

**RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE NOVIEMBRE 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	58,664	9,502	2,544	2,759	16	302	42	31	4,868	10,972	8,312	98,012
Asesorías Técnico Jurídicas	58,660	9,502	2,390	2,757	16	302	42	31	4,862	10,972	8,312	97,846
Consultas	Jurídicas	4	0	1	0	0	0	0	6	0	-	11
	SIAB-VIDA	0	0	153	0	0	0	0	0	0	-	153
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	-	2
Controversias	12,159	1,030	2,245	639	2	130	13	8	0	0	-	16,226
Gestión Ordinaria	59	144	124	261	1	103	6	6	0	0	-	704
Gestión Electrónica	10,428	807	1,553	271	0	0	0	0	0	0	-	13,059
Conciliación ⁵	1,672	79	568	107	1	27	7	2	0	0	-	2,463
Solicitudes de Dictamen	56	1	47	0	0	1	1	0	0	0	-	106
Defensoría	200	1	25	3	1	0	0	0	0	0	-	230
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶	142	0	16	2	0	0	0	0	0	0	-	160
Defensa Legal Gratuita	58	1	9	1	1	0	0	0	0	0	-	70
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	71,079	10,534	4,861	3,401	19	433	56	39	4,868	10,972	8,312	114,574
Participación (%)	62.04%	9.19%	4.24%	2.97%	0.02%	0.38%	0.05%	0.03%	4.25%	9.58%	7.25%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	2,643
CURP (Cédulas generadas)	505
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	73
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	39

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.

⁴. Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

⁵ Incluye 2 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 NOVIEMBRE 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	658,907	126,123	28,491	27,819	371	2,919	287	467	49,764	129,106	117,835	1,142,089
Asesorías Técnico Jurídicas	658,850	126,113	26,563	27,796	371	2,918	287	467	49,702	129,106	117,835	1,140,008
Consultas Jurídicas	17	1	10	4	0	1	0	0	61	0	-	94
SIAB-VIDA	0	0	1,917	0	0	0	0	0	0	0	-	1,917
Asesoría Jurídica Penal	40	9	1	19	0	0	0	0	1	0	-	70
Controversias	150,098	13,391	28,368	8,853	36	903	158	71	1	0	-	201,879
Gestión Ordinaria	1,190	1,973	2,574	3,537	22	796	91	44	1	0	-	10,228
Gestión Electrónica	129,006	10,303	18,919	3,801	0	0	0	0	0	0	-	162,029
Conciliación ⁵	19,902	1,115	6,875	1,515	14	107	67	27	0	0	-	29,622
Solicitudes de Dictamen	3,585	36	1,054	96	4	7	12	7	0	0	-	4,801
Defensoría	1,991	10	205	18	4	3	0	2	0	0	-	2,233
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	1,158	6	130	13	2	3	0	2	0	0	-	1,314
Defensa Legal Gratuita	833	4	75	5	2	0	0	0	0	0	-	919
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	814,581	139,560	58,119	36,789	415	3,832	458	547	49,765	129,106	117,835	1,351,007
Participación (%)	60.30%	10.33%	4.30%	2.72%	0.03%	0.29%	0.03%	0.04%	3.68%	9.56%	8.72%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		54,271
REUS (Usuarios registrados)		36,623
CURP (Cédulas generadas)		10,794
RECA (Contratos de Adhesión registrados)		1,849
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Noviembre) ⁷		5,005

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 54 asuntos de Conciliación Telefónica. 41 corresponden a Banca Múltiple, 1 de SICs, 1 de SOFOL, 5 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.