

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		65,209	7,933	21,152	5,138	12	477	4	20	5,980	25,285	131,210
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	15,446	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15,446
	Asistencias Técnicas Básicas	49,084	7,930	6,400	5,123	12	476	4	20	5,980	25,285	100,314
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	490	3	60	15	0	1	0	0	0	0	569
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	189	0	0	0	0	0	0	0	0	0	189
	SIAB-VIDA	0	0	14,692	0	0	0	0	0	0	0	14,692
Reclamaciones		20,409	1,194	3,299	2,958	5	200	9	10	0	0	28,084
Controversias		18,728	1,167	3,128	2,900	4	193	9	8	0	0	26,137
Gestión Ordinaria		35	113	26	233	2	16	7	5	0	0	437
Gestión Electrónica		13,817	865	2,270	1,601	0	41	0	0	0	0	18,594
Gestión Redeco/Cobranza		1,945	0	0	668	2	112	0	0	0	0	2,727
Conciliación		2,931	189	832	398	0	24	2	3	0	0	4,379
Solicitudes de Dictamen		1,083	26	153	51	1	7	0	2	0	0	1,323
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		368	0	0	0	0	0	0	0	0	0	368
Defensa Legal Gratuita		156	0	0	1	0	0	0	0	0	0	157
Asesoría Jurídica Penal		49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
Violaciones Administrativas		25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
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	1	18	6	0	0	0	0	0	0	25
Total general		85,618	9,127	24,451	8,096	17	677	13	30	5,980	25,285	159,294
Participación (%)		53.7%	5.7%	15.3%	5.1%	0.01%	0.4%	0.01%	0.02%	3.8%	15.9%	100.0%
Número de registros en la CONDUSEF												7,619
REUS (Usuarios registrados)												7,592
CURP (Cédulas generadas)												5
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)												5
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)												17

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 9,442 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

¹Incluye información de tres SOFOM E.R.

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 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.