

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Instituciones de Seguros	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	Medios Remotos	Total Acciones
<b>Total Asesorías (SIO)</b>		<b>63,653</b>	<b>2,280</b>	<b>24,569</b>	<b>1,592</b>	<b>2</b>	<b>130</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>2,324</b>	<b>10,875</b>	<b>0</b>	<b>105,436</b>
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	3,090	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,090
	Asistencias Técnicas Básicas	59,904	2,276	3,398	1,588	2	129	3	8	2,324	10,875	0	80,507
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	344	4	30	3	0	1	0	0	0	0	0	382
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	315	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	315
	SIAB-VIDA	0	0	21,141	0	0	0	0	0	0	0	0	21,141
<b>Asesorías de CHAT en línea atendidos<sup>5/</sup></b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32,513</b>	<b>32,513</b>
<b>Asesorías a través del CHATBOT<sup>6/</sup></b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7,679</b>	<b>7,679</b>
<b>TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT</b>		<b>63,653</b>	<b>2,280</b>	<b>24,569</b>	<b>1,592</b>	<b>2</b>	<b>130</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>2,324</b>	<b>10,875</b>	<b>40,192</b>	<b>145,628</b>
<b>Reclamaciones (SIO)</b>		<b>15,098</b>	<b>819</b>	<b>2,800</b>	<b>2,520</b>	<b>8</b>	<b>383</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21,636</b>
<b>Controversias</b>		<b>13,856</b>	<b>807</b>	<b>2,562</b>	<b>2,501</b>	<b>8</b>	<b>376</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,117</b>
Gestión Ordinaria		27	39	18	228	1	15	0	1	0	0	0	329
Gestión Electrónica		9,245	672	1,953	664	0	33	0	3	0	0	0	12,571
Gestión Redeco/Cobranza		2,580	0	0	1,436	7	315	0	0	0	0	0	4,338
Conciliación		2,004	96	591	173	0	13	1	1	0	0	0	2,879
<b>Solicitudes de Dictamen</b>		<b>774</b>	<b>8</b>	<b>207</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,012</b>
<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita<sup>4</sup></b>		<b>265</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>301</b>
<b>Defensa Legal Gratuita</b>		<b>175</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>178</b>
<b>Asesoría Jurídica Penal</b>		<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>
<b>Violaciones Administrativas</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Arbitrajes</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Concurso Mercantil</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Liquidación Judicial</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL ADD (SIO)</b>		<b>78,751</b>	<b>3,099</b>	<b>27,369</b>	<b>4,112</b>	<b>10</b>	<b>513</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>2,325</b>	<b>10,875</b>	<b>0</b>	<b>127,072</b>
<b>TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT</b>		<b>78,751</b>	<b>3,099</b>	<b>27,369</b>	<b>4,112</b>	<b>10</b>	<b>513</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>2,325</b>	<b>10,875</b>	<b>40,192</b>	<b>167,264</b>
<b>Participación SIO (%)</b>		<b>62.0%</b>	<b>2.4%</b>	<b>21.5%</b>	<b>3.2%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.4%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.01%</b>	<b>1.8%</b>	<b>8.6%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>
<b>Número de registros en la CONDUSEF</b>													<b>6,884</b>
REUS (Usuarios registrados)													6,796
CURP (Cédulas generadas)													4
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)													67
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)													17

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

<sup>1</sup>Incluye información de tres SOFOM E.R.

<sup>2</sup>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.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>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.

