Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Febrero 2016

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		***77,482***	***8,662***	***6,433***	***2,822***	***265***	***559***	***18***	***45***	***7,449***	***16,748***	***120,483***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	44,643	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**44,643**
	Asistencias Técnicas Básicas	32,521	8,661	6,167	2,818	265	559	18	44	7,445	16,748	**75,246**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	3	1	1	1	0	0	0	0	4	0	**10**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	228	0	24	3	0	0	0	1	0	0	**256**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**87**
	SIAB-VIDA	0	0	241	0	0	0	0	0	0	0	**241**
Reclamaciones		***14,566***	***1,209***	***3,021***	***1,341***	***4***	***130***	***16***	***13***	***0***	***0***	***20,300***
Controversias		**13,562**	**1,197**	**2,772**	**1,314**	**4**	**129**	**11**	**10**	**0**	**0**	**18,999**
Gestión Ordinaria		193	127	43	134	0	29	5	4	0	0	**535**
Gestión Electrónica		9,234	975	1,949	456	0	34	0	1	0	0	**12,649**
Gestión Redeco/Cobranza		2,053	0	0	571	3	49	0	0	0	0	**2,676**
Conciliación		2,082	95	780	153	1	17	6	5	0	0	**3,139**
Solicitudes de Dictamen		**714**	**11**	**226**	**26**	**0**	**1**	**5**	**1**	**0**	**0**	**984**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**145**	**0**	**14**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**160**
Defensa Legal Gratuita		**126**	**1**	**8**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**136**
Asesoría Jurídica Penal		**19**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**21**
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		***92,048***	***9,871***	***9,454***	***4,163***	***269***	***689***	***34***	***58***	***7,449***	***16,748***	***140,783***
Participación (%)		**65.38%**	**7.01%**	**6.72%**	**2.96%**	**0.19%**	**0.49%**	**0.02%**	**0.05%**	**5.29%**	**11.90%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	4,744
REUS (Usuarios registrados)	4,341
CURP (Cédulas generadas)	251
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	142
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	10

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 1,426 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 Febrero 2016

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	***148,755***	***16,592***	***12,630***	***5,700***	***448***	***1,101***	***45***	***93***	***14,641***	***31,100***	***231,105***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	83,364	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**83,364**
	Asistencias Técnicas Básicas	64,889	16,590	12,128	5,695	448	1,101	45	92	14,633	31,100	**146,721**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	8	1	1	1	0	0	0	0	8	0	**19**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	322	1	32	4	0	0	0	1	0	0	**360**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	172	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**172**
	SIAB-VIDA	0	0	469	0	0	0	0	0	0	0	**469**
	Reclamaciones	***29,120***	***2,274***	***5,850***	***2,526***	***6***	***282***	***40***	***23***	***0***	***0***	***40,121***
Controversias		**27,459**	**2,255**	**5,464**	**2,484**	**6**	**281**	**35**	**18**	**0**	**0**	**38,002**
	Gestión Ordinaria	360	294	102	285	1	83	18	9	0	0	**1,152**
	Gestión Electrónica	18,827	1,747	3,742	874	0	65	1	2	0	0	**25,258**
	Gestión Redeco/Cobranza	3,967	0	0	1,042	4	98	0	0	0	0	**5,111**
	Conciliación[4]	4,305	214	1,620	283	1	35	16	7	0	0	**6,481**
	Solicitudes de Dictamen	**1,080**	**17**	**342**	**38**	**0**	**1**	**5**	**2**	**0**	**0**	**1,485**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita[5]	**316**	**1**	**34**	**2**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**355**
	Defensa Legal Gratuita	**237**	**1**	**9**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**248**
	Asesoría Jurídica Penal	**28**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**31**
	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	***177,875***	***18,866***	***18,480***	***8,226***	***454***	***1,383***	***85***	***116***	***14,641***	***31,100***	***271,226***
	Participación (%)	**65.58%**	**6.96%**	**6.81%**	**3.03%**	**0.17%**	**0.51%**	**0.03%**	**0.04%**	**5.40%**	**11.47%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	22,692
REUS (Usuarios registrados)	7,886
CURP (Cédulas generadas)	557
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,185
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Febrero)[6]	4,064

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 2,313 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] Incluye 1 asunto de Conciliación Telefónica, que corresponde a: Banca Múltiple

[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