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

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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	***79,517***	***9,409***	***5,850***	***2,606***	***21***	***382***	***29***	***40***	***8,646***	***14,094***	***120,594***
	Asesorías Técnico Jurídicas	79,256	9,409	5,604	2,603	21	382	29	39	8,643	14,094	**120,080**
Consultas	Jurídicas	11	0	1	0	0	0	0	0	3	0	**15**
Consultas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	166	0	17	3	0	0	0	1	0	0	**187**
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**84**
Consultas	SIAB-VIDA	0	0	228	0	0	0	0	0	0	0	**228**
	Reclamaciones	***14,344***	***1,347***	***2,866***	***1,105***	***3***	***116***	***26***	***16***	***0***	***0***	***19,823***
	Controversias	**13,439**	**1,331**	**2,672**	**1,087**	**3**	**116**	**24**	**12**	**0**	**0**	**18,684**
	Gestión Ordinaria	216	153	77	162	1	42	2	3	0	0	**656**
	Gestión Electrónica	9,132	1,032	1,798	367	0	16	1	0	0	0	**12,346**
	Gestión Redeco/Cobranza	2,035	0	0	411	1	44	0	0	0	0	**2,491**
	Conciliación[4]	2,056	146	797	147	1	14	21	9	0	0	**3,191**
	Solicitudes de Dictamen	**589**	**14**	**183**	**15**	**0**	**0**	**2**	**4**	**0**	**0**	**807**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [5]	**162**	**2**	**10**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**176**
	Defensa Legal Gratuita	**147**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**149**
	Asesoría Jurídica Penal	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**7**
	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	***93,861***	***10,756***	***8,716***	***3,711***	***24***	***498***	***55***	***56***	***8,646***	***14,094***	***140,417***
	Participación (%)	**66.84%**	**7.66%**	**6.21%**	**2.64%**	**0.02%**	**0.35%**	**0.04%**	**0.04%**	**6.16%**	**10.04%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**4,498**
REUS (Usuarios registrados)	4,011
CURP (Cédulas generadas)	425
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	57
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	5

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 2,803 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 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 Septiembre 2015

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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	***660,431***	***95,560***	***46,564***	***22,497***	***126***	***3,896***	***220***	***217***	***46,797***	***135,469***	***1,011,777***
	Asesorías Técnico Jurídicas	658,160	95,553	44,344	22,476	125	3,893	218	213	46,271	135,469	**1,006,722**
Consultas	Jurídicas	85	5	19	3	1	3	0	0	526	0	**642**
Consultas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,496	2	103	18	0	0	2	4	0	0	**1,625**
Consultas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	690	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**690**
Consultas	SIAB-VIDA	0	0	2,098	0	0	0	0	0	0	0	**2,098**
	Reclamaciones	***134,352***	***12,684***	***24,706***	***11,013***	***33***	***1,378***	***148***	***131***	***0***	***0***	***184,445***
	Controversias	**126,239**	**12,610**	**23,019**	**10,822**	**32**	**1,366**	**123**	**98**	**0**	**0**	**174,309**
	Gestión Ordinaria	2,177	1,543	724	1,770	12	449	47	45	0	0	**6,767**
	Gestión Electrónica	84,315	9,835	15,875	3,394	0	180	2	2	0	0	**113,603**
	Gestión Redeco/Cobranza	19,182	0	0	4,306	15	604	0	0	0	0	**24,107**
	Conciliación[4]	20,565	1,232	6,420	1,352	5	133	74	51	0	0	**29,832**
	Solicitudes de Dictamen	**5,264**	**69**	**1,586**	**163**	**1**	**10**	**25**	**32**	**0**	**0**	**7,150**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita[5]	**1,505**	**3**	**79**	**14**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1,603**
	Defensa Legal Gratuita	**1,230**	**2**	**22**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1,261**
	Asesoría Jurídica Penal	**112**	**0**	**0**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**119**
	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	***794,783***	***108,244***	***71,270***	***33,510***	***159***	***5,274***	***368***	***348***	***46,797***	***135,469***	***1,196,222***
	Participación (%)	**66.44%**	**9.05%**	**5.96%**	**2.80%**	**0.01%**	**0.44%**	**0.03%**	**0.03%**	**3.91%**	**11.32%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**103,802**
REUS (Usuarios registrados)	86,871
CURP (Cédulas generadas)	2,973
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	9,853
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Septiembre)[6]	4,105

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 58,790 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 14 asuntos de Conciliación Telefónica: 12 de Banca Múltiple, 1 de Aseguradoras 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