

**RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF  
DEL MES DE FEBRERO 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>56,467</b>	<b>10,296</b>	<b>2,501</b>	<b>2,366</b>	<b>8</b>	<b>336</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>4,395</b>	<b>11,292</b>	<b>8,112</b>	<b>95,816</b>
Asesorías Técnico Jurídicas	56,467	10,295	2,363	2,366	8	335	16	27	4,392	11,292	8,112	95,673
Consultas	Jurídicas	0	1	2	0	1	0	0	3	0	-	7
	SIAB-VIDA	0	0	136	0	0	0	0	0	0	-	136
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
<b>Controversias</b>	<b>13,246</b>	<b>1,067</b>	<b>2,345</b>	<b>756</b>	<b>1</b>	<b>182</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>17,611</b>
Gestión Ordinaria	141	145	144	260	1	168	4	5	0	0	-	868
Gestión Electrónica	11,071	829	1,601	371	0	0	0	0	0	0	-	13,872
Conciliación <sup>5</sup>	2,034	93	600	125	0	14	5	0	0	0	-	2,871
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	<b>587</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>646</b>
<b>Defensoría</b>	<b>306</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>340</b>
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>5</sup>	148	1	17	4	0	0	0	0	0	0	-	170
Defensa Legal Gratuita	158	0	11	1	0	0	0	0	0	0	-	170
<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>70,606</b>	<b>11,365</b>	<b>4,912</b>	<b>3,145</b>	<b>9</b>	<b>518</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>4,395</b>	<b>11,292</b>	<b>8,112</b>	<b>114,413</b>
<b>Participación (%)</b>	<b>61.71%</b>	<b>9.93%</b>	<b>4.29%</b>	<b>2.75%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.46%</b>	<b>0.02%</b>	<b>0.03%</b>	<b>3.84%</b>	<b>9.87%</b>	<b>7.1%</b>	<b>100.00%</b>

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	3,093
CURP (Cédulas generadas)	2,199
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	729
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	122
	43

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 1 asunto de Conciliación Telefónica, y corresponde a una SOFOM ER.

<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.

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF  
ACUMULADO AL MES DE FEBRERO 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>	112,082	21,256	5,028	4,664	17	656	31	44	8,862	23,057	17,082	192,779
Asesorías Técnico Jurídicas	112,082	21,255	4,753	4,662	16	655	31	44	8,859	23,057	17,082	192,496
Consultas												
Jurídicas	0	1	2	0	1	1	0	0	3	0	-	8
SIAB-VIDA	0	0	273	0	0	0	0	0	0	0	-	273
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	-	2
<b>Controversias</b>	26,897	2,060	4,618	1,366	3	252	29	13	0	0	-	35,238
Gestión Ordinaria	213	301	235	455	2	228	12	11	0	0	-	1,457
Gestión Electrónica	22,730	1,585	3,255	696	0	0	0	0	0	0	-	28,266
Conciliación <sup>5</sup>	3,954	174	1,128	215	1	24	17	2	0	0	-	5,515
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	635	1	73	22	0	0	3	0	0	0	-	734
<b>Defensoría</b>	615	2	49	5	0	0	0	0	0	0	-	671
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	290	2	27	4	0	0	0	0	0	0	-	323
Defensa Legal Gratuita	325	0	22	1	0	0	0	0	0	0	-	348
<b>Arbitrajes</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	1
<b>Concurso Mercantil</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
<b>Total</b>	140,230	23,319	9,768	6,057	20	908	63	57	8,862	23,057	17,082	229,423
<b>Participación (%)</b>	61.12%	10.16%	4.26%	2.64%	0.01%	0.40%	0.03%	0.02%	3.86%	10.05%	7.45%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	10,893
REUS (Usuarios registrados)	4,321
CURP (Cédulas generadas)	1,171
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	306
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Febrero) <sup>7</sup>	5,095

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 1 asunto de Conciliación Telefónica, y corresponde a una SOFOM ER.

<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.