

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	Medios Remotos	Total Acciones
Total Asesorías (SIO)		32,891	1,206	15,880	797	30	87	1	10	1,180	7,181	0	59,263
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	1,688	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,688
	Asistencias Técnicas Básicas	30,877	1,206	2,436	794	30	85	1	10	1,180	7,181	0	43,800
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	126	0	12	3	0	2	0	0	0	0	0	143
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	200
	SIAB-VIDA	0	0	13,432	0	0	0	0	0	0	0	0	13,432
Asesorías de CHAT en línea atendidos^{5/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30,500	30,500
Asesorías a través del CHATBOT^{6/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,258	5,258
TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT		32,891	1,206	15,880	797	30	87	1	10	1,180	7,181	35,758	95,021
Reclamaciones (SIO)		10,037	466	2,106	1,805	7	312	2	3	0	0	0	14,738
Controversias		9,433	451	1,936	1,784	7	310	1	3	0	0	0	13,925
Gestión Ordinaria		23	18	10	123	0	9	1	2	0	0	0	186
Gestión Electrónica		6,230	361	1,512	308	0	22	0	0	0	0	0	8,433
Gestión Redeco/Cobranza		1,918	0	0	1,243	7	264	0	0	0	0	0	3,432
Conciliación		1,262	72	414	110	0	15	0	1	0	0	0	1,874
Solicitudes de Dictamen		345	15	162	17	0	0	1	0	0	0	0	540
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		111	0	7	3	0	2	0	0	0	0	0	123
Defensa Legal Gratuita		134	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	136
Asesoría Jurídica Penal		14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Violaciones Administrativas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arbitrajes		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concurso Mercantil		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liquidación Judicial		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ADD (SIO)		42,928	1,672	17,986	2,602	37	399	3	13	1,180	7,181	0	74,001
TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT		42,928	1,672	17,986	2,602	37	399	3	13	1,180	7,181	35,758	109,759
Participación SIO (%)		58.0%	2.3%	24.3%	3.5%	0.05%	0.5%	0.00%	0.02%	1.6%	9.7%	0.0%	100.0%
Número de registros en la CONDUSEF													7,516
REUS (Usuarios registrados)													7,412
CURP (Cédulas generadas)													2
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)													70
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)													32

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.

⁵Este medio comenzó a operar a partir de abril de 2020. **En el SIO no se registran estos asuntos.**
⁶Este medio comenzó a operar a partir de septiembre de 2020. **En el SIO no se registran estos asuntos.**

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	Medios Remotos	Total Acciones
Total Asesorías (SIO)		743,796	25,764	264,895	23,212	96	1,643	48	164	21,057	97,707	0	1,178,382
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	35,928	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35,928
	Asistencias Técnicas Básicas	702,455	25,746	39,497	23,181	96	1,639	48	163	21,057	97,707	0	911,589
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,418	18	174	30	0	4	0	0	0	0	0	2,644
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	2,995	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,995
	SIAB-VIDA	0	0	225,224	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesorías de CHAT en línea atendidos^{5/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	350,996	350,996
Asesorías a través del CHATBOT^{6/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78,385	78,385
TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT		743,796	25,764	264,895	23,212	96	1,643	48	164	21,057	97,707	429,381	1,607,763
Reclamaciones (SIO)		172,014	9,176	32,752	33,623	90	4,414	26	74	1	0	0	252,170
Controversias		158,256	8,996	30,117	33,257	89	4,376	20	56	1	0	0	235,168
Gestión Ordinaria		330	370	204	2,226	4	140	9	17	1	0	0	3,301
Gestión Electrónica		109,652	7,610	23,578	12,353	0	522	0	16	0	0	0	153,731
Gestión Redeco/Cobranza		26,722	0	0	16,759	84	3,546	0	0	0	0	0	47,111
Conciliación		21,552	1,016	6,335	1,919	1	168	11	23	0	0	0	31,025
Solicitudes de Dictamen		9,064	159	2,441	317	1	33	6	18	0	0	0	12,039
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		2,434	20	169	33	0	4	0	0	0	0	0	2,660
Defensa Legal Gratuita		2,089	1	25	16	0	1	0	0	0	0	0	2,132
Asesoría Jurídica Penal		171	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	171
Violaciones Administrativas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arbitrajes		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concurso Mercantil		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liquidación Judicial		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ADD (SIO)		915,810	34,940	297,647	56,835	186	6,057	74	238	21,058	97,707	0	1,430,552
TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT		915,810	34,940	297,647	56,835	186	6,057	74	238	21,058	97,707	429,381	1,859,933
Participación SIO (%)		64.0%	2.4%	20.8%	4.0%	0.01%	0.4%	0.01%	0.02%	1.5%	6.8%	0.0%	100.0%
Número de registros en la CONDUSEF													93,604
REUS (Usuarios registrados)													79,056
CURP (Cédulas generadas)													16
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)													11,262
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)													3,270

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De 1,430,552 Acciones de Defensa se registraron 529,961 Folios Únicos.

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.

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

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