

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

| Proceso/Sector  | Instituciones de Crédito <sup>1</sup> | SAR    | Asegurador | Sociedades Financieras de Objeto Múltiple | Org. Aux. del Crédito | Entidades de Ahorro y Crédito Popular | Fianzas | Bursátil | No Financieras <sup>2</sup> | Condusef <sup>3</sup> | IVR <sup>4</sup> | Total Acciones |
|---|---------------------------------------|--------|------------|---|-----------------------|---------------------------------------|---------|----------|-----------------------------|-----------------------|------------------|----------------|
| <b>Asesorías</b>  | 64,433                                | 10,682 | 2,534      | 2,115                                     | 39                    | 274                                   | 30      | 57       | 4,403                       | 11,649                | 10,688           | 106,904        |
| Asesorías Técnico Jurídicas                             | 64,433                                | 10,681 | 2,319      | 2,112                                     | 39                    | 274                                   | 30      | 57       | 4,399                       | 11,649                | 10,688           | 106,681        |
| Consultas   | Jurídicas                             | 0      | 1          | 0   | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 4                           | 0                     |                  | 5              |
|   | SIAB-VIDA                             | 0      | 0          | 215                                       | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 215            |
| Asesoría Jurídica Penal                                 | 0                                     | 0      | 0          | 3   | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 3              |
| <b>Controversias</b>                                    | 14,520                                | 1,366  | 2,590      | 828                                       | 3                     | 86                                    | 14      | 5        | 0                           | 0                     |                  | 19,412         |
| Gestión Ordinaria                                       | 108                                   | 192    | 239        | 295                                       | 3                     | 76                                    | 6       | 2        | 0                           | 0                     |                  | 921            |
| Gestión Electrónica                                     | 12,534                                | 1,066  | 1,641      | 370                                       | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 15,611         |
| Conciliación <sup>5</sup>                               | 1,878                                 | 108    | 710        | 163                                       | 0                     | 10                                    | 8       | 3        | 0                           | 0                     |                  | 2,880          |
| <b>Solicitudes de Dictamen</b>                          | 400                                   | 1      | 117        | 7   | 1                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 526            |
| <b>Defensoría</b>                                       | 197                                   | 2      | 18         | 2   | 0                     | 0                                     | 0       | 1        | 0                           | 0                     |                  | 220            |
| Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>6</sup> | 140                                   | 2      | 12         | 2   | 0                     | 0                                     | 0       | 1        | 0                           | 0                     |                  | 157            |
| Defensa Legal Gratuita                                  | 57                                    | 0      | 6          | 0   | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 63             |
| <b>Arbitrajes</b>                                       | 0                                     | 0      | 0          | 0   | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 0              |
| <b>Concurso Mercantil</b>                               | 0                                     | 0      | 0          | 0   | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 0              |
| <b>Total</b>  | 79,550                                | 12,051 | 5,259      | 2,952                                     | 43                    | 360                                   | 44      | 63       | 4,403                       | 11,649                | 10,688           | 127,062        |
| <b>Participación (%)</b>                                | 62.61%                                | 9.48%  | 4.14%      | 2.32%                                     | 0.03%                 | 0.28%                                 | 0.04%   | 0.05%    | 3.47%                       | 9.17%                 | 8.41%            | 100.00%        |

| Número de registros en la CONDUSEF             | 5,155 |
|--|-------|
| REUS (Usuarios registrados)                    | 3,487 |
| CURP (Cédulas generadas)                       | 1,501 |
| RECA (Contratos de Adhesión registrados)       | 117   |
| SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes) | 50    |

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOMER.

<sup>2</sup>Se 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.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

<sup>5</sup>Incluye 4 asuntos de Conciliación Telefónica. Y corresponden a Banca Múltiple.

