

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

Proceso/Sector	Instituciones de Crédito ¹	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras ²	Condusef ³	IVR ⁴	Total Acciones
Asesorías	55,615	10,960	2,527	2,298	9	320	15	17	4,467	11,765	8,970	96,963
Asesorías Técnico Jurídicas	55,615	10,960	2,390	2,296	8	320	15	17	4,467	11,765	8,970	96,823
Consultas Jurídicas	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	-	1
SIAB-VIDA	0	0	137	0	0	0	0	0	0	0	-	137
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	-	2
Controversias	13,651	993	2,273	610	2	70	20	8	0	0	-	17,627
Gestión Ordinaria	72	156	91	195	1	60	8	6	0	0	-	589
Gestión Electrónica	11,659	756	1,654	325	0	0	0	0	0	0	-	14,394
Conciliación	1,920	81	528	90	1	10	12	2	0	0	-	2,644
Solicitudes de Dictamen	48	0	35	4	0	0	1	0	0	0	-	88
Defensoría	309	1	21	0	0	0	0	0	0	0	-	331
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁵	142	1	10	0	0	0	0	0	0	0	-	153
Defensa Legal Gratuita	167	0	11	0	0	0	0	0	0	0	-	178
Arbitrajes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	1
Concurso Mercantil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
Total	69,624	11,954	4,856	2,912	11	390	36	25	4,467	11,765	8,970	115,010
Participación (%)	60.54%	10.39%	4.22%	2.53%	0.01%	0.34%	0.03%	0.02%	3.89%	10.23%	7.80%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	2,122
CURP (Cédulas generadas)	442
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	184
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	14

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

¹Incluye información de cuatro SOFOM ER.

²Se 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.

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

⁴Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

⁵Se 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.