

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE MAYO 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	60,736	10,505	2,839	2,365	35	259	22	50	4,474	12,591	12,469	106,345
Asesorías Técnico Jurídicas	60,735	10,505	2,676	2,365	35	259	22	50	4,468	12,591	12,469	106,175
Consultas	Jurídicas	1	0	0	0	0	0	0	6	0	-	7
	SIAB-VIDA	0	0	163	0	0	0	0	0	0	-	163
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0
Controversias	13,939	1,056	2,716	887	1	78	14	7	0	0	-	18,698
Gestión Ordinaria	139	173	301	338	1	73	9	4	0	0	-	1,038
Gestión Electrónica	11,980	775	1,746	388	0	0	0	0	0	0	-	14,889
Conciliación ⁵	1,820	108	669	161	0	5	5	3	0	0	-	2,771
Solicitudes de Dictamen	381	6	96	6	0	2	1	1	0	0	-	493
Defensoría	271	0	20	0	1	1	0	0	0	0	-	293
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	106	0	10	0	0	1	0	0	0	0	-	117
Defensa Legal Gratuita	165	0	10	0	1	0	0	0	0	0	-	176
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	75,327	11,567	5,671	3,258	37	340	37	58	4,474	12,591	12,469	125,829
Participación (%)	59.86%	9.19%	4.51%	2.59%	0.03%	0.27%	0.03%	0.05%	3.55%	10.01%	9.91%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	4,811
CURP (Cédulas generadas)	3,718
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	970
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	81
	42

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. 4 corresponden a Banca Múltiple, 1 de Asegurador y 1 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.

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
ACUMULADO AL MES DE MAYO 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	285,728	57,226	12,334	12,375	202	1,180	105	237	21,858	56,765	57,869	505,879
Asesorías Técnico Jurídicas	285,685	57,217	11,477	12,373	202	1,180	105	237	21,824	56,765	57,869	504,934
Consultas	Jurídicas	5	0	1	2	0	0	0	33	0	-	41
	SIAB-VIDA	0	0	855	0	0	0	0	0	0	-	855
Asesoría Jurídica Penal	38	9	1	0	0	0	0	0	1	0	-	49
Controversias	68,603	5,639	12,886	4,239	17	325	67	27	1	0	-	91,804
Gestión Ordinaria	627	951	1,314	1,751	8	289	42	16	1	0	-	4,999
Gestión Electrónica	59,283	4,168	8,592	1,820	0	0	0	0	0	0	-	73,863
Conciliación ⁵	8,693	520	2,980	668	9	36	25	11	0	0	-	12,942
Solicitudes de Dictamen	1,696	19	463	43	1	4	4	6	0	0	-	2,236
Defensoría	876	3	103	6	1	2	0	0	0	0	-	991
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	466	1	59	4	0	2	0	0	0	0	-	532
Defensa Legal Gratuita	410	2	44	2	1	0	0	0	0	0	-	459
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	356,903	62,887	25,787	16,666	221	1,511	177	270	21,859	56,765	57,869	600,915
Participación (%)	59.39%	10.47%	4.29%	2.77%	0.04%	0.25%	0.03%	0.04%	3.64%	9.45%	9.63%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	27,630
REUS (Usuarios registrados)	17,102
CURP (Cédulas generadas)	5,067
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	558
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Mayo) ⁷	4,903

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 31 asuntos de Conciliación Telefónica. 21 corresponden a Banca Múltiple, 1 SOFOL, 1 SIC, 5 SOFOM ENR y 3 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.