

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE JUNIO 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	59,652	11,023	2,423	1,841	141	295	63	73	3,907	15,449	0	94,867
Asesorías Técnico Jurídicas	59,625	11,023	2,246	1,840	141	295	63	73	3,900	15,449	0	94,655
Consultas	Jurídicas	5	0	4	0	0	0	0	7	0	0	16
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22
	SIAB-VIDA	0	0	173	0	0	0	0	0	0	0	173
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Controversias	11,651	1,140	2,133	758	0	62	6	4	0	0	0	15,754
Gestión Ordinaria	352	142	86	253	0	54	2	2	0	0	0	891
Gestión Electrónica	9,335	890	1,466	384	0	0	0	0	0	0	0	12,075
Conciliación ⁵	1,964	108	581	121	0	8	4	2	0	0	0	2,788
Solicitudes de Dictamen	1,135	12	315	34	0	1	5	16	0	0	9	1,527
Defensoría	164	1	15	0	0	0	0	0	0	0	0	180
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	72	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	80
Defensa Legal Gratuita	92	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Arbitrajes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Concurso Mercantil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	72,603	12,176	4,886	2,633	141	358	74	93	3,907	15,449	9	112,329
Participación (%)	64.63%	10.84%	4.35%	2.34%	0.13%	0.32%	0.07%	0.08%	3.48%	13.75%	0.01%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	5,411
REUS (Usuarios registrados)	3,387
CURP (Cédulas generadas)	1,973
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	24
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	27

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 9,332 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 1 asunto de Conciliación Telefónica, que corresponde a 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.

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
ACUMULADO AL MES DE JUNIO 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	346,727	63,165	14,897	13,087	185	1,959	198	173	26,782	80,888	0	548,061
Asesorías Técnico Jurídicas	346,617	63,164	13,935	13,083	184	1,956	198	173	26,762	80,888	0	546,960
Consultas	Jurídicas	15	1	8	1	3	0	0	20	0	0	49
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	93
	SIAB-VIDA	0	0	954	0	0	0	0	0	0	0	954
Asesoría Jurídica Penal	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5
Controversias	77,880	6,736	13,839	4,476	9	601	79	63	0	0	0	103,683
Gestión Ordinaria	1,909	926	632	1,490	6	536	39	40	0	0	0	5,578
Gestión Electrónica	63,579	5,215	9,673	2,224	0	0	0	0	0	0	0	80,691
Conciliación ⁵	12,392	595	3,534	762	3	65	40	23	0	0	0	17,414
Solicitudes de Dictamen	2,986	26	734	90	0	4	11	17	0	0	9	3,877
Defensoría	1,453	4	105	11	0	1	0	0	0	0	0	1,574
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	678	3	65	8	0	1	0	0	0	0	0	755
Defensa Legal Gratuita	775	1	40	3	0	0	0	0	0	0	0	819
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	429,048	69,931	29,575	17,665	194	2,565	288	253	26,782	80,888	9	657,198
Participación (%)	65.28%	10.64%	4.50%	2.69%	0.03%	0.39%	0.04%	0.04%	4.07%	12.31%	0.01%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	18,146
CURP (Cédulas generadas)	6,560
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	702
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Junio) ⁷	5,065
Total	30,473

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 60,713 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 7 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden: 3 de Banca Múltiple, 2 del sector Asegurador, 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.