HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Junio 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		***38,688***	***1,180***	***8,918***	***1,291***	***8***	***144***	***1***	***9***	***4,363***	***9,711***	***64,313***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**33**
	Asistencias Técnicas Básicas	38,572	1,180	1,974	1,291	8	144	1	9	4,363	9,711	**57,253**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**80**
	SIAB-VIDA	0	0	6,944	0	0	0	0	0	0	0	**6,944**
Reclamaciones		***6,239***	***195***	***701***	***880***	***2***	***141***	***0***	***0***	***0***	***0***	***8,158***
Controversias		**6,076**	**194**	**687**	**880**	**2**	**141**	**0**	**0**	**0**	**0**	**7,980**
Gestión Ordinaria		2	0	0	7	0	0	0	0	0	0	**9**
Gestión Electrónica		4,739	194	687	144	0	8	0	0	0	0	**5,772**
Gestión Redeco/Cobranza		1,334	0	0	729	2	133	0	0	0	0	**2,198**
Conciliación		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Solicitudes de Dictamen		**141**	**1**	**14**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**156**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**
Defensa Legal Gratuita		**18**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**18**
Asesoría Jurídica Penal		**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
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		***44,927***	***1,375***	***9,619***	***2,171***	***10***	***285***	***1***	***9***	***4,363***	***9,711***	***72,471***
Participación (%)		**62.0%**	**1.9%**	**13.3%**	**3.0%**	**0.01%**	**0.4%**	**0.00%**	**0.01%**	**6.0%**	**13.4%**	**100.0%**

Número de registros en la CONDUSEF	**3,442**
REUS (Usuarios registrados)	3,371
CURP (Cédulas generadas)	3
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	54
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	14

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 2,679 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 Junio 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		***278,903***	***24,717***	***75,633***	***18,047***	***99***	***1,833***	***29***	***96***	***31,292***	***92,141***	***522,790***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	42,050	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**42,050**
	Asistencias Técnicas Básicas	235,083	24,712	22,296	18,016	99	1,830	29	95	31,292	92,141	**425,593**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,071	5	128	31	0	3	0	1	0	0	**1,239**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	699	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**699**
	SIAB-VIDA	0	0	53,209	0	0	0	0	0	0	0	**53,209**
Reclamaciones		***63,670***	***3,571***	***9,949***	***9,551***	***16***	***885***	***18***	***22***	***3***	***0***	***87,685***
Controversias		**57,960**	**3,484**	**9,034**	**9,368**	**15**	**866**	**16**	**19**	**3**	**0**	**80,765**
Gestión Ordinaria		107	296	53	513	3	55	8	13	3	0	**1,051**
Gestión Electrónica		40,978	2,697	6,774	4,287	0	122	2	1	0	0	**54,861**
Gestión Redeco/Cobranza		8,810	0	0	3,640	11	627	0	0	0	0	**13,088**
Conciliación		8,065	491	2,207	928	1	62	6	5	0	0	**11,765**
Solicitudes de Dictamen		**3,883**	**84**	**845**	**157**	**1**	**17**	**2**	**2**	**0**	**0**	**4,991**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**846**	**2**	**56**	**16**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**922**
Defensa Legal Gratuita		**763**	**1**	**13**	**10**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**788**
Asesoría Jurídica Penal		**167**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**167**
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		***342,573***	***28,288***	***85,582***	***27,598***	***115***	***2,718***	***47***	***118***	***31,295***	***92,141***	***610,475***
Participación (%)		**56.12%**	**4.63%**	**14.02%**	**4.52%**	**0.02%**	**0.45%**	**0.01%**	**0.02%**	**5.13%**	**15.09%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**41,884**
REUS (Usuarios registrados)	28,013
CURP (Cédulas generadas)	41
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,762
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Junio)[5]	3,068

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 610,475 Acciones de Defensa se registraron 379,707 Folios Únicos.
Se recibieron 21,914 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