<sup>6</sup>Se 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 AGOSTO 2013

| Proceso/Sector                             | Instituciones de Crédito <sup>1</sup> | SAR     | Asegurador | Sociedades Financieras de Objeto Múltiple | Org. Aux. del Crédito | Entidades de Ahorro y Crédito Popular | Fianzas | Bursátil | No Financieras <sup>2</sup> | Condusef <sup>3</sup> | IVR <sup>4</sup> | Total Acciones |
|--|---------------------------------------|---------|------------|---|-----------------------|---------------------------------------|---------|----------|-----------------------------|-----------------------|------------------|----------------|
| <b>Asesorías</b>                           | 475,903                               | 91,310  | 20,595     | 19,716                                    | 305                   | 1,980                                 | 200     | 357      | 35,138                      | 94,285                | 90,279           | 830,068        |
| Asesorías Técnico Jurídicas                | 475,854                               | 91,300  | 19,189     | 19,710                                    | 305                   | 1,980                                 | 200     | 357      | 35,092                      | 94,285                | 90,279           | 828,551        |
| Consultas                                  | Jurídicas                             | 9       | 1          | 3   | 3                     | 0                                     | 0       | 0        | 45                          | 0                     |                  | 61             |
|  | SIAB-VIDA                             | 0       | 0          | 1,402                                     | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 1,402          |
| Asesoría Jurídica Penal                    | 40                                    | 9       | 1          | 3   | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 1                           | 0                     |                  | 54             |
| <b>Controversias</b>                       | 110,898                               | 9,669   | 21,086     | 6,669                                     | 25                    | 581                                   | 113     | 51       | 1                           | 0                     |                  | 149,093        |
| Gestión Ordinaria                          | 952                                   | 1,487   | 2,060      | 2,683                                     | 14                    | 515                                   | 65      | 31       | 1                           | 0                     |                  | 7,808          |
| Gestión Electrónica                        | 95,476                                | 7,337   | 13,956     | 2,886                                     | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 119,655        |
| Conciliación <sup>5</sup>                  | 14,470                                | 845     | 5,070      | 1,100                                     | 11                    | 66                                    | 48      | 20       | 0                           | 0                     |                  | 21,630         |
| <b>Solicitudes de Dictamen</b>             | 2,824                                 | 27      | 779        | 77  | 4                     | 4                                     | 5       | 7        | 0                           | 0                     |                  | 3,727          |
| <b>Defensoría</b>                          | 1,417                                 | 7       | 149        | 13  | 1                     | 3                                     | 0       | 1        | 0                           | 0                     |                  | 1,591          |
| Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita | 804                                   | 4       | 88         | 10  | 0                     | 3                                     | 0       | 1        | 0                           | 0                     |                  | 910            |
| Defensa Legal Gratuita                     | 613                                   | 3       | 61         | 3   | 1                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 681            |
| <b>Arbitrajes</b>                          | 0                                     | 0       | 1          | 0   | 0                     | 0                                     | 1       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 2              |
| <b>Concurso Mercantil</b>                  | 0                                     | 0       | 0          | 3   | 0                     | 0                                     | 0       | 0        | 0                           | 0                     |                  | 3              |
| <b>Total</b>                               | 591,042                               | 101,013 | 42,610     | 26,478                                    | 335                   | 2,568                                 | 319     | 416      | 35,139                      | 94,285                | 90,279           | 984,484        |
| <b>Participación (%)</b>                   | 60.04%                                | 10.26%  | 4.33%      | 2.69%                                     | 0.03%                 | 0.26%                                 | 0.03%   | 0.04%    | 3.57%                       | 9.58%                 | 9.17%            | 100.00%        |

| Número de registros en la CONDUSEF  | 42,241 |
|---|--------|
| REUS (Usuarios registrados)   | 27,801 |
| CURP (Cédulas generadas)  | 8,532  |
| RECA (Contratos de Adhesión registrados)                                    | 963    |
| SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Agosto) <sup>7</sup> | 4,945  |

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM ER.

<sup>2</sup>Se 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.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

<sup>5</sup>Incluye 43 asuntos de Conciliación Telefónica. 32 corresponden a Banca Múltiple, 1 de SICs, 1 de SOFOL, 3 de Asegurador, 1 de AFORE y 5 de SOFOM ENR.

<sup>6</sup>Se 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.

<sup>7</sup>Se consideran Instituciones dadas de alta, baja, fusionadas, etc.