<sup>5</sup> Este medio comenzó a operar a partir de abril de 2020. **En el SIO no se registran estos asuntos.**

<sup>6</sup> Este medio comenzó a operar a partir de septiembre de 2020. **En el SIO no se registran estos asuntos.**

Proceso/Sector	Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Instituciones de Seguros	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	Medios Remotos	Total Acciones
<b>Total Asesorías (SIO)</b>	<b>537,913</b>	<b>18,342</b>	<b>186,800</b>	<b>18,673</b>	<b>35</b>	<b>1,119</b>	<b>34</b>	<b>114</b>	<b>14,436</b>	<b>64,113</b>	<b>0</b>	<b>841,579</b>
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	25,680	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25,680
	Asistencias Técnicas Básicas	508,445	18,330	26,673	18,653	35	1,118	34	114	14,436	64,113	0
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,685	12	117	19	0	1	0	0	0	0	1,834
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	2,103	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,103
	SIAB-VIDA	0	0	160,010	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Asesorías de CHAT en línea atendidos<sup>5/</sup></b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>229,840</b>	<b>229,840</b>
<b>Asesorías a través del CHATBOT<sup>6/</sup></b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52,212</b>	<b>52,212</b>
<b>TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT</b>	<b>537,913</b>	<b>18,342</b>	<b>186,800</b>	<b>18,673</b>	<b>35</b>	<b>1,119</b>	<b>34</b>	<b>114</b>	<b>14,436</b>	<b>64,113</b>	<b>282,052</b>	<b>1,123,631</b>
<b>Reclamaciones (SIO)</b>	<b>118,580</b>	<b>6,433</b>	<b>21,696</b>	<b>24,660</b>	<b>59</b>	<b>2,869</b>	<b>22</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>174,373</b>
<b>Controversias</b>	<b>109,234</b>	<b>6,328</b>	<b>20,008</b>	<b>24,437</b>	<b>58</b>	<b>2,843</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162,964</b>
Gestión Ordinaria	208	280	127	1,563	2	96	8	11	1	0	0	2,296
Gestión Electrónica	76,488	5,393	15,696	10,603	0	370	0	11	1	0	0	108,562
Gestión Redeco/Cobranza	17,583	0	0	10,950	55	2,268	0	0	0	0	0	30,856
Conciliación	14,955	655	4,185	1,321	1	109	9	15	0	0	0	21,250
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	<b>6,331</b>	<b>91</b>	<b>1,560</b>	<b>194</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8,222</b>
<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita<sup>4</sup></b>	<b>1,637</b>	<b>13</b>	<b>115</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,788</b>
<b>Defensa Legal Gratuita</b>	<b>1,258</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,279</b>
<b>Asesoría Jurídica Penal</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>120</b>
<b>Violaciones Administrativas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Arbitrajes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Concurso Mercantil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Liquidación Judicial</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL ADD (SIO)</b>	<b>656,493</b>	<b>24,775</b>	<b>208,496</b>	<b>43,333</b>	<b>94</b>	<b>3,988</b>	<b>56</b>	<b>166</b>	<b>14,438</b>	<b>64,113</b>	<b>0</b>	<b>1,015,952</b>
<b>TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT</b>	<b>656,493</b>	<b>24,775</b>	<b>208,496</b>	<b>43,333</b>	<b>94</b>	<b>3,988</b>	<b>56</b>	<b>166</b>	<b>14,438</b>	<b>64,113</b>	<b>282,052</b>	<b>1,298,004</b>
<b>Participación SIO (%)</b>	<b>64.6%</b>	<b>2.4%</b>	<b>20.5%</b>	<b>4.3%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.4%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.02%</b>	<b>1.4%</b>	<b>6.3%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>
<b>Número de registros en la CONDUSEF</b>												<b>65,344</b>
REUS (Usuarios registrados)												51,042
CURP (Cédulas generadas)												11
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)												11,073
SIPRES (Instituciones dadas de alta al mes de Agosto)												3,218

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

**Notas: De 1,015,952 Acciones de Defensa se registraron 365,020 Folios Únicos.**

<sup>1</sup>Incluye información de tres SOFOM E.R.

<sup>2</sup>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.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>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.

<sup>5</sup> Este medio comenzó a operar a partir de abril de 2020. **En el SIO no se registran estos asuntos.**

<sup>6</sup> Este medio comenzó a operar a partir de septiembre de 2020. **En el SIO no se registran estos asuntos.**