



Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef del mes de Noviembre 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	Condusef ³	Total Acciones
	Asesorías	59,949	1,797	15,644	2,188	7	126	3	24	1,417	7,838	88,993
, C	Asesorías Emisión de											
Asesorías Téc. Jurídicas	Reporte de Crédito Especial	3,217	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,217
Aseso	Asistencias Técnicas Básicas	56,391	1,797	2,900	2,188	7	126	3	24	1,416	7,838	72,690
	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
nsultas y A. Jurídicas pecializadas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	156	0	7	0	0	0	0	0	0	0	163
Consultas y Jurídicas Especializad	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	185	0	0	0	0	0	0	0	0	0	185
ОШ	SIAB-VIDA	0	0	12,737	0	0	0	0	0	0	0	12,737
	Reclamaciones	13,653	687	2,468	2,395	6	205	2	7	0	0	19,423
Contro	versias	12,444	674	2,248	2,366	6	202	2	7	0	0	17,949
Gestió	n Ordinaria	25	48	13	139	2	16	1	4	0	0	248
	n Electrónica	8,985	551	1,723	1,315	0	45	0	1	0	0	12,620
	n Redeco/Cobranza	1,411	0	_	, 00	4	130	0	0		0	2,278
Concili		2,023	75	512	179	0	11	1	2	0	0	2,803
	ıdes de Dictamen	809	11	201	29	0	3	0	0	0	0	1,053
	udes para la Defensa Gratuita ⁴	151	0	10	0	0	0	0	0	О	o	161
Defens	a Legal Gratuita	244	2				0	0	0			255
Asesoría Jurídica Penal		5	0			0	0	0	0		0	5
Violaciones Administrativas Arbitrajes		0	0			0	0	0	0	0	0	0
	jes rso Mercantil	0	0		-	0	0	0	0	_	0	0
	ación Judicial	0	0	_	0	0	0	0	0		0	0
	Total general	73,602	2,484	18,112	4,583	13	331	5	31	1,417	7,838	108,416
	Participación (%)	67.9%	2.3%	16.7%	4.2%	0.01%	0.3%	0.00%	0.03%	1.3%	7.2%	100.0%
Número de registros en la CONDUSEF											3,294	
REUS (Usuarios registrados)										3,183		
CURP (Cédulas generadas)										3		
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)										97		
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)											11	

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

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.



Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef al mes de Noviembre 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	Condusef ³	Total Acciones
	Asesorías	571,180	33,900	156,749	27,472	120	2,562	62	186	41,105	133,869	967,205
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorias Emisión de Reporte de Crédito Especial	52,855	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52,855
	<u>Especial</u> Asistencias Técnicas Básicas	514,989	33,894	36,497	27,435	120	2,559	62	184	41,104	133,869	790,713
as A	Jurídicas	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
sultas y urídicas ecializad	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,766	6	162	37	0	3	0	2	0	0	1,976
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	1,570	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,570
O E	SIAB-VIDA	0	0	120,089	0			0	0	_	0	120,089
	Reclamaciones	128,041	6,830	20,624	19,651	34	1,869	29	57	3	0	177,138
Contro		117,820	6,672	18,915	19,382	33		27	51	3	0	164,745
	o Ordinaria	212	507	103	1,095			15	22	3	0	2,083
	n Electrónica	85,761	5,347	14,630	9,109			3	12	0	0	115,181
Gestiór	Redeco/Cobranza	16,166	0	0	7,652	22	1,300	0	0	0	0	25,140
Concili	ación	15,681	818	4,182	1,526	3	105	9	17	0	0	22,341
Solicitu	des de Dictamen	6,914	150	1,586	232	1	25	2	4	0	0	8,914
	des para la Defensa ratuita ⁴	1,563	4	92	22	0	1	0	2	О	o	1,684
Defense	a Legal Gratuita	1,494	4	30	15	0	1	0	0	0	0	1,544
Asesorí	a Jurídica Penal	199	0	0	0	0	0	0	0	0	0	199
Violacio	ones Administrativas	51	0	1	0	0	0	0	0	0	0	52
Arbitraj	es	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	so Mercantil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liquida	ción Judicial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total general	699,221	40,730	177,373	47,123	154	4,431	91	243	41,108	133,869	1,144,343
	Participación (%)	61.10%	3.56%	15.50%	4.12%	0.01%	0.39%	0.01%	0.02%	3.59%	11.70%	100.00%
Número de registros en la CONDUSEF											59,830	
REUS (Usuarios registrados)										45,725		
CURP (Cédulas generadas)										60		
	RECA (Contratos de Adhesión Autorizados) SIPPES (Número de Instituciones en operación al mes de Noviembre) ⁵											10,951
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Noviembre) ⁵										3,094		

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De 1,144,343 Acciones de Defensa se registraron 582,186 Folios Únicos.

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

¹Incluye información de tres SOFOM E.R.

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

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.