

**RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE ABRIL 2013**

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	62,357	12,723	2,689	2,951	73	248	30	63	4,265	12,500	11,847	109,746
Asesorías Técnico Jurídicas	62,354	12,723	2,474	2,950	73	248	30	63	4,255	12,500	11,847	109,517
Consultas	Jurídicas	1	0	1	1	0	0	0	10	0		13
	SIAB-VIDA	0	0	214	0	0	0	0	0	0		214
Asesoría Jurídica Penal	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0		2
Controversias	14,998	1,211	2,861	919	4	70	21	3	0	0		20,087
Gestión Ordinaria	133	168	330	366	1	65	12	2	0	0		1,077
Gestión Electrónica	12,859	912	1,843	396	0	0	0	0	0	0		16,010
Conciliación ⁵	2,006	131	688	157	3	5	9	1	0	0		3,000
Solicitudes de Dictamen	479	2	110	16	1	0	0	3	0	0		611
Defensoría	146	1	16	1	0	1	0	0	0	0		165
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	82	1	8	0	0	1	0	0	0	0		92
Defensa Legal Gratuita	64	0	8	1	0	0	0	0	0	0		73
Arbitrajes	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0		2
Concurso Mercantil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Total	77,980	13,937	5,677	3,887	78	319	52	69	4,265	12,500	11,847	130,611
Participación (%)	59.70%	10.67%	4.35%	2.98%	0.06%	0.24%	0.04%	0.05%	3.27%	9.57%	9.07%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	4,889
CURP (Cédulas generadas)	3,720
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	1,042
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	110
	17

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 4 asuntos de Conciliación Telefónica. Y corresponden a 2 de Banca Múltiple, 1 de Asegurador y 1 de SOFOM ENR.

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 ABRIL 2013**

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	224,992	46,721	9,495	10,010	167	921	83	187	17,384	44,174	45,400	399,534
Asesorías Técnico Jurídicas	224,950	46,712	8,801	10,008	167	921	83	187	17,356	44,174	45,400	398,759
Consultas	Jurídicas	4	0	1	2	0	0	0	27	0		34
	SIAB-VIDA	0	0	692	0	0	0	0	0	0		692
Asesoría Jurídica Penal	38	9	1	0	0	0	0	0	1	0		49
Controversias	54,664	4,583	10,170	3,352	16	247	53	20	1	0		73,106
Gestión Ordinaria	488	778	1,013	1,413	7	216	33	12	1	0		3,961
Gestión Electrónica	47,303	3,393	6,846	1,432	0	0	0	0	0	0		58,974
Conciliación ⁵	6,873	412	2,311	507	9	31	20	8	0	0		10,171
Solicitudes de Dictamen	1,315	13	367	37	1	2	3	5	0	0		1,743
Defensoría	605	3	83	6	0	1	0	0	0	0		698
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	360	1	49	4	0	1	0	0	0	0		415
Defensa Legal Gratuita	245	2	34	2	0	0	0	0	0	0		283
Arbitrajes	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0		2
Concurso Mercantil	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0		3
Total	281,576	51,320	20,116	13,408	184	1,171	140	212	17,385	44,174	45,400	475,086
Participación (%)	59.27%	10.80%	4.23%	2.82%	0.04%	0.25%	0.03%	0.04%	3.66%	9.30%	9.56%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	22,867
REUS (Usuarios registrados)	13,384
CURP (Cédulas generadas)	4,097
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	477
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Abril) ⁷	4,909

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 25 asuntos de Conciliación Telefónica. Y corresponden a 17 de Banca Múltiple, 1 SOFOL, 1 SIC, 4 SOFOM ENR, 2 de 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.

⁷Se consideran Instituciones dadas de alta, baja, fusionadas, etc.