

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE SEPTIEMBRE 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	68,483	11,257	2,791	2,571	11	367	24	17	5,823	11,673	103,017
Asesorías Técnico Jurídicas	68,465	11,257	2,578	2,565	10	367	24	17	5,821	11,673	102,777
Consultas	Jurídicas	3	0	0	1	0	0	0	2	0	6
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	15	-	-	-	-	-	-	-	-	15
	SIAB-VIDA	0	0	213	0	0	0	0	0	0	213
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	6
Controversias	13,464	1,242	2,423	784	2	77	12	15	0	0	18,019
Gestión Ordinaria	410	137	109	237	2	69	7	7	0	0	978
Gestión Electrónica	10,644	993	1,652	387	0	0	0	0	0	0	13,676
Conciliación ⁴	2,410	112	662	160	0	8	5	8	0	0	3,365
Solicitudes de Dictamen	482	5	134	8	0	0	0	3	0	0	632
Defensoría	178	0	8	2	0	1	0	0	0	0	189
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁵	88	0	5	0	0	1	0	0	0	0	94
Defensa Legal Gratuita	90	0	3	2	0	0	0	0	0	0	95
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	82,607	12,504	5,356	3,365	13	445	36	35	5,823	11,673	121,857
Participación (%)	67.79%	10.26%	4.40%	2.76%	0.01%	0.37%	0.03%	0.03%	4.78%	9.58%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	5,502
CURP (Cédulas generadas)	4,109
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	891
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	476
	26

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 8,499 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 1 asunto de Conciliación Telefónica, que corresponden a Banca Múltiple.

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 SEPTIEMBRE 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	559,401	99,092	24,107	21,224	222	3,175	324	247	45,353	121,581	0	874,726
Asesorías Técnico Jurídicas	559,182	99,090	22,522	21,210	219	3,172	324	247	45,315	121,581	0	872,862
Consultas	Jurídicas	21	2	13	4	1	3	0	0	38	0	82
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	194	-	-	-	-	-	-	-	-	-	194
	SIAB-VIDA	0	0	1,572	0	0	0	0	0	0	0	1,572
	Asesoría Jurídica Penal	4	0	0	10	2	0	0	0	0	0	16
Controversias	119,896	10,725	21,380	6,969	13	825	116	109	0	0	0	160,033
Gestión Ordinaria	3,171	1,370	955	2,247	10	740	56	61	0	0	0	8,610
Gestión Electrónica	96,799	8,426	14,873	3,412	0	0	0	0	0	0	0	123,510
Conciliación ⁵	19,926	929	5,552	1,310	3	85	60	48	0	0	0	27,913
Solicitudes de Dictamen	4,450	39	1,112	111	0	4	16	23	0	0	9	5,764
Defensoría	2,061	6	140	16	0	2	0	0	0	0	0	2,225
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	999	5	88	10	0	2	0	0	0	0	0	1,104
Defensa Legal Gratuita	1,062	1	52	6	0	0	0	0	0	0	0	1,121
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	685,810	109,862	46,739	28,321	235	4,006	456	379	45,353	121,581	9	1,042,751
Participación (%)	65.77%	10.54%	4.48%	2.72%	0.02%	0.38%	0.04%	0.04%	4.35%	11.66%	0.00%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	32,966
CURP (Cédulas generadas)	9,686
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	1,719
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Septiembre) ⁷	5,022
Total	49,393

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 87,336 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 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.