SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Julio 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	***79,534***	***12,372***	***5,851***	***2,858***	***14***	***447***	***26***	***25***	***5,211***	***15,016***	***121,354***
	Asesorías Técnico Jurídicas	79,266	12,371	5,546	2,858	14	447	26	25	5,197	15,016	**120,766**
Consultas	Consultas Jurídicas	5	0	4	0	0	0	0	0	14	0	**23**
Consultas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	174	1	14	0	0	0	0	0	0	0	**189**
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**89**
Consultas	SIAB-VIDA	0	0	287	0	0	0	0	0	0	0	**287**
	Reclamaciones	***15,858***	***1,699***	***2,989***	***1,309***	***3***	***164***	***15***	***16***	***0***	***0***	***22,053***
	Controversias	**14,753**	**1,684**	**2,754**	**1,285**	**3**	**162**	**12**	**13**	**0**	**0**	**20,666**
	Gestión Ordinaria	246	199	83	182	2	61	5	6	0	0	**784**
	Gestión Electrónica	10,105	1,322	1,893	421	0	18	0	0	0	0	**13,759**
	Gestión Redeco/Cobranza	2,153	0	0	549	0	73	0	0	0	0	**2,775**
	Conciliación[4]	2,249	163	778	133	1	10	7	7	0	0	**3,348**
	Solicitudes de Dictamen	**692**	**14**	**221**	**21**	**0**	**1**	**3**	**3**	**0**	**0**	**955**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]	**229**	**0**	**8**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**239**
	Defensa Legal Gratuita	**175**	**1**	**6**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**183**
	Asesoría Jurídica Penal	**9**	**0**	**0**	**0**	**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**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
	Liquidación Judicial	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Total general	***95,392***	***14,071***	***8,840***	***4,167***	***17***	***611***	***41***	***41***	***5,211***	***15,016***	***143,407***
	Participación (%)	**66.52%**	**9.81%**	**6.16%**	**2.91%**	**0.01%**	**0.43%**	**0.03%**	**0.03%**	**3.63%**	**10.47%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	5,521
REUS (Usuarios registrados)	4,957
CURP (Cédulas generadas)	432
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	124
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	8

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 3,363 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

[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 Aseguradoras.

[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 Julio 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	***503,325***	***75,585***	***35,065***	***17,291***	***97***	***3,154***	***170***	***160***	***32,839***	***106,075***	***773,761***
	Asesorías Técnico Jurídicas	501,556	75,579	33,356	17,276	96	3,151	168	157	32,320	106,075	**769,734**
Consultas	Consultas Jurídicas	69	4	17	3	1	3	0	0	519	0	**616**
Consultas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,202	2	73	12	0	0	2	3	0	0	**1,294**
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	498	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**498**
Consultas	SIAB-VIDA	0	0	1,619	0	0	0	0	0	0	0	**1,619**
	Reclamaciones	***105,325***	***9,830***	***19,005***	***8,792***	***29***	***1,144***	***112***	***102***	***0***	***0***	***144,339***
	Controversias	**99,049**	**9,779**	**17,703**	**8,640**	**28**	**1,132**	**91**	**74**	**0**	**0**	**136,496**
	Gestión Ordinaria	1,723	1,156	560	1,461	10	371	43	37	0	0	**5,361**
	Gestión Electrónica	65,856	7,699	12,242	2,606	0	149	0	2	0	0	**88,554**
	Gestión Redeco/Cobranza	14,975	0	0	3,490	14	506	0	0	0	0	**18,985**
	Conciliación[4]	16,495	924	4,901	1,083	4	106	48	35	0	0	**23,596**
	Solicitudes de Dictamen	**4,093**	**48**	**1,227**	**129**	**1**	**10**	**21**	**27**	**0**	**0**	**5,556**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]	**1,191**	**1**	**57**	**11**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1,262**
	Defensa Legal Gratuita	**903**	**2**	**18**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**929**
	Asesoría Jurídica Penal	**87**	**0**	**0**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**93**
	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	***608,650***	***85,415***	***54,070***	***26,083***	***126***	***4,298***	***282***	***262***	***32,839***	***106,075***	***918,100***
	Participación (%)	**66.29%**	**9.30%**	**5.89%**	**2.84%**	**0.01%**	**0.47%**	**0.03%**	**0.03%**	**3.58%**	**11.55%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**94,929**
REUS (Usuarios registrados)	78,836
CURP (Cédulas generadas)	2,126
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	9,809
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Julio)[6]	4,158

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 52,775 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

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

[4] Incluye 13 asuntos de Conciliación Telefónica: 11 de Banca Múltiple, 1 de Aseguradoras y 1 de SOFOM E.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