

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE MAYO 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	59,477	9,877	2,364	2,070	9	298	55	18	3,883	10,932	13,667	102,650
Asesorías Técnico Jurídicas	59,421	9,877	2,193	2,070	9	298	55	18	3,882	10,932	13,667	102,422
Consultas	Jurídicas	3	0	1	0	0	0	0	1	0	-	5
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	51	-	-	-	-	-	-	-	-	-	51
	SIAB-VIDA	0	0	170	0	0	0	0	0	0	-	170
	Asesoría Jurídica Penal	2	0	0	0	0	0	0	0	0	-	2
Controversias	12,712	1,192	2,240	749	2	81	14	12	0	0	-	17,002
Gestión Ordinaria	433	165	82	257	1	74	9	8	0	0	-	1,029
Gestión Electrónica	10,075	928	1,544	336	0	0	0	0	0	0	-	12,883
Conciliación	2,204	99	614	156	1	7	5	4	0	0	-	3,090
Solicitudes de Dictamen	432	3	70	10	0	2	0	1	0	0	-	518
Defensoría	189	0	11	1	0	0	0	0	0	0	-	201
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁵	86	0	6	1	0	0	0	0	0	0	-	93
Defensa Legal Gratuita	103	0	5	0	0	0	0	0	0	0	-	108
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	72,810	11,072	4,685	2,830	11	381	69	31	3,883	10,932	13,667	120,371
Participación (%)	60.49%	9.20%	3.89%	2.35%	0.01%	0.32%	0.06%	0.03%	3.23%	9.08%	11.35%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	5,019
REUS (Usuarios registrados)	3,546
CURP (Cédulas generadas)	1,335
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	111
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	27

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.

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 MAYO 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	287,075	52,142	12,474	11,246	44	1,664	135	100	22,875	58,314	51,381	497,450
Asesorías Técnico Jurídicas	286,992	52,141	11,689	11,243	43	1,661	135	100	22,862	58,314	51,381	496,561
Consultas	Jurídicas	10	1	4	1	1	3	0	0	13	0	33
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	71	-	-	-	-	-	-	-	-	-	71
	SIAB-VIDA	0	0	781	0	0	0	0	0	0	0	781
	Asesoría Jurídica Penal	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
Controversias	66,229	5,596	11,706	3,718	9	539	73	59	0	0	-	87,929
Gestión Ordinaria	1,557	784	546	1,237	6	482	37	38	0	0	-	4,687
Gestión Electrónica	54,244	4,325	8,207	1,840	0	0	0	0	0	0	-	68,616
Conciliación ⁵	10,428	487	2,953	641	3	57	36	21	0	0	-	14,626
Solicitudes de Dictamen	1,851	14	419	56	0	3	6	1	0	0	-	2,350
Defensoría	1,289	3	90	11	0	1	0	0	0	0	-	1,394
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	606	3	57	8	0	1	0	0	0	0	-	675
Defensa Legal Gratuita	683	0	33	3	0	0	0	0	0	0	-	719
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	356,445	57,755	24,689	15,032	53	2,207	214	160	22,875	58,314	51,381	589,125
Participación (%)	60.50%	9.80%	4.19%	2.55%	0.01%	0.37%	0.04%	0.03%	3.88%	9.90%	8.72%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	25,081
REUS (Usuarios registrados)	14,759
CURP (Cédulas generadas)	4,587
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	678
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Mayo) ⁷	5,057

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 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden: 3 de Banca Múltiple, 2 del sector Asegurador y 1 de SOFOM E.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.