

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF  
DEL MES DE DICIEMBRE 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>	Total Acciones
<b>Asesorías</b>		<b>43,674</b>	<b>6,112</b>	<b>1,619</b>	<b>1,439</b>	<b>3</b>	<b>1,251</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>3,808</b>	<b>7,956</b>	<b>65,896</b>
Asesorías Técnico Jurídicas		43,577	6,112	1,516	1,438	3	1,220	15	19	3,799	7,956	65,655
Consultas	Jurídicas	5	0	2	1	0	31	0	0	9	0	48
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	82	-	-	-	-	-	-	-	-	-	82
	SIAB-VIDA	0	0	101	0	0	0	0	0	0	0	101
	Asesoría Jurídica Penal	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
<b>Controversias</b>		<b>8,828</b>	<b>821</b>	<b>1,659</b>	<b>604</b>	<b>2</b>	<b>180</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12,111</b>
Gestión Ordinaria		271	93	80	210	2	47	5	7	0	0	715
Gestión Electrónica		6,893	666	1,120	285	0	7	0	0	0	0	8,971
Conciliación		1,664	62	459	109	0	126	4	1	0	0	2,425
<b>Solicitudes de Dictamen</b>		<b>470</b>	<b>4</b>	<b>174</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>679</b>
<b>Defensoría</b>		<b>71</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>78</b>
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>4</sup>		71	2	5	0	0	0	0	0	0	0	78
Defensa Legal Gratuita		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<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>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>0</b>
<b>Total</b>		<b>53,043</b>	<b>6,939</b>	<b>3,457</b>	<b>2,059</b>	<b>5</b>	<b>1,435</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>3,808</b>	<b>7,956</b>	<b>78,764</b>
<b>Participación (%)</b>		<b>67.34%</b>	<b>8.81%</b>	<b>4.39%</b>	<b>2.61%</b>	<b>0.01%</b>	<b>1.82%</b>	<b>0.04%</b>	<b>0.04%</b>	<b>4.83%</b>	<b>10.10%</b>	<b>100.00%</b>

Número de registros en la CONDUSEF		4,032
REUS (Usuarios registrados)		3,668
CURP (Cédulas generadas)		196
RECA (Contratos de Adhesión registrados)		163
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		5

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 17,864 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

<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 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 DICIEMBRE 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>	Total Acciones	
<b>Asesorías</b>	<b>731,501</b>	<b>126,458</b>	<b>31,014</b>	<b>27,287</b>	<b>246</b>	<b>7,585</b>	<b>387</b>	<b>311</b>	<b>61,100</b>	<b>154,918</b>	<b>1,140,807</b>	
Asesorías Técnico Jurídicas	731,091	126,455	28,973	27,270	243	7,551	387	311	61,043	154,918	1,138,242	
Consultas	Jurídicas	40	3	16	6	1	34	0	0	57	0	157
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	346	-	-	-	-	-	-	-	-	-	346
	SIAB-VIDA	0	0	2,025	0	0	0	0	0	0	0	2,025
	Asesoría Jurídica Penal	24	0	0	11	2	0	0	0	0	0	37
<b>Controversias</b>	<b>155,325</b>	<b>13,934</b>	<b>27,904</b>	<b>9,227</b>	<b>16</b>	<b>1,177</b>	<b>160</b>	<b>139</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>207,882</b>	
Gestión Ordinaria	4,259	1,788	1,252	3,028	13	921	78	77	0	0	11,416	
Gestión Electrónica	124,204	10,972	19,257	4,489	0	19	0	0	0	0	158,941	
Conciliación <sup>4</sup>	26,862	1,174	7,395	1,710	3	237	82	62	0	0	37,525	
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	<b>6,347</b>	<b>45</b>	<b>1,602</b>	<b>169</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8,241</b>	
<b>Defensoría</b>	<b>2,461</b>	<b>8</b>	<b>156</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,645</b>	
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>5</sup>	1,284	7	102	10	0	2	0	1	0	0	1,406	
Defensa Legal Gratuita	1,177	1	54	6	0	1	0	0	0	0	1,239	
<b>Arbitrajes</b>	<b>2</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>2</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>1</b>	
<b>Total</b>	<b>895,636</b>	<b>140,445</b>	<b>60,676</b>	<b>36,700</b>	<b>263</b>	<b>8,778</b>	<b>575</b>	<b>487</b>	<b>61,100</b>	<b>154,918</b>	<b>1,359,578</b>	
<b>Participación (%)</b>	<b>65.88%</b>	<b>10.33%</b>	<b>4.46%</b>	<b>2.70%</b>	<b>0.02%</b>	<b>0.65%</b>	<b>0.04%</b>	<b>0.04%</b>	<b>4.49%</b>	<b>11.39%</b>	<b>100.00%</b>	

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	43,658
CURP (Cédulas generadas)	11,056
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	2,244
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Diciembre) <sup>6</sup>	4,987

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

**Nota: Se han recibido 121,751 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).**

<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>Incluye 13 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden a: 6 de Banca Múltiple, 1 de SICs, 3 del sector Asegurador, 1 de SOFOL, 1 de SOFOM E.R. y 1 de SOFOM E.N.R.

<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.

<sup>6</sup>Se consideran Instituciones dadas de alta, baja, fusionadas, etc.