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

A partir de Abril se realizó un cambio en la metodología del Reporte. Las Asesorías Jurídicas Penales se integran en el proceso de Defensa Legal Gratuita. En el proceso de Controversias se integra un nuevo proceso denominado "Gestión Redeco/Cobranza", el cual integra Acciones de Defensa provenientes del Redeco (Registro de Despachos de Cobranza).

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		***67,357***	***10,114***	***4,844***	***2,246***	***11***	***263***	***30***	***18***	***4,259***	***13,190***	***102,332***
	Asesorías Técnico Jurídicas	67,112	10,111	4,625	2,243	11	263	30	18	4,249	13,190	**101,852**
Consultas	Jurídicas	157	3	12	3	0	0	0	0	10	0	**185**
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	88	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**88**
Consultas	SIAB-VIDA	0	0	207	0	0	0	0	0	0	0	**207**
Reclamaciones		***13,943***	***1,534***	***2,655***	***1,215***	***4***	***144***	***16***	***17***	***0***	***0***	***19,528***
Controversias		**13,082**	**1,530**	**2,481**	**1,188**	**4**	**142**	**14**	**15**	**0**	**0**	**18,456**
	Gestión Ordinaria	211	212	74	215	2	47	5	4	0	0	**770**
	Gestión Electrónica	8,674	1,178	1,721	360	0	22	0	2	0	0	**11,957**
	Gestión Redeco/Cobranza	1,900	0	0	468	2	55	0	0	0	0	**2,425**
	Conciliación[4]	2,297	140	686	145	0	18	9	9	0	0	**3,304**
Solicitudes de Dictamen		**567**	**4**	**163**	**22**	**0**	**2**	**2**	**2**	**0**	**0**	**762**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		173	0	10	2	0	0	0	0	0	0	**185**
Defensa Legal Gratuita		110	0	1	2	0	0	0	0	0	0	**113**
	Asesoría Jurídica Penal	11	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**12**
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		***81,300***	***11,648***	***7,499***	***3,461***	***15***	***407***	***46***	***35***	***4,259***	***13,190***	***121,860***
Participación (%)		**66.72%**	**9.56%**	**6.15%**	**2.84%**	**0.01%**	**0.33%**	**0.04%**	**0.03%**	**3.50%**	**10.82%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	6,602
REUS (Usuarios registrados)	6,399
CURP (Cédulas generadas)	169
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	29
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	5

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 11,025 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 de 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.

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

A partir de Abril se realizó un cambio en la metodología del Reporte. Las Asesorías Jurídicas Penales se integran en el proceso de Defensa Legal Gratuita. En el proceso de Controversias se integra un nuevo proceso denominado "Gestión Redeco/Cobranza", el cual integra Acciones de Defensa provenientes del Redeco (Registro de Despachos de Cobranza).

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		***349,170***	***51,893***	***23,586***	***11,966***	***68***	***2,375***	***128***	***117***	***22,187***	***76,963***	***538,453***
	Asesorías Técnico Jurídicas	347,905	51,888	22,471	11,954	67	2,373	128	114	22,122	76,963	**535,985**
Consultas	Jurídicas	901	5	58	12	1	2	0	3	65	0	**1,047**
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	364	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**364**
Consultas	SIAB-VIDA	0	0	1,057	0	0	0	0	0	0	0	**1,057**
Reclamaciones		***74,118***	***6,533***	***13,001***	***6,221***	***22***	***826***	***74***	***57***	***0***	***0***	***100,852***
Controversias		**69,999**	**6,504**	**12,152**	**6,123**	**21**	**817**	**61**	**50**	**0**	**0**	**95,727**
	Gestión Ordinaria	1,237	763	393	1,096	6	262	27	23	0	0	**3,807**
	Gestión Electrónica	46,248	5,144	8,423	1,808	0	103	0	2	0	0	**61,728**
	Gestión Redeco (Cobranza)	10,713	0	0	2,426	13	371	0	0	0	0	**13,523**
	Conciliación[4]	11,801	597	3,336	793	2	81	34	25	0	0	**16,669**
Solicitudes de Dictamen		**2,720**	**27**	**809**	**81**	**1**	**8**	**13**	**6**	**0**	**0**	**3,665**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		**732**	**1**	**33**	**8**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**776**
Defensa Legal Gratuita		**605**	**1**	**7**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**617**
	Asesoría Jurídica Penal	**61**	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**66**
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		***423,288***	***58,426***	***36,587***	***18,187***	***90***	***3,201***	***202***	***174***	***22,187***	***76,963***	***639,305***
Participación (%)		**66.21%**	**9.14%**	**5.72%**	**2.85%**	**0.01%**	**0.50%**	**0.03%**	**0.03%**	**3.47%**	**12.04%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	74,595
REUS (Usuarios registrados)	68,331
CURP (Cédulas generadas)	1,296
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	706
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Mayo)[6]	4,262

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 43,466 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 11 asuntos de Conciliación Telefónica: 10 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.