

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE JULIO 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	Total Acciones
Asesorías	76,858	13,336	3,459	2,940	19	453	72	30	6,592	15,703	119,462
Asesorías Técnico Jurídicas	76,808	13,335	3,256	2,938	18	453	72	30	6,584	15,703	119,197
Consultas	Jurídicas	3	1	3	1	0	0	0	8	0	16
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	45	-	-	-	-	-	-	-	-	45
	SIAB-VIDA	0	0	200	0	0	0	0	0	0	200
	Asesoría Jurídica Penal	2	0	0	1	1	0	0	0	0	4
Controversias	15,127	1,425	2,718	924	2	83	12	17	0	0	20,308
Gestión Ordinaria	479	197	110	282	2	78	4	8	0	0	1,160
Gestión Electrónica	11,900	1,099	1,883	452	0	0	0	0	0	0	15,334
Conciliación ⁴	2,748	129	725	190	0	5	8	9	0	0	3,814
Solicitudes de Dictamen	45	2	95	3	0	0	2	0	0	0	147
Defensoría	243	2	11	1	0	0	0	0	0	0	257
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁵	146	2	9	1	0	0	0	0	0	0	158
Defensa Legal Gratuita	97	0	2	0	0	0	0	0	0	0	99
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	92,273	14,765	6,283	3,868	21	536	86	47	6,592	15,703	140,174
Participación (%)	65.83%	10.53%	4.48%	2.76%	0.02%	0.38%	0.06%	0.04%	4.70%	11.20%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	6,745
CURP (Cédulas generadas)	5,260
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	1,095
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	350
	40

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 9,012 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

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.

⁴Incluye 1 asunto de Conciliación Telefónica, que corresponde a una SOFOL.

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.

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
ACUMULADO AL MES DE JULIO 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	Otros ⁴	Total Acciones
Asesorías	423,585	76,501	18,356	16,027	204	2,412	270	203	33,374	96,591	0	667,523
Asesorías Técnico Jurídicas	423,425	76,499	17,191	16,021	202	2,409	270	203	33,346	96,591	0	666,157
Consultas	Jurídicas	18	2	11	2	1	3	0	0	28	0	65
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	138	-	-	-	-	-	-	-	-	-	138
	SIAB-VIDA	0	0	1,154	0	0	0	0	0	0	0	1,154
	Asesoría Jurídica Penal	4	0	0	4	1	0	0	0	0	0	9
Controversias	93,007	8,161	16,557	5,400	11	684	91	80	0	0	0	123,991
Gestión Ordinaria	2,388	1,123	742	1,772	8	614	43	48	0	0	0	6,738
Gestión Electrónica	75,479	6,314	11,556	2,676	0	0	0	0	0	0	0	96,025
Conciliación ⁵	15,140	724	4,259	952	3	70	48	32	0	0	0	21,228
Solicitudes de Dictamen	3,031	28	829	93	0	4	13	17	0	0	9	4,024
Defensoría	1,696	6	116	12	0	1	0	0	0	0	0	1,831
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	824	5	74	9	0	1	0	0	0	0	0	913
Defensa Legal Gratuita	872	1	42	3	0	0	0	0	0	0	0	918
Arbitrajes	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Concurso Mercantil	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	521,321	84,696	35,858	21,533	215	3,101	374	300	33,374	96,591	9	797,372
Participación (%)	65.38%	10.62%	4.49%	2.70%	0.03%	0.39%	0.05%	0.04%	4.19%	12.10%	0.01%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	37,167
REUS (Usuarios registrados)	23,406
CURP (Cédulas generadas)	7,655
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	1,052
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Julio) ⁷	5,054

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 69,725 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

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.

⁴Incluye 9 asuntos derivados de la captura realizada de Dictámenes pendientes.

⁵Incluye 8 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden: 3 de Banca Múltiple, 2 del sector Asegurador, 1 de SOFOL, 1 de SOFOM E.R. y 1 de SOFOM E.N.R.

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.