SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios 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		***68,524***	***10,370***	***4,514***	***2,316***	***16***	***475***	***21***	***26***	***4,352***	***14,753***	***105,367***
Asesorías Técnico Jurídicas		68,245	10,369	4,298	2,313	16	475	21	25	4,317	14,753	**104,832**
Consultas	Jurídicas	184	1	13	1	0	0	0	1	35	0	**235**
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**80**
Consultas	SIAB-VIDA	0	0	203	0	0	0	0	0	0	0	**203**
Asesoría Jurídica Penal		15	0	0	2	0	0	0	0	0	0	**17**
Reclamaciones		***12,427***	***1,266***	***2,372***	***766***	***1***	***96***	***17***	***10***	***0***	***0***	***16,955***
Controversias		**9,206**	**1,131**	**1,597**	**585**	**0**	**79**	**6**	**6**	**0**	**0**	**12,610**
Gestión Ordinaria		216	186	72	219	0	60	6	6	0	0	**765**
Gestión Electrónica		8,990	945	1,525	366	0	19	0	0	0	0	**11,845**
Conciliación[4]		**2,473**	**130**	**646**	**161**	**1**	**13**	**10**	**3**	**0**	**0**	**3,437**
Solicitudes de Dictamen		**499**	**5**	**124**	**18**	**0**	**3**	**1**	**1**	**0**	**0**	**651**
Defensoría		**249**	**0**	**5**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**257**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita[5]		153	0	4	2	0	1	0	0	0	0	**160**
Defensa Legal Gratuita		96	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**97**
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**
Total general		***80,951***	***11,636***	***6,886***	***3,082***	***17***	***571***	***38***	***36***	***4,352***	***14,753***	***122,322***
Participación (%)		**66.18%**	**9.51%**	**5.63%**	**2.52%**	**0.01%**	**0.47%**	**0.03%**	**0.03%**	**3.56%**	**12.06%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**12,552**
REUS (Usuarios registrados)	12,062
CURP (Cédulas generadas)	343
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	130
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	17

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

[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] Incluye 2 asuntos de Conciliación Telefónica: 1 de Banca Múltiple 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.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios 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		***135,733***	***19,040***	***8,353***	***4,332***	***27***	***1,422***	***38***	***49***	***8,304***	***33,201***	***210,499***
Asesorías Técnico Jurídicas		135,238	19,039	7,947	4,327	26	1,422	38	46	8,268	33,201	**209,552**
Consultas	Jurídicas	347	1	25	3	1	0	0	3	36	0	**416**
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	120	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**120**
Consultas	SIAB-VIDA	0	0	381	0	0	0	0	0	0	0	**381**
Asesoría Jurídica Penal		28	0	0	2	0	0	0	0	0	0	**30**
Reclamaciones		***25,309***	***2,322***	***4,848***	***1,561***	***3***	***205***	***27***	***15***	***0***	***0***	***34,290***
Controversias		**19,206**	**2,105**	**3,287**	**1,205**	**2**	**153**	**11**	**9**	**0**	**0**	**25,978**
Gestión Ordinaria		514	274	158	464	2	116	11	9	0	0	**1,548**
Gestión Electrónica		18,692	1,831	3,129	741	0	37	0	0	0	0	**24,430**
Conciliación[4]		**4,725**	**211**	**1,280**	**328**	**1**	**48**	**15**	**4**	**0**	**0**	**6,612**
Solicitudes de Dictamen		**911**	**6**	**270**	**25**	**0**	**3**	**1**	**1**	**0**	**0**	**1,217**
Defensoría		**466**	**0**	**11**	**3**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**482**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita[5]		232	0	8	3	0	1	0	1	0	0	**245**
Defensa Legal Gratuita		234	0	3	0	0	0	0	0	0	0	**237**
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		***161,042***	***21,362***	***13,201***	***5,893***	***30***	***1,627***	***65***	***64***	***8,304***	***33,201***	***244,789***
Participación (%)		**65.79%**	**8.73%**	**5.39%**	**2.41%**	**0.01%**	**0.66%**	**0.03%**	**0.03%**	**3.39%**	**13.56%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**50,388**
REUS (Usuarios registrados)	44,878
CURP (Cédulas generadas)	779
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	413
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Febrero)[6]	4,318

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

[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] Incluye 2 asuntos de Conciliación Telefónica: 1 de Banca Múltiple 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.