

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)		64,572	2,579	20,837	2,025	3	170	4	12	2,403	10,240	0	102,845
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	3,643	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,643
	Asistencias Técnicas Básicas	60,435	2,575	3,727	2,024	3	170	4	12	2,403	10,240	0	81,593
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	261	4	16	1	0	0	0	0	0	0	0	282
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	233	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	233
	SIAB-VIDA	0	0	17,094	0	0	0	0	0	0	0	0	17,094
Asesorías de CHAT en línea atendidos^{5/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28,730	28,730
Asesorías a través del CHATBOT^{6/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,657	6,657
TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT		64,572	2,579	20,837	2,025	3	170	4	12	2,403	10,240	35,387	138,232
Reclamaciones (SIO)		15,718	948	3,227	2,665	11	408	2	11	0	0	0	22,990
Controversias		14,110	923	2,881	2,624	10	404	1	6	0	0	0	20,959
Gestión Ordinaria		35	29	18	254	0	16	1	2	0	0	0	355
Gestión Electrónica		9,686	794	2,197	892	0	44	0	2	0	0	0	13,615
Gestión Redeco/Cobranza		2,231	0	0	1,285	10	323	0	0	0	0	0	3,849
Conciliación		2,158	100	666	193	0	21	0	2	0	0	0	3,140
Solicitudes de Dictamen		1,126	22	326	39	1	4	1	5	0	0	0	1,524
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		270	2	15	1	0	0	0	0	0	0	0	288
Defensa Legal Gratuita		174	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	181
Asesoría Jurídica Penal		38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
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)		80,290	3,527	24,064	4,690	14	578	6	23	2,403	10,240	0	125,835
TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT		80,290	3,527	24,064	4,690	14	578	6	23	2,403	10,240	35,387	161,222
Participación SIO (%)		63.8%	2.8%	19.1%	3.7%	0.01%	0.5%	0.00%	0.02%	1.9%	8.1%	0.0%	100.0%
Número de registros en la CONDUSEF													5,518
REUS (Usuarios registrados)													5,478
CURP (Cédulas generadas)													2
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)													17
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)													21

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)		474,260	16,062	162,231	17,081	33	989	31	106	12,112	53,238	0	736,143
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	22,590	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22,590
	Asistencias Técnicas Básicas	448,541	16,054	23,275	17,065	33	989	31	106	12,112	53,238	0	571,444
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,341	8	87	16	0	0	0	0	0	0	0	1,452
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	1,788	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,788
	SIAB-VIDA	0	0	138,869	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	197,327	197,327
Asesorías a través del CHATBOT^{6/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44,533	44,533
TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT		474,260	16,062	162,231	17,081	33	989	31	106	12,112	53,238	241,860	978,003
Reclamaciones (SIO)		103,482	5,614	18,896	22,140	51	2,486	21	46	7	0	0	152,737
Controversias		95,378	5,521	17,446	21,936	50	2,467	16	32	1	0	0	142,847
Gestión Ordinaria		181	241	109	1,335	1	81	8	10	1	0	0	1,967
Gestión Electrónica		67,243	4,721	13,743	9,939	0	337	0	8	0	0	0	95,991
Gestión Redeco/Cobranza		15,003	0	0	9,514	48	1,953	0	0	0	0	0	26,518
Conciliación		12,951	559	3,594	1,148	1	96	8	14	0	0	0	18,371
Solicitudes de Dictamen		5,557	83	1,353	178	1	19	5	14	0	0	0	7,210
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		1,372	9	87	19	0	0	0	0	0	0	0	1,487
Defensa Legal Gratuita		1,083	1	10	7	0	0	0	0	0	0	0	1,101
Asesoría Jurídica Penal		92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	92
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)		577,742	21,676	181,127	39,221	84	3,475	52	152	12,113	53,238	0	888,880
TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT		577,742	21,676	181,127	39,221	84	3,475	52	152	12,113	53,238	241,860	1,130,740
Participación SIO (%)		65.0%	2.4%	20.4%	4.4%	0.01%	0.4%	0.01%	0.02%	1.4%	6.0%	0.0%	100.0%

Número de registros en la CONDUSEF

REUS (Usuarios registrados)	44,246
CURP (Cédulas generadas)	7
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)	11,007
SIPRES (Instituciones dadas de alta al mes de junio)	3,205

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De 888,880 Acciones de Defensa se registraron 315,043 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.

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

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