

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF  
DEL MES DE SEPTIEMBRE 2013

Proceso/Sector	Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	IVR <sup>4</sup>	Total Acciones
<b>Asesorías</b>	<b>54,904</b>	<b>10,593</b>	<b>2,381</b>	<b>2,206</b>	<b>28</b>	<b>299</b>	<b>25</b>	<b>37</b>	<b>3,889</b>	<b>10,750</b>	<b>9,801</b>	<b>94,913</b>
Asesorías Técnico Jurídicas	54,903	10,593	2,213	2,198	28	299	25	37	3,884	10,750	9,801	94,731
Consultas Jurídicas	1	0	3	1	0	0	0	0	5	0		10
SIAB-VIDA	0	0	165	0	0	0	0	0	0	0		165
Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0		7
<b>Controversias</b>	<b>12,119</b>	<b>1,148</b>	<b>2,268</b>	<b>672</b>	<b>4</b>	<b>85</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>16,320</b>
Gestión Ordinaria	98	119	196	230	3	78	11	6	0	0		741
Gestión Electrónica	10,367	957	1,506	298	0	0	0	0	0	0		13,128
Conciliación <sup>5</sup>	1,654	72	566	144	1	7	6	1	0	0		2,451
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	<b>334</b>	<b>5</b>	<b>111</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>467</b>
<b>Defensoría</b>	<b>182</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>201</b>
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>6</sup>	113	1	13	1	2	0	0	0	0	0		130
Defensa Legal Gratuita	69	0	1	1	0	0	0	0	0	0		71
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
<b>Total</b>	<b>67,539</b>	<b>11,747</b>	<b>4,774</b>	<b>2,891</b>	<b>34</b>	<b>385</b>	<b>47</b>	<b>44</b>	<b>3,889</b>	<b>10,750</b>	<b>9,801</b>	<b>111,901</b>
<b>Participación (%)</b>	<b>60.36%</b>	<b>10.50%</b>	<b>4.27%</b>	<b>2.58%</b>	<b>0.03%</b>	<b>0.34%</b>	<b>0.04%</b>	<b>0.04%</b>	<b>3.47%</b>	<b>9.61%</b>	<b>8.76%</b>	<b>100.00%</b>

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	3,894
CURP (Cédulas generadas)	2,898
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	945
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	0
	51

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM ER.

<sup>2</sup>Se 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.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

<sup>5</sup>Incluye 3 asuntos de Conciliación Telefónica. Y corresponden a Banca Múltiple.

<sup>6</sup>Se 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 SEPTIEMBRE 2013

Proceso/Sector	Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	IVR <sup>4</sup>	Total Acciones
<b>Asesorías</b>	<b>530,807</b>	<b>101,903</b>	<b>22,976</b>	<b>21,922</b>	<b>333</b>	<b>2,279</b>	<b>225</b>	<b>394</b>	<b>39,027</b>	<b>105,035</b>	<b>100,080</b>	<b>924,981</b>
Asesorías Técnico Jurídicas	530,757	101,893	21,402	21,908	333	2,279	225	394	38,976	105,035	100,080	923,282
Consultas	Jurídicas	10	1	6	4	0	0	0	50	0		71
	SIAB-VIDA	0	0	1,567	0	0	0	0	0	0		1,567
Asesoría Jurídica Penal	40	9	1	10	0	0	0	0	1	0		61
<b>Controversias</b>	<b>123,017</b>	<b>10,817</b>	<b>23,354</b>	<b>7,341</b>	<b>29</b>	<b>666</b>	<b>130</b>	<b>58</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>165,413</b>
Gestión Ordinaria	1,050	1,606	2,256	2,913	17	593	76	37	1	0		8,549
Gestión Electrónica	105,843	8,294	15,462	3,184	0	0	0	0	0	0		132,783
Conciliación <sup>5</sup>	16,124	917	5,636	1,244	12	73	54	21	0	0		24,081
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	<b>3,158</b>	<b>32</b>	<b>890</b>	<b>88</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>4,194</b>
<b>Defensoría</b>	<b>1,599</b>	<b>8</b>	<b>163</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>1,792</b>
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita	917	5	101	11	2	3	0	1	0	0		1,040
Defensa Legal Gratuita	682	3	62	4	1	0	0	0	0	0		752
<b>Arbitrajes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>2</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>658,581</b>	<b>112,760</b>	<b>47,384</b>	<b>29,369</b>	<b>369</b>	<b>2,953</b>	<b>366</b>	<b>460</b>	<b>39,028</b>	<b>105,035</b>	<b>100,080</b>	<b>1,096,385</b>
<b>Participación (%)</b>	<b>60.07%</b>	<b>10.28%</b>	<b>4.32%</b>	<b>2.68%</b>	<b>0.03%</b>	<b>0.27%</b>	<b>0.03%</b>	<b>0.04%</b>	<b>3.56%</b>	<b>9.58%</b>	<b>9.14%</b>	<b>100.00%</b>

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	46,119
CURP (Cédulas generadas)	30,699
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	9,477
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Septiembre) <sup>7</sup>	963
	4,980

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM ER.

<sup>2</sup>Se 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.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup> Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

<sup>5</sup> Incluye 46 asuntos de Conciliación Telefónica. 35 corresponden a Banca Múltiple, 1 de SICs, 1 de SOFOL, 3 de Asegurador, 1 de AFORE y 5 de SOFOM ENR.

<sup>6</sup>Se 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.

<sup>7</sup> Se consideran Instituciones dadas de alta, baja, fusionadas, etc.