HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Abril 2020

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito[1]	SAR	Instituciones de Seguros	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras [2]	Condusef [3]	Total Acciones
Asesorías		***28,058***	***622***	***1,155***	***1,275***	***5***	***194***	***1***	***11***	***4,574***	***5,127***	***41,022***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**31**
	Asistencias Técnicas Básicas	28,012	622	1,155	1,275	5	194	1	11	4,574	5,127	**40,976**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**15**
	SIAB-VIDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Reclamaciones		***3,080***	***61***	***169***	***538***	***3***	***91***	***0***	***0***	***0***	***0***	***3,942***
Controversias		**2,322**	**45**	**15**	**503**	**3**	**88**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2,976**
Gestión Ordinaria		3	42	3	13	0	2	0	0	0	0	**63**
Gestión Electrónica		1,408	2	11	6	0	0	0	0	0	0	**1,427**
Gestión Redeco/Cobranza		904	0	0	483	3	86	0	0	0	0	**1,476**
Conciliación		7	1	1	1	0	0	0	0	0	0	**10**
Solicitudes de Dictamen		**747**	**16**	**154**	**35**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**955**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Defensa Legal Gratuita		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Asesoría Jurídica Penal		**11**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**11**
Violaciones Administrativas		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
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**
Liquidación Judicial		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Total general		***31,138***	***683***	***1,324***	***1,813***	***8***	***285***	***1***	***11***	***4,574***	***5,127***	***44,964***
Participación (%)		**69.3%**	**1.5%**	**2.9%**	**4.0%**	**0.02%**	**0.6%**	**0.00%**	**0.02%**	**10.2%**	**11.4%**	**100.0%**

Número de registros en la CONDUSEF	**3,030**
REUS (Usuarios registrados)	2,930
CURP (Cédulas generadas)	2
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	86
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	12

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 1,716 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

[1]Incluye información de tres SOFOM E.R.

[2]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.

[3]Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

[4]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.

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef al mes de Abril 2020

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]	Total Acciones
Asesorías		***206,038***	***22,755***	***62,233***	***15,536***	***89***	***1,518***	***27***	***79***	***22,505***	***71,739***	***402,519***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	41,999	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**41,999**
	Asistencias Técnicas Básicas	162,383	22,750	18,792	15,505	89	1,515	27	78	22,505	71,739	**315,383**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,065	5	128	31	0	3	0	1	0	0	**1,233**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	591	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**591**
	SIAB-VIDA	0	0	43,313	0	0	0	0	0	0	0	**43,313**
Reclamaciones		***54,324***	***3,350***	***9,142***	***8,119***	***14***	***653***	***18***	***17***	***3***	***0***	***75,640***
Controversias		**48,982**	**3,264**	**8,246**	**7,938**	**13**	**635**	**16**	**14**	**3**	**0**	**69,111**
Gestión Ordinaria		105	296	53	497	3	55	8	8	3	0	**1,028**
Gestión Electrónica		34,452	2,478	5,987	4,124	0	111	2	1	0	0	**47,155**
Gestión Redeco/Cobranza		6,374	0	0	2,389	9	407	0	0	0	0	**9,179**
Conciliación		8,051	490	2,206	928	1	62	6	5	0	0	**11,749**
Solicitudes de Dictamen		**3,742**	**83**	**831**	**157**	**1**	**17**	**2**	**2**	**0**	**0**	**4,835**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**839**	**2**	**56**	**16**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**915**
Defensa Legal Gratuita		**544**	**1**	**8**	**8**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**561**
Asesoría Jurídica Penal		**166**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**166**
Violaciones Administrativas		**51**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**52**
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**
Liquidación Judicial		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Total general		***260,362***	***26,105***	***71,375***	***23,655***	***103***	***2,171***	***45***	***96***	***22,508***	***71,739***	***478,159***
Participación (%)		**54.45%**	**5.46%**	**14.93%**	**4.95%**	**0.02%**	**0.45%**	**0.01%**	**0.02%**	**4.71%**	**15.00%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**35,074**
REUS (Usuarios registrados)	21,322
CURP (Cédulas generadas)	36
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,668
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Marzo)[5]	3,048

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 478,159 Acciones de Defensa se registraron 310,768 Folios Únicos.
Se recibieron 16,496 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

[1]Incluye información de tres SOFOM E.R.

[2]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.

[3]Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

[4]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

[5]Se consideran instituciones que tienen el estatus de autorizadas y/o en operación