HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Marzo 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		***51,736***	***5,921***	***20,111***	***4,093***	***26***	***400***	***5***	***25***	***5,356***	***19,451***	***107,124***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	10,212	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**10,212**
	Asistencias Técnicas Básicas	41,133	5,920	4,965	4,090	26	399	5	25	5,356	19,451	**81,370**
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	200	1	25	3	0	1	0	0	0	0	**230**
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	191	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**191**
	SIAB-VIDA	0	0	15,121	0	0	0	0	0	0	0	**15,121**
Reclamaciones		***13,482***	***922***	***2,380***	***2,055***	***5***	***162***	***3***	***4***	***1***	***0***	***19,014***
Controversias		**12,521**	**911**	**2,246**	**2,028**	**5**	**160**	**3**	**4**	**1**	**0**	**17,879**
Gestión Ordinaria		30	79	11	134	1	19	1	3	1	0	**279**
Gestión Electrónica		8,640	694	1,631	1,081	0	25	1	0	0	0	**12,072**
Gestión Redeco/Cobranza		1,616	0	0	583	3	95	0	0	0	0	**2,297**
Conciliación		2,235	138	604	230	1	21	1	1	0	0	**3,231**
Solicitudes de Dictamen		**534**	**10**	**119**	**21**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**686**
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita [4]		**172**	**0**	**12**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**189**
Defensa Legal Gratuita		**217**	**1**	**3**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**222**
Asesoría Jurídica Penal		**38**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**38**
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		***65,218***	***6,843***	***22,491***	***6,148***	***31***	***562***	***8***	***29***	***5,357***	***19,451***	***126,138***
Participación (%)		**51.7%**	**5.4%**	**17.8%**	**4.9%**	**0.02%**	**0.4%**	**0.01%**	**0.02%**	**4.2%**	**15.4%**	**100.0%**

Número de registros en la CONDUSEF	**100**
REUS (Usuarios registrados)	0
CURP (Cédulas generadas)	21
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	65
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	14

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 2,813 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.

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef al mes de Marzo 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	***177,980***	***22,133***	***61,078***	***14,261***	***84***	***1,324***	***26***	***68***	***17,931***	***66,612***	***361,497***
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	41,968	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**41,968**
	Asistencias Técnicas Básicas	134,371	22,128	17,637	14,230	84	1,321	26	67	17,931	66,612	**274,407**
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)	576	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**576**
	SIAB-VIDA	0	0	43,313	0	0	0	0	0	0	0	**43,313**
	Reclamaciones	***51,244***	***3,289***	***8,973***	***7,581***	***11***	***562***	***18***	***17***	***3***	***0***	***71,698***
Controversias		**46,660**	**3,219**	**8,231**	**7,435**	**10**	**547**	**16**	**14**	**3**	**0**	**66,135**
Gestión Ordinaria		102	254	50	484	3	53	8	8	3	0	**965**
Gestión Electrónica		33,044	2,476	5,976	4,118	0	111	2	1	0	0	**45,728**
Gestión Redeco/Cobranza		5,470	0	0	1,906	6	321	0	0	0	0	**7,703**
Conciliación		8,044	489	2,205	927	1	62	6	5	0	0	**11,739**
Solicitudes de Dictamen		**2,995**	**67**	**677**	**122**	**1**	**14**	**2**	**2**	**0**	**0**	**3,880**
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		**155**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**155**
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		***229,224***	***25,422***	***70,051***	***21,842***	***95***	***1,886***	***44***	***85***	***17,934***	***66,612***	***433,195***
Participación (%)		**52.91%**	**5.87%**	**16.17%**	**5.04%**	**0.02%**	**0.44%**	**0.01%**	**0.02%**	**4.14%**	**15.38%**	**100.00%**

Número de registros en la CONDUSEF	**26,887**
REUS (Usuarios registrados)	13,236
CURP (Cédulas generadas)	34
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	10,584
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Marzo)[5]	3,033

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 433,195 Acciones de Defensa se registraron 283,839 Folios Únicos.
Se recibieron 14,780 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