

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE ENERO 2015

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		67,209	8,670	3,839	2,016	11	947	17	23	3,952	18,448	105,132
Asesorías Técnico Jurídicas		66,993	8,670	3,649	2,014	10	947	17	21	3,951	18,448	104,720
Consultas	Jurídicas	163	0	12	2	1	0	0	2	1	0	181
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40
	SIAB-VIDA	0	0	178	0	0	0	0	0	0	0	178
Asesoría Jurídica Penal		13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
RECLAMACIONES		12,882	1,056	2,476	795	2	109	10	5	0	0	17,335
Controversias		10,000	974	1,690	620	2	74	5	3	0	0	13,368
Gestión Ordinaria		298	88	86	245	2	56	5	3	0	0	783
Gestión Electrónica		9,702	886	1,604	375	0	18	0	0	0	0	12,585
Conciliación		2,252	81	634	167	0	35	5	1	0	0	3,175
Solicitudes de Dictamen		412	1	146	7	0	0	0	0	0	0	566
Defensoría		217	0	6	1	0	0	0	1	0	0	225
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁴		79	0	4	1	0	0	0	1	0	0	85
Defensa Legal Gratuita		138	0	2	0	0	0	0	0	0	0	140
Arbitrajes		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Concurso Mercantil		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total general		80,091	9,726	6,315	2,811	13	1,056	27	28	3,952	18,448	122,467
Participación (%)		65.40%	7.94%	5.16%	2.30%	0.01%	0.86%	0.02%	0.02%	3.23%	15.06%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	33,537
REUS (Usuarios registrados)	32,816
CURP (Cédulas generadas)	436
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	283
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	2

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 14,184 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

¹Incluye información de cuatro SOFOM ER.

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.