

**RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE FEBRERO 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	56,467	10,296	2,501	2,366	8	336	16	27	4,395	11,292	8,112	95,816
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
Controversias	13,246	1,067	2,345	756	1	182	9	5	0	0	-	17,611
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 ⁵	2,034	93	600	125	0	14	5	0	0	0	-	2,871
Solicitudes de Dictamen	587	1	38	18	0	0	2	0	0	0	-	646
Defensoría	306	1	28	5	0	0	0	0	0	0	-	340
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁵	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
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
Total	70,606	11,365	4,912	3,145	9	518	27	32	4,395	11,292	8,112	114,413
Participación (%)	61.71%	9.93%	4.29%	2.75%	0.01%	0.46%	0.02%	0.03%	3.84%	9.87%	7.1%	100.00%

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.

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.

⁵Incluye 1 asunto de Conciliación Telefónica, y corresponde a una SOFOM ER.

⁶Se 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 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	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
Controversias	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 ⁵	3,954	174	1,128	215	1	24	17	2	0	0	-	5,515
Solicitudes de Dictamen	635	1	73	22	0	0	3	0	0	0	-	734
Defensoría	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
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	140,230	23,319	9,768	6,057	20	908	63	57	8,862	23,057	17,082	229,423
Participación (%)	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) ⁷	5,095

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.

⁵Incluye 1 asunto de Conciliación Telefónica, y corresponde a una SOFOM ER.

⁶Se 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.

⁷Se consideran Instituciones dadas de alta, baja, fusionadas, etc.