Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Marzo 2016

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	***75,210***	***6,979***	***6,244***	***3,008***	***19***	***344***	***43***	***45***	***7,419***	***18,728***	***118,039***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	40,420	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**40,420**
	Asistencias Técnicas Básicas	34,547	6,973	6,020	3,002	19	343	43	42	7,413	18,728	**77,130**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	15	2	8	1	0	0	0	1	6	0	**33**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	137	4	21	5	0	1	0	2	0	0	**170**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	91	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**91**
	SIAB-VIDA	0	0	195	0	0	0	0	0	0	0	**195**
	Reclamaciones	***15,051***	***1,167***	***3,017***	***1,353***	***1***	***139***	***13***	***17***	***1***	***0***	***20,759***
	Controversias	**14,114**	**1,149**	**2,764**	**1,333**	**1**	**130**	**8**	**10**	**1**	**0**	**19,510**
	Gestión Ordinaria	186	155	28	117	0	30	2	1	1	0	**520**
	Gestión Electrónica	9,233	868	1,904	448	0	31	0	1	0	0	**12,485**
	Gestión Redeco/Cobranza	2,164	0	0	555	1	52	0	0	0	0	**2,772**
	Conciliación	2,531	126	832	213	0	17	6	8	0	0	**3,733**
	Solicitudes de Dictamen	**622**	**16**	**229**	**15**	**0**	**7**	**5**	**4**	**0**	**0**	**898**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]	**141**	**2**	**16**	**2**	**0**	**1**	**0**	**3**	**0**	**0**	**165**
	Defensa Legal Gratuita	**159**	**0**	**8**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**168**
	Asesoría Jurídica Penal	**15**	**0**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**18**
	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	***90,261***	***8,146***	***9,261***	***4,361***	***20***	***483***	***56***	***62***	***7,420***	***18,728***	***138,798***
	Participación (%)	**65.03%**	**5.87%**	**6.67%**	**3.14%**	**0.01%**	**0.35%**	**0.04%**	**0.05%**	**5.35%**	**13.49%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**6,708**
REUS (Usuarios registrados)	6,486
CURP (Cédulas generadas)	139
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	75
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	8

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 3,349 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]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.

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef al mes de Marzo 2016

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	***223,965***	***23,571***	***18,874***	***8,708***	***467***	***1,445***	***88***	***138***	***22,060***	***49,828***	***349,144***
Asesorías Técnicas Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	123,784	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**123,784**
	Asistencias Técnicas Básicas	99,436	23,563	18,148	8,697	467	1,444	88	134	22,046	49,828	**223,851**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	23	3	9	2	0	0	0	1	14	0	**52**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	459	5	53	9	0	1	0	3	.	0	**530**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	263	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**263**
	SIAB-VIDA	0	0	664	0	.	0	0	0	.	0	**664**
	Reclamaciones	***44,171***	***3,441***	***8,867***	***3,879***	***7***	***421***	***53***	***40***	***1***	***0***	***60,880***
Controversias		**41,573**	**3,404**	**8,228**	**3,817**	**7**	**411**	**43**	**28**	**1**	**0**	**57,512**
	Gestión Ordinaria	546	449	130	402	1	113	20	10	1	0	**1,672**
	Gestión Electrónica	28,060	2,615	5,646	1,322	0	96	1	3	0	0	**37,743**
	Gestión Redeco/Cobranza	6,131	0	0	1,597	5	150	0	0	0	0	**7,883**
	Conciliación[4]	6,836	340	2,452	496	1	52	22	15	0	0	**10,214**
	Solicitudes de Dictamen	**1,702**	**33**	**571**	**53**	**0**	**8**	**10**	**6**	**0**	**0**	**2,383**
	Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita[5]	**457**	**3**	**50**	**4**	**0**	**1**	**0**	**5**	**0**	**0**	**520**
	Defensa Legal Gratuita	**396**	**1**	**17**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**416**
	Asesoría Jurídica Penal	**43**	**0**	**1**	**3**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**49**
	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	***268,136***	***27,012***	***27,741***	***12,587***	***474***	***1,866***	***141***	***178***	***22,061***	***49,828***	***410,024***
	Participación (%)	**65.40%**	**6.59%**	**6.77%**	**3.07%**	**0.12%**	**0.46%**	**0.03%**	**0.04%**	**5.38%**	**12.15%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**29,366**
REUS (Usuarios registrados)	14,372
CURP (Cédulas generadas)	696
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,253
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Marzo)[6]	4,045

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 410,024 Acciones de Defensa se registraron 322,795 Folios únicos.
Se recibieron 5,662 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, que corresponde a: 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.

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