

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF  
DEL MES DE FEBRERO 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>	<b>55,322</b>	<b>12,758</b>	<b>2,237</b>	<b>2,190</b>	<b>31</b>	<b>205</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>4,396</b>	<b>11,324</b>	<b>9,740</b>	<b>98,265</b>
Asesorías Técnico Jurídicas	55,318	12,758	2,096	2,189	31	205	15	47	4,389	11,324	9,740	98,112
Consultas Jurídicas	3	0	0	1	0	0	0	0	7	0		11
SIAB-VIDA	0	0	141	0	0	0	0	0	0	0		141
Asesoría Jurídica Penal	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1
<b>Controversias</b>	<b>12,476</b>	<b>1,095</b>	<b>2,454</b>	<b>738</b>	<b>4</b>	<b>64</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>16,846</b>
Gestión Ordinaria	128	161	235	304	2	50	5	4	1	0		890
Gestión Electrónica	10,786	828	1,657	319	0	0	0	0	0	0		13,590
Conciliación <sup>5</sup>	1,562	106	562	115	2	14	3	2	0	0		2,366
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	<b>179</b>	<b>5</b>	<b>97</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>288</b>
<b>Defensoría</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>176</b>
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>6</sup>	86	0	13	4	0	0	0	0	0	0		103
Defensa Legal Gratuita	61	0	12	0	0	0	0	0	0	0		73
<b>Arbitrajes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>68,124</b>	<b>13,858</b>	<b>4,813</b>	<b>2,937</b>	<b>35</b>	<b>270</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>4,397</b>	<b>11,324</b>	<b>9,740</b>	<b>115,577</b>
<b>Participación (%)</b>	<b>58.94%</b>	<b>11.99%</b>	<b>4.16%</b>	<b>2.54%</b>	<b>0.03%</b>	<b>0.23%</b>	<b>0.02%</b>	<b>0.05%</b>	<b>3.80%</b>	<b>9.80%</b>	<b>8.43%</b>	<b>100.00%</b>

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	4,611
CURP (Cédulas generadas)	3,057
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	1,426
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	85
	43

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 7 asuntos de Conciliación Telefónica. Y corresponden a 3 de Banca Múltiple, 1 SOFOL, 1 SIC's, 1 de SOFOM ENR, 1 Asegurador.

<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 FEBRERO 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>	113,829	24,528	4,676	4,758	59	471	31	94	9,473	22,960	19,976	200,855
Asesorías Técnico Jurídicas	113,799	24,520	4,366	4,757	59	471	31	94	9,460	22,960	19,976	200,493
Consultas	Jurídicas	3	0	0	1	0	0	0	12	0		16
	SIAB-VIDA	0	0	309	0	0	0	0	0	0		309
Asesoría Jurídica Penal	27	8	1	0	0	0	0	0	1	0		37
<b>Controversias</b>	27,322	2,330	4,936	1,610	8	117	21	11	1	0		36,356
Gestión Ordinaria	241	416	448	687	4	95	13	6	1	0		1,911
Gestión Electrónica	23,794	1,716	3,389	694	0	0	0	0	0	0		29,593
Conciliación <sup>5</sup>	3,287	198	1,099	229	4	22	8	5	0	0		4,852
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	498	7	189	11	0	2	3	0	0	0		710
<b>Defensoría</b>	329	2	49	5	0	0	0	0	0	0		385
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	181	0	29	4	0	0	0	0	0	0		214
Defensa Legal Gratuita	148	2	20	1	0	0	0	0	0	0		171
<b>Arbitrajes</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
<b>Concurso Mercantil</b>	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0		3
<b>Total</b>	141,978	26,867	9,850	6,387	67	590	55	105	9,474	22,960	19,976	238,309
<b>Participación (%)</b>	59.58%	11.27%	4.13%	2.68%	0.03%	0.25%	0.02%	0.04%	3.98%	9.63%	8.38%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	14,097
REUS (Usuarios registrados)	6,489
CURP (Cédulas generadas)	2,419
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	251
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Febrero) <sup>7</sup>	4,938

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 Interactivo Voice Response.

<sup>5</sup>Incluye 16 asuntos de Conciliación Telefónica. Y corresponden a 10 de Banca Múltiple, 1 SOFOL, 1 SIC's, 3 SOFOM ENR, 1 de Asegurador.

<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.