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

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

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		***67,922***	***7,082***	***5,233***	***2,345***	***13***	***299***	***25***	***33***	***6,895***	***11,873***	***101,720***
Asesorías Técnico Jurídicas		67,654	7,080	5,024	2,339	13	299	24	32	6,892	11,873	**101,230**
Consultas	Jurídicas	9	1	4	3	0	0	0	0	3	0	**20**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	177	1	9	3	0	0	1	1	0	0	**192**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**82**
	SIAB-VIDA	0	0	196	0	0	0	0	0	0	0	**196**
Reclamaciones		***13,621***	***1,065***	***2,687***	***1,082***	***3***	***128***	***19***	***15***	***0***	***0***	***18,620***
Controversias		**12,693**	**1,051**	**2,433**	**1,059**	**3**	**128**	**12**	**9**	**0**	**0**	**17,388**
Gestión Ordinaria		237	155	68	165	0	54	4	1	0	0	**684**
Gestión Electrónica		8,695	763	1,590	394	0	13	0	2	0	0	**11,457**
Gestión Redeco/Cobranza		1,780	0	0	371	3	47	0	0	0	0	**2,201**
Conciliación[4]		1,981	133	775	129	0	14	8	6	0	0	**3,046**
Solicitudes de Dictamen		**590**	**11**	**240**	**20**	**0**	**0**	**7**	**4**	**0**	**0**	**872**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		**179**	**2**	**9**	**3**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**195**
Defensa Legal Gratuita		**155**	**1**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**161**
Asesoría Jurídica Penal		**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**
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		***81,543***	***8,147***	***7,920***	***3,427***	***16***	***427***	***44***	***48***	***6,895***	***11,873***	***120,340***
Participación (%)		**67.76%**	**6.77%**	**6.58%**	**2.85%**	**0.01%**	**0.35%**	**0.04%**	**0.04%**	**5.73%**	**9.87%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**3,904**
REUS (Usuarios registrados)	3,617
CURP (Cédulas generadas)	166
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	111
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	10

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 550 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 3 asuntos 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.