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

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		***79,521***	***9,469***	***6,072***	***2,809***	***18***	***379***	***20***	***18***	***8,419***	***15,442***	***122,167***
Asesorías Técnico Jurídicas		79,206	9,469	5,832	2,804	18	379	20	18	8,410	15,442	**121,598**
Consultas	Jurídicas	11	0	0	2	0	0	0	0	9	0	**22**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	189	0	8	3	0	0	0	0	0	0	**200**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	115	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**115**
	SIAB-VIDA	0	0	232	0	0	0	0	0	0	0	**232**
Reclamaciones		***15,302***	***1,277***	***3,143***	***1,245***	***3***	***122***	***18***	***11***	***0***	***0***	***21,121***
Controversias		**14,273**	**1,269**	**2,913**	**1,221**	**3**	**122**	**12**	**9**	**0**	**0**	**19,822**
Gestión Ordinaria		244	135	83	215	1	34	7	4	0	0	**723**
Gestión Electrónica		9,740	986	1,927	442	0	22	1	1	0	0	**13,119**
Gestión Redeco/Cobranza		2,062	0	0	433	1	58	0	0	0	0	**2,554**
Conciliación[4]		2,227	148	903	131	1	8	4	4	0	0	**3,426**
Solicitudes de Dictamen		**662**	**8**	**214**	**21**	**0**	**0**	**6**	**2**	**0**	**0**	**913**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		**210**	**0**	**14**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**226**
Defensa Legal Gratuita		**145**	**0**	**2**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**148**
Asesoría Jurídica Penal		**12**	**0**	**0**	**0**	**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**
Liquidación Judicial		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Total general		***94,823***	***10,746***	***9,215***	***4,054***	***21***	***501***	***38***	***29***	***8,419***	***15,442***	***143,288***
Participación (%)		**66.18%**	**7.50%**	**6.43%**	**2.83%**	**0.01%**	**0.35%**	**0.03%**	**0.02%**	**5.87%**	**10.78%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**5,495**
REUS (Usuarios registrados)	5,070
CURP (Cédulas generadas)	290
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	123
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	12

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 2,146 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 asuntos de Conciliación Telefónica: de AFORE.

[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

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

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		***739,952***	***105,029***	***52,636***	***25,306***	***144***	***4,275***	***240***	***235***	***55,216***	***150,911***	***1,133,944***
Asesorías Técnico Jurídicas		737,366	105,022	50,176	25,280	143	4,272	238	231	54,681	150,911	**1,128,320**
Consultas	Jurídicas	96	5	19	5	1	3	0	0	535	0	**664**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,685	2	111	21	0	0	2	4	0	0	**1,825**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	805	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**805**
	SIAB-VIDA	0	0	2,330	0	0	0	0	0	0	0	**2,330**
Reclamaciones		***149,654***	***13,961***	***27,849***	***12,258***	***36***	***1,500***	***166***	***142***	***0***	***0***	***205,566***
Controversias		**140,512**	**13,879**	**25,932**	**12,043**	**35**	**1,488**	**135**	**107**	**0**	**0**	**194,131**
Gestión Ordinaria		2,421	1,678	807	1,985	13	483	54	49	0	0	**7,490**
Gestión Electrónica		94,055	10,821	17,802	3,836	0	202	3	3	0	0	**126,722**
Gestión Redeco/Cobranza		21,244	0	0	4,739	16	662	0	0	0	0	**26,661**
Conciliación[4]		22,792	1,380	7,323	1,483	6	141	78	55	0	0	**33,258**
Solicitudes de Dictamen		**5,926**	**77**	**1,800**	**184**	**1**	**10**	**31**	**34**	**0**	**0**	**8,063**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]		**1,715**	**3**	**93**	**16**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1,829**
Defensa Legal Gratuita		**1,375**	**2**	**24**	**8**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1,409**
Asesoría Jurídica Penal		**124**	**0**	**0**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**131**
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		***889,606***	***118,990***	***80,485***	***37,564***	***180***	***5,775***	***406***	***377***	***55,216***	***150,911***	***1,339,510***
Participación (%)		**66.41%**	**8.88%**	**6.01%**	**2.81%**	**0.01%**	**0.43%**	**0.03%**	**0.03%**	**4.12%**	**11.27%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	109,221
REUS (Usuarios registrados)	91,941
CURP (Cédulas generadas)	3,263
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	9,919
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Octubre)[6]	4,098

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 60,936 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

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

[4] Incluye 15 asuntos de Conciliación Telefónica: 12 de Banca Múltiple, 1 de Aseguradoras, 1 AFORE 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

[6]Se consideran instituciones que tienen el estatus de autorizadas y/o en operación