

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE JUNIO 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	56,909	10,765	2,815	2,599	31	255	25	21	3,973	11,961	11,342	100,696
Asesorías Técnico Jurídicas	56,906	10,765	2,629	2,599	31	255	25	21	3,971	11,961	11,342	100,505
Consultas	Jurídicas	2	0	0	0	0	0	0	2	0	-	4
	SIAB-VIDA	0	0	186	0	0	0	0	0	0	-	186
Asesoría Jurídica Penal	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	1
Controversias	12,348	1,199	2,591	761	3	70	6	7	0	0	-	16,985
Gestión Ordinaria	102	147	240	290	2	59	3	5	0	0	-	848
Gestión Electrónica	10,491	941	1,782	336	0	0	0	0	0	0	-	13,550
Conciliación ⁵	1,755	111	569	135	1	11	3	2	0	0	-	2,587
Solicitudes de Dictamen	271	4	99	9	2	0	1	1	0	0	-	387
Defensoría	155	1	15	3	0	0	0	0	0	0	-	174
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	68	0	8	2	0	0	0	0	0	0	-	78
Defensa Legal Gratuita	87	1	7	1	0	0	0	0	0	0	-	96
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	69,683	11,969	5,520	3,372	36	325	32	29	3,973	11,961	11,342	118,242
Participación (%)	58.93%	10.12%	4.67%	2.85%	0.03%	0.28%	0.03%	0.02%	3.36%	10.12%	9.59%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	4,169
REUS (Usuarios registrados)	3,170
CURP (Cédulas generadas)	865
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	110
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	24

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 2 asuntos de Conciliación Telefónica que 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 JUNIO 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	342,637	67,991	15,149	14,974	233	1,435	130	258	25,831	68,726	69,211	606,575
Asesorías Técnico Jurídicas	342,591	67,982	14,106	14,972	233	1,435	130	258	25,795	68,726	69,211	605,439
Consultas	Jurídicas	7	0	1	2	0	0	0	35	0	-	45
	SIAB-VIDA	0	0	1,041	0	0	0	0	0	0	-	1,041
Asesoría Jurídica Penal	39	9	1	0	0	0	0	0	1	0	-	50
Controversias	80,951	6,838	15,477	5,000	20	395	73	34	1	0	-	108,789
Gestión Ordinaria	729	1,098	1,554	2,041	10	348	45	21	1	0	-	5,847
Gestión Electrónica	69,774	5,109	10,374	2,156	0	0	0	0	0	0	-	87,413
Conciliación ⁵	10,448	631	3,549	803	10	47	28	13	0	0	-	15,529
Solicitudes de Dictamen	1,967	23	562	52	3	4	5	7	0	0	-	2,623
Defensoría	1,031	4	118	9	1	2	0	0	0	0	-	1,165
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	534	1	67	6	0	2	0	0	0	0	-	610
Defensa Legal Gratuita	497	3	51	3	1	0	0	0	0	0	-	555
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	426,586	74,856	31,307	20,038	257	1,836	209	299	25,832	68,726	69,211	719,157
Participación (%)	59.32%	10.41%	4.35%	2.79%	0.04%	0.25%	0.03%	0.04%	3.59%	9.56%	9.62%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	20,272
CURP (Cédulas generadas)	5,932
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	668
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Junio) ⁷	4,910

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 33 asuntos de Conciliación Telefónica. 23 corresponden a Banca Múltiple, 1 de SICs, 1 de SOFOL, 3 de Asegurador 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.