

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE JULIO 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	68,833	12,637	2,912	2,627	33	271	40	42	4,904	13,910	10,380	116,589
Asesorías Técnico Jurídicas	68,830	12,637	2,764	2,626	33	271	40	42	4,898	13,910	10,380	116,431
Consultas	Jurídicas	2	0	2	1	0	0	0	6	0	-	11
	SIAB-VIDA	0	0	146	0	0	0	0	0	0	-	146
Asesoría Jurídica Penal	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	1
Controversias	15,427	1,465	3,019	841	2	100	26	12	0	0	-	20,892
Gestión Ordinaria	115	197	267	347	1	91	14	8	0	0	-	1,040
Gestión Electrónica	13,168	1,162	1,941	360	0	0	0	0	0	0	-	16,631
Conciliación ⁵	2,144	106	811	134	1	9	12	4	0	0	-	3,221
Solicitudes de Dictamen	457	3	100	18	0	0	0	0	0	0	-	578
Defensoría	189	1	13	2	0	1	0	0	0	0	-	206
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	130	1	9	2	0	1	0	0	0	0	-	143
Defensa Legal Gratuita	59	0	4	0	0	0	0	0	0	0	-	63
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	84,906	14,106	6,044	3,488	35	372	66	54	4,904	13,910	10,380	138,265
Participación (%)	61.41%	10.20%	4.37%	2.52%	0.03%	0.27%	0.05%	0.04%	3.55%	10.06%	7.50%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	5,357
CURP (Cédulas generadas)	4,042
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	1,099
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	178
	38

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 6 asuntos de Conciliación Telefónica. 5 corresponden a Banca Múltiple y 1 de AFORE.

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 JULIO 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	411,470	80,628	18,061	17,601	266	1,706	170	300	30,735	82,636	79,591	723,164
Asesorías Técnico Jurídicas	411,421	80,619	16,870	17,598	266	1,706	170	300	30,693	82,636	79,591	721,870
Consultas	Jurídicas	9	0	3	3	0	0	0	41	0	-	56
	SIAB-VIDA	0	0	1,187	0	0	0	0	0	0	-	1,187
Asesoría Jurídica Penal	40	9	1	0	0	0	0	0	1	0	-	51
Controversias	96,378	8,303	18,496	5,841	22	495	99	46	1	0	-	129,681
Gestión Ordinaria	844	1,295	1,821	2,388	11	439	59	29	1	0	-	6,887
Gestión Electrónica	82,942	6,271	12,315	2,516	0	0	0	0	0	0	-	104,044
Conciliación ⁵	12,592	737	4,360	937	11	56	40	17	0	0	-	18,750
Solicitudes de Dictamen	2,424	26	662	70	3	4	5	7	0	0	-	3,201
Defensoría	1,220	5	131	11	1	3	0	0	0	0	-	1,371
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	664	2	76	8	0	3	0	0	0	0	-	753
Defensa Legal Gratuita	556	3	55	3	1	0	0	0	0	0	-	618
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	511,492	88,962	37,351	23,526	292	2,208	275	353	30,736	82,636	79,591	857,422
Participación (%)	59.65%	10.38%	4.36%	2.74%	0.03%	0.26%	0.03%	0.04%	3.58%	9.64%	9.29%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	37,119
REUS (Usuarios registrados)	24,314
CURP (Cédulas generadas)	7,031
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	846
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Julio) ⁷	4,928

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 39 asuntos de Conciliación Telefónica. 28 corresponden a Banca Múltiple, 1 de SICs, 1 de SOFOL, 3 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.