

## Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Agosto 2015



Proceso/Sector	Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	Total Acciones
Asesorías	77,589	10,566	5,649	2,600	8	360	21	17	5,312	15,300	117,422
Asesorías Técnico Jurídicas	77,348	10,565	5,384	2,597	8	360	21	17	5,308	15,300	116,908
Jurídicas	5	1	1	0	0	0	0	0	4	0	11
Orientaciones Jurídicas Especializadas	128	0	13	3	0	0	0	0	0	0	144
Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	108	0	0	0	0	0	0	0	0	0	108
SIAB-VIDA	0	0	251	0	0	0	0	0	0	0	251
Reclamaciones	14,683	1,507	2,835	1,116	1	118	10	13	0	0	20,283
ontroversias	13,751	1,500	2,644	1,095	1	118	8	12	0	0	19,129
Gestión Ordinaria	238	234	87	147	1	36	2	5	0	0	750
Gestión Electrónica	9,327	1,104	1,835	421	0	15	1	0	0	0	12,703
Gestión Redeco/Cobranza	2,172	0	0	405	0	54	0	0	0	0	2,631
Conciliación	2,014	162	722	122	0	13	5	7	0	0	3,045
Solicitudes de Dictamen	582	7	176	19	0	0	2	1	0	0	787
Solicitudes para la	152	0	12	1	0	0	0	0	0	0	165
The second secon	132		12	•	•	v				Ů	
	180	0	3	0	0	0	0	0	0	0	183
	18	0	0	1	0	0	0	0	0	0	19
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	92,272	12,073	8,484	3,716	9	478	31	30	5,312	15,300	137,705
Participación (%)	67.01%	8.77%	6.16%	2.70%	0.01%	0.35%	0.02%	0.02%	3.86%	11.11%	100.00%
Número de registros en la CONDUSEF											4,530
REUS (Usuarios registrados)									4,024		
CURP (Cédulas generadas)										422	
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)										79	
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)									5		
	Asesorías Asesorías Técnico Jurídicas Jurídicas Orientaciones Jurídicas Especializadas Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD) SIAB-VIDA  Reclamaciones Controversias Gestión Ordinaria Gestión Electrónica Gestión Redeco/Cobranza Conciliación Colicitudes de Dictamen Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita Asesoría Jurídica Penal Arbitrajes Concurso Mercantil Liquidación Judicial  Participación (%)  mero de registros en la C REUS (Usuarios registrada CURP (Cédulas generada RECA (Contratos de Adhe SIPRES (Instituciones dac	Asesorías   77,589     Asesorías   77,589     Asesorías   Técnico Jurídicas   77,348     Jurídicas   5     Orientaciones Jurídicas   Especializadas   128     Beneficiarios de Cuentas   Bancarias (Sistema BCD)   108     Reclamaciones   14,683     Controversias   13,751     Gestión Ordinaria   238     Gestión Electrónica   9,327     Gestión Redeco/Cobranza   2,172     Conciliación   2,014     Colicitudes de Dictamen   582     Solicitudes para la     Defensa Legal Gratuita   180     Asesoría Jurídica Penal   18     Arbitrajes   0     Concurso Mercantil   0     Liquidación Judicial   0     Total general   92,272     Participación (%)   67.01%     Merca de registros en la CONDUSEF     REUS (Usuarios registrados)     CURP (Cédulas generadas)     RECA (Contratos de Adhesión Autorizado	Asesorías	Asesorías	Proceso/Sector	Proceso/Sector	Nativation   Nat	Proceso/Sector	Proceso/Sector	Proceso/Sector   Instituciones de Crédito   SAR   Asegurado   Multiple   Financieras de Org. Aux.   Aberro y del Crédito   Propular   Pinazas   Bursátif   Pinazas   Pinazas	Proceso/Sector   Instituciones   SAR   Asegurador   Financiaras de Org. Aux.   Anoro y el Crédito   Crédito   Crédito   Popular   Financiaras   Conduser's   Financiaras   Conduser's

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

A partir de Abril se realizó un cambio en la metodología del Reporte. Las Asesorías Jurídicas Penales se contabilizan como reclamaciones. En el proceso de Controversias se integra un nuevo proceso denominado "Gestión de Redeco/Cobranza", el cual integra Acciones de Defensa provenientes del Redeco (Registro de Despachos de Cobranza) y se integra un nuevo proceso denominado Liquidación Judicial.

## Nota: Se recibieron 3,212 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup>Se 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.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup>Se 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



## Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef al mes de Agosto 2015



	Proceso/Sector	Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	Total Acciones
	Asesorías	580,914	86,151	40,714	19,891	105	3,514	191	177	38,151	121,375	891,183
	Asesorías Técnico Jurídicas	578,904	86,144	38,740	19,873	104	3,511	189	174	37,628	121,375	886,642
	Jurídicas	74	5	18	3	1	3	0	0	523	0	627
Consultas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,330	2	86	15	0	0	2	3	0	0	1,438
Cons	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	606	0	0	0	0	0	0	0	0	0	606
	SIAB-VIDA	0	0	1,870	0	0	0	0	0	0	0	1,870
	Reclamaciones	120,008	11,337	21,840	9,908	30	1,262	122	115	0	0	164,622
(	Controversias	112,800	11,279	20,347	9,735	29	1,250	99	86	0	0	155,625
	Gestión Ordinaria	1,961	1,390	647	1,608	11	407	45	42	0	0	6,111
	Gestión Electrónica	75,183	8,803	14,077	3,027	0	164	1	2	0	0	101,257
	Gestión Redeco/Cobranza	17,147	0	0	3,895	14	560	0	0	0	0	21,616
	Conciliación⁴	18,509	1,086	5,623	1,205	4	119	53	42	0	0	26,641
	Solicitudes de Dictamen	4,675	55	1,403	148	1	10	23	28	0	0	6,343
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>5</sup>	1,343	1	69	12	0	1	0	1	0	0	1,427
	Defensa Legal Gratuita	1,083	2	21	6	0	0	0	0	0	0	1,112
	Asesoría Jurídica Penal	105	0	0	7	0	0	0	0	0	0	112
	Arbitrajes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Concurso Mercantil	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Liquidación Judicial	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Total general	700,922	97,488	62,554	29,799	135	4,776	313	292	38,151	121,375	1,055,805
	Participación (%)	66.39%	9.23%	5.92%	2.82%	0.01%	0.45%	0.03%	0.03%	3.61%	11.50%	100.00%
Νú	Número de registros en la CONDUSEF										99,405	
REUS (Usuarios registrados)											82,860	
	CURP (Cédulas generadas)											2,548
	RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)										9,864	

4,133 SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Agosto)<sup>6</sup>

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

A partir de Abril se realizó un cambio en la metodología del Reporte. Las Asesorías Jurídicas Penales se contabilizan como reclamaciones. En el proceso de Controversias se integra un nuevo proceso denominado "Gestión de Redeco/Cobranza", el cual integra Acciones de Defensa provenientes del Redeco (Registro de Despachos de Cobranza) y se integra un nuevo proceso denominado Liquidación Judicial.

## Nota: Se recibieron 55,987 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup>Se 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 <sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Incluye 13 asuntos de Conciliación Telefónica: 11 de Banca Múltiple, 1 de Aseguradoras y 1 de SOFOM E.R.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup>Se refiere a las peticiones de los usuarios para que se les otorque 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