SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Junio 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	***74,621***	***11,320***	***5,628***	***2,467***	***15***	***332***	***16***	***18***	***5,441***	***14,096***	***113,954***
	Asesorías Técnico Jurídicas	74,385	11,320	5,339	2,464	15	331	14	18	5,001	14,096	**112,983**
Consultas	Jurídicas	6	0	2	1	0	1	0	0	440	0	**450**
Consultas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	185	0	12	2	0	0	2	0	0	0	**201**
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**45**
Consultas	SIAB-VIDA	0	0	275	0	0	0	0	0	0	0	**275**
	Reclamaciones	***15,348***	***1,598***	***3,015***	***1,262***	***4***	***154***	***23***	***29***	***0***	***0***	***21,433***
	Controversias	**14,297**	**1,591**	**2,797**	**1,232**	**4**	**153**	**18**	**11**	**0**	**0**	**20,103**
	Gestión Ordinaria	240	194	84	183	2	48	11	8	0	0	**770**
	Gestión Electrónica	9,503	1,233	1,926	377	0	28	0	0	0	0	**13,067**
	Gestión Redeco/Cobranza	2,109	0	0	515	1	62	0	0	0	0	**2,687**
	Conciliación	2,445	164	787	157	1	15	7	3	0	0	**3,579**
	Solicitudes de Dictamen	**681**	**7**	**197**	**27**	**0**	**1**	**5**	**18**	**0**	**0**	**936**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]	230	0	16	1	0	0	0	0	0	0	**247**
	Defensa Legal Gratuita	123	0	5	1	0	0	0	0	0	0	**129**
	Asesoría Jurídica Penal	17	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**18**
	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	***89,969***	***12,918***	***8,643***	***3,729***	***19***	***486***	***39***	***47***	***5,441***	***14,096***	***135,387***
	Participación (%)	**66.45%**	**9.54%**	**6.38%**	**2.75%**	**0.01%**	**0.36%**	**0.03%**	**0.03%**	**4.02%**	**10.41%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**5,993**
REUS (Usuarios registrados)	5,548
CURP (Cédulas generadas)	398
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	36
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	11

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 5,946 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]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 Junio 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	***423,791***	***63,213***	***29,214***	***14,433***	***83***	***2,707***	***144***	***135***	***27,628***	***91,059***	***652,407***
	Asesorías Técnico Jurídicas	422,290	63,208	27,810	14,418	82	2,704	142	132	27,123	91,059	**648,968**
Consultas	Jurídicas	64	4	13	3	1	3	0	0	505	0	**593**
Consultas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,028	1	59	12	0	0	2	3	0	0	**1,105**
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	409	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**409**
Consultas	SIAB-VIDA	0	0	1,332	0	0	0	0	0	0	0	**1,332**
	Reclamaciones	***89,467***	***8,131***	***16,016***	***7,483***	***26***	***980***	***97***	***86***	***0***	***0***	***122,286***
	Controversias	**84,296**	**8,095**	**14,949**	**7,355**	**25**	**970**	**79**	**61**	**0**	**0**	**115,830**
	Gestión Ordinaria	1,477	957	477	1,279	8	310	38	31	0	0	**4,577**
	Gestión Electrónica	55,751	6,377	10,349	2,185	0	131	0	2	0	0	**74,795**
	Gestión Redeco/Cobranza	12,822	0	0	2,941	14	433	0	0	0	0	**16,210**
	Conciliación[4]	14,246	761	4,123	950	3	96	41	28	0	0	**20,248**
	Solicitudes de Dictamen	**3,401**	**34**	**1,006**	**108**	**1**	**9**	**18**	**24**	**0**	**0**	**4,601**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]	**962**	**1**	**49**	**9**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1,023**
	Defensa Legal Gratuita	**728**	**1**	**12**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**746**
	Asesoría Jurídica Penal	**78**	**0**	**0**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**84**
	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**
	Liquidación Judicial	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
	Total general	***513,258***	***71,344***	***45,230***	***21,916***	***109***	***3,687***	***241***	***221***	***27,628***	***91,059***	***774,693***
	Participación (%)	**66.25%**	**9.21%**	**5.84%**	**2.83%**	**0.01%**	**0.48%**	**0.03%**	**0.03%**	**3.57%**	**11.75%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**89,537**
REUS (Usuarios registrados)	73,879
CURP (Cédulas generadas)	1,694
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	9,714
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Junio)[6]	4,250

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 49,412 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 11 asuntos de Conciliación Telefónica: 10 de Banca Múltiple 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