

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

Proceso/Sector	Instituciones de Crédito ²	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras ³	Condusef ⁴	IVR ⁵	Total Acciones
Asesorías	58,507	11,770	2,439	2,568	28	266	16	47	5,077	11,636	10,236	102,590
Asesorías Técnico Jurídicas	58,481	11,762	2,270	2,568	28	266	16	47	5,071	11,636	10,236	102,381
Consultas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	5	0	-	5
	SIAB-VIDA	0	0	168	0	0	0	0	0	0	-	168
Asesoría Jurídica Penal ⁶	26	8	1	0	0	0	0	0	1	0	-	36
Controversias	14,846	1,235	2,482	872	4	53	13	5	0	0	-	19,510
Gestión Ordinaria	113	255	213	383	2	45	8	2	0	0	-	1,021
Gestión Electrónica	13,008	888	1,732	375	0	0	0	0	0	0	-	16,003
Conciliación ⁷	1,725	92	537	114	2	8	5	3	0	0	-	2,486
Solicitudes de Dictamen	319	2	92	8	0	1	0	0	0	0	-	422
Defensoría	182	2	24	1	0	0	0	0	0	0	-	209
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ¹	95	0	16	0	0	0	0	0	0	0	-	111
Defensa Legal Gratuita	87	2	8	1	0	0	0	0	0	0	-	98
Arbitrajes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
Concurso Mercantil	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-	1
Total	73,854	13,009	5,037	3,450	32	320	29	52	5,077	11,636	10,236	122,732
Participación (%)	60.18%	10.60%	4.10%	2.81%	0.03%	0.27%	0.02%	0.04%	3.55%	9.48%	8.34%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	4,605
CURP (Cédulas generadas)	3,432
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	993
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	166
	14

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

¹Se 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.

²Incluye información de cuatro SOFOM ER.

³Se 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

⁴Son acciones de defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

⁵Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

⁶Son 36 asuntos que corresponden a años anteriores y fueron capturados este mes por la Dir. Gral. de Defensoría, Interventoría y Consultiva.