

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)	56,330	2,011	22,213	1,150	26	150	5	18	1,819	7,868	0	91,590
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	2,823	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,823
	Asistencias Técnicas Básicas	53,062	2,008	3,383	1,149	26	149	5	18	1,819	7,868	0
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	208	3	14	1	0	1	0	0	0	0	227
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	237	0	0	0	0	0	0	0	0	0	237
	SIAB-VIDA	0	0	18,816	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	31,791	31,791
Asesorías a través del CHATBOT^{6/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7,098	7,098
TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT	56,330	2,011	22,213	1,150	26	150	5	18	1,819	7,868	38,889	130,479
Reclamaciones (SIO)	13,966	730	2,875	2,380	9	416	1	10	0	0	0	20,387
Controversias	12,875	716	2,671	2,350	9	411	1	8	0	0	0	19,041
Gestión Ordinaria	56	32	22	217	1	19	0	3	0	0	0	350
Gestión Electrónica	8,762	579	2,058	411	0	35	0	4	0	0	0	11,849
Gestión Redeco/Cobranza	2,239	0	0	1,550	8	346	0	0	0	0	0	4,143
Conciliación	1,818	105	591	172	0	11	1	1	0	0	0	2,699
Solicitudes de Dictamen	685	11	186	25	0	4	0	2	0	0	0	913
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴	212	3	13	2	0	1	0	0	0	0	0	231
Defensa Legal Gratuita	183	0	5	3	0	0	0	0	0	0	0	191
Asesoría Jurídica Penal	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
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)	70,296	2,741	25,088	3,530	35	566	6	28	1,819	7,868	0	111,977
TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT	70,296	2,741	25,088	3,530	35	566	6	28	1,819	7,868	38,889	150,866
Participación SIO (%)	62.8%	2.4%	22.4%	3.2%	0.03%	0.5%	0.01%	0.03%	1.6%	7.0%	0.0%	100.0%
Número de registros en la CONDUSEF												6,737
REUS (Usuarios registrados)												6,673
CURP (Cédulas generadas)												1
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)												41
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)												22

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.

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.

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)		710,905	24,558	249,015	22,415	66	1,556	47	154	19,877	90,526	0	1,119,119
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	34,240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34,240
	Asistencias Técnicas Básicas	671,578	24,540	37,061	22,387	66	1,554	47	153	19,877	90,526	0	867,789
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,292	18	162	27	0	2	0	0	0	0	0	2,501
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	2,795	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,795
	SIAB-VIDA	0	0	211,792	0	0	0	0	0	0	0	0	211,792
Asesorías de CHAT en línea atendidos^{5/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	320,496	320,496
Asesorías a través del CHATBOT^{6/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73,127	73,127
TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT		710,905	24,558	249,015	22,415	66	1,556	47	154	19,877	90,526	393,623	1,512,742
Reclamaciones (SIO)		161,977	8,710	30,646	31,818	83	4,102	24	71	1	0	0	237,432
Controversias		148,823	8,545	28,181	31,473	82	4,066	19	53	1	0	0	221,243
Gestión Ordinaria		307	352	194	2,103	4	131	8	15	1	0	0	3,115
Gestión Electrónica		103,422	7,249	22,066	12,045	0	500	0	16	0	0	0	145,298
Gestión Redeco/Cobranza		24,804	0	0	15,516	77	3,282	0	0	0	0	0	43,679
Conciliación		20,290	944	5,921	1,809	1	153	11	22	0	0	0	29,151
Solicitudes de Dictamen		8,719	144	2,279	300	1	33	5	18	0	0	0	11,499
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		2,323	20	162	30	0	2	0	0	0	0	0	2,537
Defensa Legal Gratuita		1,955	1	24	15	0	1	0	0	0	0	0	1,996
Asesoría Jurídica Penal		157	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	157
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)		872,882	33,268	279,661	54,233	149	5,658	71	225	19,878	90,526	0	1,356,551
TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT		872,882	33,268	279,661	54,233	149	5,658	71	225	19,878	90,526	393,623	1,750,174
Participación SIO (%)		64.3%	2.5%	20.6%	4.0%	0.01%	0.4%	0.01%	0.02%	1.5%	6.7%	0.0%	100.0%
Número de registros en la CONDUSEF													86,112
REUS (Usuarios registrados)													71,645
CURP (Cédulas generadas)													14
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)													11,197
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)													3,256

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De 1,356,551 Acciones de Defensa se registraron 500,250 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.**