratuita		672	0	101	14	0	2	0	1	0	0	790
Asesoría Jurídica Penal		190	0	6	6	0	0	0	1	0	0	203
Violaciones Administrativas		32	0	5	1	0	0	0	0	0	0	38
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		455,597	62,126	53,685	22,611	134	2,580	242	204	34,744	78,674	710,597
Participación (%)		64.11%	8.74%	7.55%	3.18%	0.02%	0.36%	0.03%	0.03%	4.89%	11.07%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		22,321
REUS (Usuarios registrados)		7,783
CURP (Cédulas generadas)		1,312
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		10,227
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Abril) ⁶		2,999

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 710,597 Acciones de Defensa se registraron 594,286 Folios Únicos.

Se recibieron 40,521 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