

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE NOVIEMBRE 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		56,859	9,187	2,314	1,978	10	2,735	23	17	5,204	10,357	88,684
Asesorías Técnico Jurídicas		56,833	9,187	2,158	1,978	10	2,735	23	17	5,198	10,357	88,496
Consultas	Jurídicas	7	0	0	0	0	0	0	0	6	0	13
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
	SIAB-VIDA	0	0	156	0	0	0	0	0	0	0	156
	Asesoría Jurídica Penal	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Controversias		12,079	1,122	2,237	800	1	86	19	12	0	0	16,356
Gestión Ordinaria		387	138	91	277	1	65	7	6	0	0	972
Gestión Electrónica		9,190	892	1,487	367	0	12	0	0	0	0	11,948
Conciliación ⁴		2,502	92	659	156	0	9	12	6	0	0	3,436
Solicitudes de Dictamen		776	3	154	27	0	2	1	7	0	0	970
Defensoría		183	0	7	0	0	0	0	1	0	0	191
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁵		136	0	5	0	0	0	0	1	0	0	142
Defensa Legal Gratuita		47	0	2	0	0	0	0	0	0	0	49
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		69,897	10,312	4,712	2,805	11	2,823	43	37	5,204	10,357	106,201
Participación (%)		65.82%	9.71%	4.44%	2.64%	0.01%	2.66%	0.04%	0.03%	4.90%	9.75%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		3,303
REUS (Usuarios registrados)		2,885
CURP (Cédulas generadas)		293
RECA (Contratos de Adhesión registrados)		100
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		25

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 9,066 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 2 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden a: 1 de SICS y 1 del sector Asegurador.

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 NOVIEMBRE 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	687,827	120,346	29,395	25,848	243	6,334	372	292	57,292	146,962	0	1,074,911
Asesorías Técnico Jurídicas	687,514	120,343	27,457	25,832	240	6,331	372	292	57,244	146,962	0	1,072,587
Consultas	Jurídicas	35	3	14	5	1	3	0	0	48	0	109
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	264	-	-	-	-	-	-	-	-	-	264
	SIAB-VIDA	0	0	1,924	0	0	0	0	0	0	0	1,924
	Asesoría Jurídica Penal	14	0	0	11	2	0	0	0	0	0	27
Controversias	146,497	13,113	26,245	8,623	14	997	151	131	0	0	0	195,771
Gestión Ordinaria	3,988	1,695	1,172	2,818	11	874	73	70	0	0	0	10,701
Gestión Electrónica	117,311	10,306	18,137	4,204	0	12	0	0	0	0	0	149,970
Conciliación ⁵	25,198	1,112	6,936	1,601	3	111	78	61	0	0	0	35,100
Solicitudes de Dictamen	5,845	44	1,445	158	1	9	21	32	0	0	9	7,564
Defensoría	2,390	6	151	16	0	3	0	1	0	0	0	2,567
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	1,213	5	97	10	0	2	0	1	0	0	0	1,328
Defensa Legal Gratuita	1,177	1	54	6	0	1	0	0	0	0	0	1,239
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	842,561	133,509	57,236	34,646	258	7,343	544	456	57,292	146,962	9	1,280,816
Participación (%)	65.78%	10.42%	4.47%	2.70%	0.02%	0.57%	0.04%	0.04%	4.47%	11.47%	0.00%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	57,938
REUS (Usuarios registrados)	39,990
CURP (Cédulas generadas)	10,860
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	2,081
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Noviembre) ⁷	5,007

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 103,887 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 13 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden a: 6 de Banca Múltiple, 1 de SICs, 3 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.