

**RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE DICIEMBRE 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	38,196	6,252	1,544	1,562	24	163	22	29	3,043	7,746	17,864	76,445
Asesorías Técnico Jurídicas	38,195	6,252	1,460	1,562	24	163	22	29	3,042	7,746	17,864	76,359
Consultas Jurídicas	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	-	2
SIAB-VIDA	0	0	84	0	0	0	0	0	0	0	-	84
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
Controversias	8,674	670	1,471	483	2	65	11	5	0	0	-	11,381
Gestión Ordinaria	72	106	85	197	0	61	4	3	0	0	-	528
Gestión Electrónica	7,451	514	1,040	207	0	0	0	0	0	0	-	9,212
Conciliación ⁵	1,151	50	346	79	2	4	7	2	0	0	-	1,641
Solicitudes de Dictamen	58	4	52	2	0	0	2	0	0	0	-	118
Defensoría	70	2	6	1	0	0	0	0	0	0	-	79
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	60	2	5	1	0	0	0	0	0	0	-	68
Defensa Legal Gratuita	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	-	11
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	46,998	6,928	3,073	2,048	26	228	35	34	3,043	7,746	17,864	88,023
Participación (%)	53.39%	7.87%	3.49%	2.33%	0.03%	0.26%	0.04%	0.04%	3.46%	8.80%	20.29%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	2,061
CURP (Cédulas generadas)	1,513
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	367
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	140
	41

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.

⁴. Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

⁵ Incluye 2 asuntos de Conciliación Telefónica. Y corresponden a Banca Múltiple.

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 DICIEMBRE 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	697,103	132,375	30,035	29,381	395	3,082	309	496	52,807	136,852	135,699	1,218,534
Asesorías Técnico Jurídicas	697,045	132,365	28,023	29,358	395	3,081	309	496	52,744	136,852	135,699	1,216,367
Consultas												
Jurídicas	18	1	10	4	0	1	0	0	62	0	-	96
SIAB-VIDA	0	0	2,001	0	0	0	0	0	0	0	-	2,001
Asesoría Jurídica Penal	40	9	1	19	0	0	0	0	1	0	-	70
Controversias	158,772	14,061	29,839	9,336	38	968	169	76	1	0	-	213,260
Gestión Ordinaria	1,262	2,079	2,659	3,734	22	857	95	47	1	0	-	10,756
Gestión Electrónica	136,457	10,817	19,959	4,008	0	0	0	0	0	0	-	171,241
Conciliación ⁵	21,053	1,165	7,221	1,594	16	111	74	29	0	0	-	31,263
Solicitudes de Dictamen	3,643	40	1,106	98	4	7	14	7	0	0	-	4,919
Defensoría	2,061	12	211	19	4	3	0	2	0	0	-	2,312
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	1,218	8	135	14	2	3	0	2	0	0	-	1,382
Defensa Legal Gratuita	843	4	76	5	2	0	0	0	0	0	-	930
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	861,579	146,488	61,192	38,837	441	4,060	493	581	52,808	136,852	135,699	1,439,030
Participación (%)	59.87%	10.18%	4.25%	2.70%	0.03%	0.29%	0.03%	0.04%	3.67%	9.51%	9.43%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	56,321
REUS (Usuarios registrados)	38,136
CURP (Cédulas generadas)	11,161
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	1,989
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Diciembre) ⁷	5,035

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 56 asuntos de Conciliación Telefónica. 43 corresponden a Banca Múltiple, 1 de SICs, 1 de SOFOL, 5 de Asegurador, 1 de AFORE y 5 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.

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