

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE MARZO 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	60,430	10,342	2,555	2,333	10	389	20	17	4,973	12,065	9,240	102,374
Asesorías Técnico Jurídicas	60,427	10,342	2,390	2,333	10	388	20	17	4,968	12,065	9,240	102,200
Consultas	Jurídicas	3	0	0	0	1	0	0	5	0	-	9
	SIAB-VIDA	0	0	165	0	0	0	0	0	0	-	165
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
Controversias	13,635	1,099	2,479	804	3	107	14	8	0	0	-	18,149
Gestión Ordinaria	384	141	115	264	2	95	6	5	0	0	-	1,012
Gestión Electrónica	11,106	859	1,765	405	0	0	0	0	0	0	-	14,135
Conciliación ⁵	2,145	99	599	135	1	12	8	3	0	0	-	3,002
Solicitudes de Dictamen	395	3	167	13	0	1	3	0	0	0	-	582
Defensoría	174	0	11	3	0	1	0	0	0	0	-	189
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁵	105	0	9	2	0	1	0	0	0	0	-	117
Defensa Legal Gratuita	69	0	2	1	0	0	0	0	0	0	-	72
Arbitrajes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
Concurso Mercantil	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-	1
Total	74,634	11,444	5,212	3,154	13	498	37	25	4,973	12,065	9,240	121,295
Participación (%)	61.53%	9.43%	4.30%	2.60%	0.01%	0.41%	0.03%	0.02%	4.10%	9.95%	7.62%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	4,505
REUS (Usuarios registrados)	3,511
CURP (Cédulas generadas)	863
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	100
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	31

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 5 asunto de Conciliación Telefónica, corresponde 3 a Banca Múltiple y 2 al sector Asegurador.

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 MARZO 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	172,512	31,598	7,583	6,997	27	1,045	51	61	13,835	35,122	26,322	295,153
Asesorías Técnico Jurídicas	172,509	31,597	7,143	6,995	26	1,043	51	61	13,827	35,122	26,322	294,696
Consultas												
Jurídicas	3	1	2	0	1	2	0	0	8	0	-	17
SIAB-VIDA	0	0	438	0	0	0	0	0	0	0	-	438
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	-	2
Controversias	40,532	3,159	7,097	2,170	6	359	43	21	0	0	-	53,387
Gestión Ordinaria	597	442	350	719	4	323	18	16	0	0	-	2,469
Gestión Electrónica	33,836	2,444	5,020	1,101	0	0	0	0	0	0	-	42,401
Conciliación ⁵	6,099	273	1,727	350	2	36	25	5	0	0	-	8,517
Solicitudes de Dictamen	1,030	4	240	35	0	1	6	0	0	0	-	1,316
Defensoría	789	2	60	8	0	1	0	0	0	0	-	860
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	395	2	36	6	0	1	0	0	0	0	-	440
Defensa Legal Gratuita	394	0	24	2	0	0	0	0	0	0	-	420
Arbitrajes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	1
Concurso Mercantil	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-	1
Total	214,864	34,763	14,980	9,211	33	1,406	100	82	13,835	35,122	26,322	350,718
Participación (%)	61.26%	9.91%	4.27%	2.63%	0.01%	0.40%	0.03%	0.02%	3.95%	10.01%	7.51%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	15,363
REUS (Usuarios registrados)	7,832
CURP (Cédulas generadas)	2,034
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	406
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Marzo) ⁷	5,091

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 6 asunto de Conciliación Telefónica, corresponde 3 a Banca Múltiple, 2 al sector Asegurador y 1 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.