

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE MARZO 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	48,806	9,470	2,130	2,301	35	202	22	30	3,646	8,714	13,577	88,933
Asesorías Técnico Jurídicas	48,797	9,469	1,961	2,301	35	202	22	30	3,641	8,714	13,577	88,749
Consultas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	5	0		5
	SIAB-VIDA	0	0	169	0	0	0	0	0	0		169
Asesoría Jurídica Penal	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0		10
Controversias	12,344	1,042	2,373	823	4	60	11	6	0	0		16,663
Gestión Ordinaria	114	194	235	360	2	56	8	4	0	0		973
Gestión Electrónica	10,650	765	1,614	342	0	0	0	0	0	0		13,371
Conciliación ⁵	1,580	83	524	121	2	4	3	2	0	0		2,319
Solicitudes de Dictamen	338	4	68	10	0	0	0	2	0	0		422
Defensoría	130	0	18	0	0	0	0	0	0	0		148
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	97	0	12	0	0	0	0	0	0	0		109
Defensa Legal Gratuita	33	0	6	0	0	0	0	0	0	0		39
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	61,618	10,516	4,589	3,134	39	262	33	38	3,646	8,714	13,577	106,166
Participación (%)	58.04%	9.91%	4.32%	2.95%	0.04%	0.25%	0.03%	0.04%	3.43%	8.21%	12.79%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	3,954
CURP (Cédulas generadas)	3,175
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	636
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	116
	27

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

¹Incluye información de cuatro SOFOMER.

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 5 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 MARZO 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	162,635	33,998	6,806	7,059	94	673	53	124	13,119	31,674	33,553	289,788
Asesorías Técnico Jurídicas	162,596	33,989	6,327	7,058	94	673	53	124	13,101	31,674	33,553	289,242
Consultas	Jurídicas	3	0	0	1	0	0	0	17	0		21
	SIAB-VIDA	0	0	478	0	0	0	0	0	0		478
Asesoría Jurídica Penal	36	9	1	0	0	0	0	0	1	0		47
Controversias	39,666	3,372	7,309	2,433	12	177	32	17	1	0		53,019
Gestión Ordinaria	355	610	683	1,047	6	151	21	10	1	0		2,884
Gestión Electrónica	34,444	2,481	5,003	1,036	0	0	0	0	0	0		42,964
Conciliación ⁵	4,867	281	1,623	350	6	26	11	7	0	0		7,171
Solicitudes de Dictamen	836	11	257	21	0	2	3	2	0	0		1,132
Defensoría	459	2	67	5	0	0	0	0	0	0		533
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	278	0	41	4	0	0	0	0	0	0		323
Defensa Legal Gratuita	181	2	26	1	0	0	0	0	0	0		210
Arbitrajes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Concurso Mercantil	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0		3
Total	203,596	37,383	14,439	9,521	106	852	88	143	13,120	31,674	33,553	344,475
Participación (%)	59.10%	10.85%	4.19%	2.77%	0.03%	0.25%	0.03%	0.04%	3.81%	9.19%	9.74%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	18,020
CURP (Cédulas generadas)	9,664
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	3,055
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Marzo) ⁷	367
	4,934

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 21 asuntos de Conciliación Telefónica. Y corresponden 15 a Banca Múltiple, 1 SOFOL, 1 SIC, 3 SOFOM ENR, y 1 de Asegurador.

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.