

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF  
DEL MES DE ABRIL 2014

Proceso/Sector	Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	IVR <sup>4</sup>	Total Acciones
<b>Asesorías</b>	<b>55,086</b>	<b>10,667</b>	<b>2,527</b>	<b>2,179</b>	<b>8</b>	<b>321</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>5,157</b>	<b>12,260</b>	<b>11,392</b>	<b>99,647</b>
Asesorías Técnico Jurídicas	55,062	10,667	2,353	2,178	8	320	29	21	5,153	12,260	11,392	99,443
Consultas	Jurídicas	4	0	1	1	0	1	0	4	0	-	11
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20
	SIAB-VIDA	0	0	173	0	0	0	0	0	0	-	173
	Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
<b>Controversias</b>	<b>12,985</b>	<b>1,245</b>	<b>2,369</b>	<b>799</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>17,540</b>
Gestión Ordinaria	527	177	114	261	2	84	10	14	0	0	-	1,189
Gestión Electrónica	10,333	953	1,643	403	0	0	0	0	0	0	-	13,332
Conciliación <sup>5</sup>	2,125	115	612	135	0	14	6	12	0	0	-	3,019
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	<b>389</b>	<b>7</b>	<b>109</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>516</b>
<b>Defensoría</b>	<b>311</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>333</b>
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>6</sup>	125	1	15	1	0	0	0	0	0	0	-	142
Defensa Legal Gratuita	186	0	4	1	0	0	0	0	0	0	-	191
<b>Arbitrajes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>68,771</b>	<b>11,920</b>	<b>5,024</b>	<b>2,991</b>	<b>10</b>	<b>419</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>5,157</b>	<b>12,260</b>	<b>11,392</b>	<b>118,036</b>
<b>Participación (%)</b>	<b>58.26%</b>	<b>10.10%</b>	<b>4.26%</b>	<b>2.53%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.35%</b>	<b>0.04%</b>	<b>0.04%</b>	<b>4.37%</b>	<b>10.39%</b>	<b>9.65%</b>	<b>100.00%</b>

Número de registros en la CONDUSEF	4,788
REUS (Usuarios registrados)	3,381
CURP (Cédulas generadas)	1,218
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	161
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	28

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM ER.

<sup>2</sup>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.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

<sup>5</sup>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  
ACUMULADO AL MES DE ABRIL 2014

Proceso/Sector	Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	IVR <sup>4</sup>	Total Acciones
<b>Asesorías</b>	<b>227,598</b>	<b>42,265</b>	<b>10,110</b>	<b>9,176</b>	<b>35</b>	<b>1,366</b>	<b>80</b>	<b>82</b>	<b>18,992</b>	<b>47,382</b>	<b>37,714</b>	<b>394,800</b>
Asesorías Técnico Jurídicas	227,571	42,264	9,496	9,173	34	1,363	80	82	18,980	47,382	37,714	394,139
Consultas	Jurídicas	7	1	3	1	3	0	0	12	0	-	28
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20
	SIAB-VIDA	0	0	611	0	0	0	0	0	0	-	611
	Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	2	0	0	0	0	0	-	2
<b>Controversias</b>	<b>53,517</b>	<b>4,404</b>	<b>9,466</b>	<b>2,969</b>	<b>7</b>	<b>458</b>	<b>59</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>70,927</b>
Gestión Ordinaria	1,124	619	464	980	5	408	28	30	0	0	-	3,658
Gestión Electrónica	44,169	3,397	6,663	1,504	0	0	0	0	0	0	-	55,733
Conciliación <sup>5</sup>	8,224	388	2,339	485	2	50	31	17	0	0	-	11,536
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	<b>1,419</b>	<b>11</b>	<b>349</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1,832</b>
<b>Defensoría</b>	<b>1,100</b>	<b>3</b>	<b>79</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1,193</b>
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>6</sup>	520	3	51	7	0	1	0	0	0	0	-	582
Defensa Legal Gratuita	580	0	28	3	0	0	0	0	0	0	-	611
<b>Arbitrajes</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>283,635</b>	<b>46,683</b>	<b>20,004</b>	<b>12,202</b>	<b>42</b>	<b>1,826</b>	<b>145</b>	<b>129</b>	<b>18,992</b>	<b>47,382</b>	<b>37,714</b>	<b>468,754</b>
<b>Participación (%)</b>	<b>60.51%</b>	<b>9.96%</b>	<b>4.27%</b>	<b>2.60%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.39%</b>	<b>0.03%</b>	<b>0.03%</b>	<b>4.05%</b>	<b>10.11%</b>	<b>8.04%</b>	<b>100.00%</b>

Número de registros en la CONDUSEF	20,119
REUS (Usuarios registrados)	11,213
CURP (Cédulas generadas)	3,252
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	567
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Abril) <sup>7</sup>	5,087

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM ER.

<sup>2</sup>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.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

<sup>5</sup>Incluye 6 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden: 3 de Banca Múltiple, 2 del sector Asegurador y 1 de SOFOM E.R.

<sup>6</sup>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.

<sup>7</sup>Se consideran Instituciones dadas de alta, baja, fusionadas, etc.