

**RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF
DEL MES DE OCTUBRE 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 | 69,436 | 14,718 | 2,971 | 3,138 | 22 | 338 | 20 | 42 | 5,869 | 13,099 | 9,443 | 119,096 |
| Asesorías Técnico Jurídicas | 69,433 | 14,718 | 2,771 | 3,131 | 22 | 337 | 20 | 42 | 5,864 | 13,099 | 9,443 | 118,880 |
| Consultas Jurídicas | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | | 12 |
| SIAB-VIDA | 0 | 0 | 197 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 197 |
| Asesoría Jurídica Penal | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 7 |
| Controversias | 14,922 | 1,544 | 2,769 | 873 | 5 | 107 | 15 | 5 | 0 | 0 | | 20,240 |
| Gestión Ordinaria | 81 | 223 | 194 | 363 | 4 | 100 | 9 | 1 | 0 | 0 | | 975 |
| Gestión Electrónica | 12,735 | 1,202 | 1,904 | 346 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 16,187 |
| Conciliación ⁵ | 2,106 | 119 | 671 | 164 | 1 | 7 | 6 | 4 | 0 | 0 | | 3,078 |
| Solicitudes de Dictamen | 371 | 3 | 117 | 8 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | 501 |
| Defensoría | 192 | 1 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | | 211 |
| Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita ⁶ | 99 | 1 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | | 114 |
| Defensa Legal Gratuita | 93 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 97 |
| 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 | 84,921 | 16,266 | 5,874 | 4,019 | 27 | 446 | 36 | 48 | 5,869 | 13,099 | 9,443 | 140,048 |
| Participación (%) | 60.64% | 11.62% | 4.19% | 2.87% | 0.02% | 0.32% | 0.03% | 0.03% | 4.19% | 9.35% | 6.74% | 100.00% |

| Número de registros en la CONDUSEF | |
|--|-------|
| REUS (Usuarios registrados) | 4,940 |
| CURP (Cédulas generadas) | 3,281 |
| RECA (Contratos de Adhesión registrados) | 812 |
| SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes) | 813 |
| | 34 |

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 y 2 a Instituciones de Seguros.

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 OCTUBRE 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 | 600,243 | 116,621 | 25,947 | 25,060 | 355 | 2,617 | 245 | 436 | 44,896 | 118,134 | 109,523 | 1,044,077 |
| Asesorías Técnico Jurídicas | 600,190 | 116,611 | 24,173 | 25,039 | 355 | 2,616 | 245 | 436 | 44,840 | 118,134 | 109,523 | 1,042,162 |
| Consultas | Jurídicas | 13 | 1 | 9 | 4 | 0 | 1 | 0 | 55 | 0 | | 83 |
| | SIAB-VIDA | 0 | 0 | 1,764 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 1,764 |
| Asesoría Jurídica Penal | 40 | 9 | 1 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 68 |
| Controversias | 137,939 | 12,361 | 26,123 | 8,214 | 34 | 773 | 145 | 63 | 1 | 0 | | 185,653 |
| Gestión Ordinaria | 1,131 | 1,829 | 2,450 | 3,276 | 21 | 693 | 85 | 38 | 1 | 0 | | 9,524 |
| Gestión Electrónica | 118,578 | 9,496 | 17,366 | 3,530 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 148,970 |
| Conciliación ⁵ | 18,230 | 1,036 | 6,307 | 1,408 | 13 | 80 | 60 | 25 | 0 | 0 | | 27,159 |
| Solicitudes de Dictamen | 3,529 | 35 | 1,007 | 96 | 4 | 6 | 11 | 7 | 0 | 0 | | 4,695 |
| Defensoría | 1,791 | 9 | 180 | 15 | 3 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | | 2,003 |
| Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita | 1,016 | 6 | 114 | 11 | 2 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | | 1,154 |
| Defensa Legal Gratuita | 775 | 3 | 66 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 849 |
| 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 | 743,502 | 129,026 | 53,258 | 33,388 | 396 | 3,399 | 402 | 508 | 44,897 | 118,134 | 109,523 | 1,236,433 |
| Participación (%) | 60.13% | 10.44% | 4.31% | 2.70% | 0.03% | 0.27% | 0.03% | 0.04% | 3.63% | 9.56% | 8.86% | 100.00% |

| Número de registros en la CONDUSEF | |
|--|--------|
| REUS (Usuarios registrados) | 51,039 |
| CURP (Cédulas generadas) | 33,980 |
| RECA (Contratos de Adhesión registrados) | 10,289 |
| SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Octubre) ⁷ | 1,776 |
| | 4,994 |

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 52 asuntos de Conciliación Telefónica. 39 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.

⁷ Se consideran Instituciones dadas de alta, baja, fusionadas, etc.