HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Diciembre 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		***42,989***	***1,186***	***14,875***	***1,568***	***5***	***83***	***3***	***10***	***897***	***6,571***	***68,187***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	1,636	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1,636**
	Asistencias Técnicas Básicas	41,042	1,183	1,955	1,562	5	83	3	10	897	6,571	**53,311**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	153	3	9	6	0	0	0	0	0	0	**171**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	158	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**158**
	SIAB-VIDA	0	0	12,911	0	0	0	0	0	0	0	**12,911**
Reclamaciones		***10,696***	***527***	***1,727***	***2,048***	***3***	***194***	***2***	***9***	***0***	***0***	***15,206***
Controversias		**9,539**	**502**	**1,485**	**2,017**	**3**	**191**	**0**	**9**	**0**	**0**	**13,746**
Gestión Ordinaria		13	20	4	75	0	4	0	0	0	0	**116**
Gestión Electrónica		6,721	421	1,153	918	0	24	0	3	0	0	**9,240**
Gestión Redeco/Cobranza		1,553	0	0	902	3	154	0	0	0	0	**2,612**
Conciliación		1,252	61	328	122	0	9	0	6	0	0	**1,778**
Solicitudes de Dictamen		**908**	**23**	**235**	**28**	**0**	**3**	**2**	**0**	**0**	**0**	**1,199**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**135**	**2**	**6**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**146**
Defensa Legal Gratuita		**104**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**105**
Asesoría Jurídica Penal		**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**10**
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		***53,685***	***1,713***	***16,602***	***3,616***	***8***	***277***	***5***	***19***	***897***	***6,571***	***83,393***
Participación (%)		**64.4%**	**2.1%**	**19.9%**	**4.3%**	**0.01%**	**0.3%**	**0.01%**	**0.02%**	**1.1%**	**7.9%**	**100.0%**

Número de registros en la CONDUSEF	**10,423**
REUS (Usuarios registrados)	10,385
CURP (Cédulas generadas)	0
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	33
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	5

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

[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 Diciembre 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		***614,169***	***35,086***	***171,624***	***29,040***	***125***	***2,645***	***65***	***196***	***42,002***	***140,440***	***1,035,392***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	54,491	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**54,491**
	Asistencias Técnicas Básicas	556,031	35,077	38,452	28,997	125	2,642	65	194	42,001	140,440	**844,024**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	**2**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,919	9	171	43	0	3	0	2	0	0	**2,147**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	1,728	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1,728**
	SIAB-VIDA	0	0	133,000	0	0	0	0	0	0	0	**133,000**
Reclamaciones		***138,737***	***7,357***	***22,351***	***21,699***	***37***	***2,063***	***31***	***66***	***3***	***0***	***192,344***
Controversias		**127,359**	**7,174**	**20,400**	**21,399**	**36**	**2,033**	**27**	**60**	**3**	**0**	**178,491**
Gestión Ordinaria		225	527	107	1,170	8	122	15	22	3	0	**2,199**
Gestión Electrónica		92,482	5,768	15,783	10,027	0	343	3	15	0	0	**124,421**
Gestión Redeco/Cobranza		17,719	0	0	8,554	25	1,454	0	0	0	0	**27,752**
Conciliación		16,933	879	4,510	1,648	3	114	9	23	0	0	**24,119**
Solicitudes de Dictamen		**7,822**	**173**	**1,821**	**260**	**1**	**28**	**4**	**4**	**0**	**0**	**10,113**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**1,698**	**6**	**98**	**25**	**0**	**1**	**0**	**2**	**0**	**0**	**1,830**
Defensa Legal Gratuita		**1,598**	**4**	**31**	**15**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1,649**
Asesoría Jurídica Penal		**209**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**209**
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		***752,906***	***42,443***	***193,975***	***50,739***	***162***	***4,708***	***96***	***262***	***42,005***	***140,440***	***1,227,736***
Participación (%)		**61.32%**	**3.46%**	**15.80%**	**4.13%**	**0.01%**	**0.38%**	**0.01%**	**0.02%**	**3.42%**	**11.44%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**70,244**
REUS (Usuarios registrados)	56,110
CURP (Cédulas generadas)	60
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,977
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Diciembre)[5]	3,097

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De 1,227,736 Acciones de Defensa se registraron 611,267 Folios Únicos.

Se recibieron 21,914 llamadas por el Interactive Voice Response IVR (sin registro de IVR durante el periodo julio - diciembre 2020)

[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