

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Marzo 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	77,180	11,344	5,340	2,811	18	375	38	25	5,037	15,477	117,645
	Asesorías Técnico Jurídicas	76,895	11,344	5,096	2,808	18	373	38	25	5,024	15,477	117,098
Consultas	Jurídicas	242	0	8	3	0	2	0	0	13	0	268
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32
Ŏ	SIAB-VIDA	0	0	236	0	0	0	0	0	0	0	236
	Asesoría Jurídica Penal	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	Reclamaciones	13,605	1,276	2,822	799	2	104	16	12	0	0	18,636
C	ontroversias	12,659	1,271	2,636	778	2	103	9	11	0	0	17,469
	Gestión Ordinaria	290	162	89	223	1	76	5	6	0	0	852
	Gestión Electrónica	9,894	982	1,831	379	0	18	0	0	0	0	13,104
	Conciliación⁴	2,475	127	716	176	1	9	4	5	0	0	3,513
S	olicitudes de Dictamen	646	4	180	20	0	1	7	1	0	0	859
D	efensoría	300	1	6	1	0	0	0	0	0	0	308
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁵	188	1	5	1	0	0	0	0	0	0	195
	Defensa Legal Gratuita	112	0	1	0	0	0	0	0	0	0	113
Ar	bitrajes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C	oncurso Mercantil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total general	90,785	12,620	8,162	3,610	20	479	54	37	5,037	15,477	136,281
	Participación (%)	66.61%	9.26%	5.99%	2.65%	0.01%	0.35%	0.04%	0.03%	3.70%	11.36%	100.00%
Número de vegiciase en la CONDUCEE									9 500			

Número de registros en la CONDUSEF			
REUS (Usuarios registrados)			
CURP (Cédulas generadas)	155		
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	138		
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	27		

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 5,869 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

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.

⁴ Incluye 5 asuntos de Conciliación Telefónica: de Banca Múltiple.

⁵Se 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.



Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef al mes de Marzo 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	212,913	30,384	13,693	7,143	45	1,797	76	74	13,341	48,678	328,144
	Asesorías Técnico Jurídicas	212,133	30,383	13,043	7,135	44	1,795	76	71	13,292	48,678	326,650
3S	Jurídicas	589	1	33	6	1	2	0	3	49	0	684
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	152	-	-	-	-	-	-	-	-	-	152
ŭ	SIAB-VIDA	0	0	617	0	0	0	0	0	0	0	617
	Asesoría Jurídica Penal	39	0	0	2	0	0	0	0	0	0	41
	Reclamaciones	38,914	3,598	7,670	2,360	5	309	43	27	0	0	52,926
C	ontroversias	36,590	3,587	7,203	2,311	5	304	35	24	0	0	50,059
	Gestión Ordinaria	804	436	247	687	3	192	16	15	0	0	2,400
	Gestión Electrónica	28,586	2,813	4,960	1,120	0	55	0	0	0	0	37,534
	Conciliación⁴	7,200	338	1,996	504	2	57	19	9	0	0	10,125
S	olicitudes de Dictamen	1,557	10	450	45	0	4	8	2	0	0	2,076
D	efensoría	766	1	17	4	0	1	0	1	0	0	790
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁵	420	1	13	4	0	1	0	1	0	0	440
	Defensa Legal Gratuita	346	0	4	0	0	0	0	0	0	0	350
Aı	bitrajes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
C	oncurso Mercantil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total general	251,827	33,982	21,363	9,503	50	2,106	119	101	13,341	48,678	381,070
	Participación (%)	66.09%	8.92%	5.61%	2.49%	0.01%	0.55%	0.03%	0.03%	3.50%	12.77%	100.00%
Número de registros en la CONDUSEE									58 944			

Número de registros en la CONDUSEF				
REUS (Usuarios registrados)	53,157			
CURP (Cédulas generadas)	934			
RECA (Contratos de Adhesión registrados)				
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Marzo) ⁶				

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 24,877 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

¹Incluye información de cuatro SOFOM E.R.

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.

⁴ Incluye 8 asuntos de Conciliación Telefónica: 7 de Banca Múltiple y 1 de SOFOM E.N.R.

⁵Se 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.

⁶Se consideran Instituciones que tienen el estatus de autorizadas y/o en operación.