SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

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		***45,572***	***4,804***	***4,054***	***1,760***	***11***	***218***	***11***	***19***	***5,110***	***8,566***	***70,125***
Asesorías Técnico Jurídicas		45,412	4,803	3,834	1,759	11	218	11	19	5,108	8,566	**69,741**
Consultas	Jurídicas	5	0	2	0	0	0	0	0	2	0	**9**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	83	1	20	1	0	0	0	0	0	0	**105**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**72**
	SIAB-VIDA	0	0	198	0	0	0	0	0	0	0	**198**
Reclamaciones		***10,615***	***714***	***2,040***	***999***	***4***	***107***	***6***	***9***	***0***	***0***	***14,494***
Controversias		**9,956**	**705**	**1,862**	**979**	**3**	**105**	**5**	**7**	**0**	**0**	**13,622**
Gestión Ordinaria		172	63	48	100	1	32	4	1	0	0	**421**
Gestión Electrónica		6,671	550	1,368	299	0	11	0	3	0	0	**8,902**
Gestión Redeco/Cobranza		1,756	0	0	493	2	46	0	0	0	0	**2,297**
Conciliación		1,357	92	446	87	0	16	1	3	0	0	**2,002**
Solicitudes de Dictamen		**442**	**8**	**163**	**13**	**1**	**1**	**1**	**2**	**0**	**0**	**631**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**103**	**1**	**10**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**117**
Defensa Legal Gratuita		**107**	**0**	**4**	**3**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**115**
Asesoría Jurídica Penal		**7**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**9**
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		***56,187***	***5,518***	***6,094***	***2,759***	***15***	***325***	***17***	***28***	***5,110***	***8,566***	***84,619***
Participación (%)		**66.40%**	**6.52%**	**7.20%**	**3.26%**	**0.02%**	**0.39%**	**0.02%**	**0.03%**	**6.04%**	**10.12%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**3,150**
REUS (Usuarios registrados)	2,961
CURP (Cédulas generadas)	77
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	89
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	23

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 282 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

[1]Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

[2]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.

[3]Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

[4]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 Financieros.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef al mes de Diciembre 2015

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

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		***853,446***	***116,915***	***61,923***	***29,411***	***168***	***4,792***	***276***	***287***	***67,221***	***171,350***	***1,305,789***
Asesorías Técnico Jurídicas		850,432	116,905	59,034	29,378	167	4,789	273	282	66,681	171,350	**1,299,291**
Consultas	Jurídicas	110	6	25	8	1	3	0	0	540	0	**693**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,945	4	140	25	0	0	3	5	0	0	**2,122**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	959	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**959**
	SIAB-VIDA	0	0	2,724	0	0	0	0	0	0	0	**2,724**
Reclamaciones		***173,890***	***15,740***	***32,576***	***14,339***	***43***	***1,735***	***191***	***166***	***0***	***0***	***238,680***
Controversias		**163,161**	**15,635**	**30,227**	**14,081**	**41**	**1,721**	**152**	**123**	**0**	**0**	**225,141**
Gestión Ordinaria		2,829	1,896	923	2,250	14	569	62	51	0	0	**8,594**
Gestión Electrónica		109,422	12,134	20,760	4,529	0	226	3	8	0	0	**147,082**
Gestión Redeco/Cobranza		24,780	0	0	5,603	21	755	0	0	0	0	**31,159**
Conciliación[4]		26,130	1,605	8,544	1,699	6	171	87	64	0	0	**38,306**
Solicitudes de Dictamen		**6,958**	**96**	**2,203**	**217**	**2**	**11**	**39**	**40**	**0**	**0**	**9,566**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita[5]		**1,997**	**6**	**112**	**22**	**0**	**1**	**0**	**3**	**0**	**0**	**2,141**
Defensa Legal Gratuita		**1,637**	**3**	**33**	**11**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1,685**
Asesoría Jurídica Penal		**135**	**0**	**1**	**8**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**144**
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		***1,027,336***	***132,655***	***94,499***	***43,750***	***211***	***6,527***	***467***	***453***	***67,221***	***171,350***	***1,544,469***
Participación (%)		**66.52%**	**8.59%**	**6.12%**	**2.83%**	**0.01%**	**0.42%**	**0.03%**	**0.03%**	**4.35%**	**11.09%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**116,230**
REUS (Usuarios registrados)	98,519
CURP (Cédulas generadas)	3,506
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,119
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Diciembre)[6]	4,086

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 61,768 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

[1]Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

[2]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

[3]Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

[4] Incluye 18 asuntos de Conciliación Telefónica: 15 de Banca Múltiple, 1 de Aseguradoras, 1 AFORE y 1 de SOFOM E.N.R.

[5]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 Financieros.

[6]Se consideran instituciones que tienen el estatus de autorizadas y/o en operación