

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE OCTUBRE 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		71,567	12,067	2,974	2,646	11	424	25	28	6,735	15,024	111,501
Asesorías Técnico Jurídicas		71,499	12,066	2,777	2,644	11	424	25	28	6,731	15,024	111,229
Consultas	Jurídicas	7	1	1	1	0	0	0	0	4	0	14
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	61	-	-	-	-	-	-	-	-	-	61
	SIAB-VIDA	0	0	196	0	0	0	0	0	0	0	196
	Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Controversias		14,522	1,266	2,628	854	0	86	16	10	0	0	19,382
Gestión Ordinaria		430	187	126	294	0	69	10	3	0	0	1,119
Gestión Electrónica		11,322	988	1,777	425	0	0	0	0	0	0	14,512
Conciliación		2,770	91	725	135	0	17	6	7	0	0	3,751
Solicitudes de Dictamen		619	2	179	20	1	3	4	2	0	0	830
Defensoría		146	0	4	0	0	1	0	0	0	0	151
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁴		78	0	4	0	0	0	0	0	0	0	82
Defensa Legal Gratuita		68	0	0	0	0	1	0	0	0	0	69
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		86,854	13,335	5,785	3,520	12	514	45	40	6,735	15,024	131,864
Participación (%)		65.87%	10.11%	4.39%	2.67%	0.01%	0.39%	0.03%	0.03%	5.11%	11.39%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		5,309
REUS (Usuarios registrados)		4,139
CURP (Cédulas generadas)		881
RECA (Contratos de Adhesión registrados)		262
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		27

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 7,485 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.

⁴Se 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 OCTUBRE 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	630,968	111,159	27,081	23,870	233	3,599	349	275	52,088	136,605	0	986,227
Asesorías Técnico Jurídicas	630,681	111,156	25,299	23,854	230	3,596	349	275	52,046	136,605	0	984,091
Consultas	Jurídicas	28	3	14	5	1	3	0	0	42	0	96
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	255	-	-	-	-	-	-	-	-	-	255
	SIAB-VIDA	0	0	1,768	0	0	0	0	0	0	0	1,768
	Asesoría Jurídica Penal	4	0	0	11	2	0	0	0	0	0	17
Controversias	134,418	11,991	24,008	7,823	13	911	132	119	0	0	0	179,415
Gestión Ordinaria	3,601	1,557	1,081	2,541	10	809	66	64	0	0	0	9,729
Gestión Electrónica	108,121	9,414	16,650	3,837	0	0	0	0	0	0	0	138,022
Conciliación ⁵	22,696	1,020	6,277	1,445	3	102	66	55	0	0	0	31,664
Solicitudes de Dictamen	5,069	41	1,291	131	1	7	20	25	0	0	9	6,594
Defensoría	2,207	6	144	16	0	3	0	0	0	0	0	2,376
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	1,077	5	92	10	0	2	0	0	0	0	0	1,186
Defensa Legal Gratuita	1,130	1	52	6	0	1	0	0	0	0	0	1,190
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	772,664	123,197	52,524	31,841	247	4,520	501	419	52,088	136,605	9	1,174,615
Participación (%)	65.78%	10.49%	4.47%	2.71%	0.02%	0.39%	0.04%	0.04%	4.43%	11.63%	0.00%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	37,105
CURP (Cédulas generadas)	10,567
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	1,981
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Octubre) ⁷	5,015

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 94,821 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.

⁵ Incluye 11 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden a: 6 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.