

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)		57,309	2,101	19,194	1,309	1	142	6	12	1,660	9,068	0	90,802
Asesorías Tec. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	3,304	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,304
	Asistencias Técnicas Básicas	53,663	2,100	3,542	1,306	1	142	6	12	1,660	9,068	0	71,500
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	150	1	7	3	0	0	0	0	0	0	0	161
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	192	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	192
	SIAB-VIDA	0	0	15,645	0	0	0	0	0	0	0	0	15,645
Asesorías de CHAT en línea atendidos^{5/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30,883	30,883
Asesorías a través del CHATBOT^{6/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7,086	7,086
TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT		57,309	2,101	19,194	1,309	1	142	6	12	1,660	9,068	37,969	128,771
Reclamaciones (SIO)		14,947	756	3,077	2,426	8	407	1	5	0	0	0	21,627
Controversias		13,653	727	2,788	2,380	8	405	1	4	0	0	0	19,966
Gestión Ordinaria		20	27	21	147	1	11	0	0	0	0	0	227
Gestión Electrónica		9,377	611	2,191	534	0	47	0	0	0	0	0	12,760
Gestión Redeco/Cobranza		2,532	0	0	1,545	7	329	0	0	0	0	0	4,413
Conciliación		1,724	89	576	154	0	18	1	4	0	0	0	2,566
Solicitudes de Dictamen		880	28	274	42	0	1	0	1	0	0	0	1,226
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		185	1	11	3	0	0	0	0	0	0	0	200
Defensa Legal Gratuita		217	0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	223
Asesoría Jurídica Penal		12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
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)		72,256	2,857	22,271	3,735	9	549	7	17	1,660	9,068	0	112,429
TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT		72,256	2,857	22,271	3,735	9	549	7	17	1,660	9,068	37,969	150,398
Participación SIO (%)		64.3%	2.5%	19.8%	3.3%	0.01%	0.5%	0.01%	0.02%	1.5%	8.1%	0.0%	100.0%
Número de registros en la CONDUSEF													7,324
REUS (Usuarios registrados)													7,254
CURP (Cédulas generadas)													1
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)													51
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)													18

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)		654,575	22,547	226,802	21,265	40	1,406	42	136	18,058	82,658	0	1,027,529
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	31,417	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31,417
	Asistencias Técnicas Básicas	618,516	22,532	33,678	21,238	40	1,405	42	135	18,058	82,658	0	798,302
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,084	15	148	26	0	1	0	0	0	0	0	2,274
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	2,558	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,558
	SIAB-VIDA	0	0	192,976	0	0	0	0	0	0	0	0	192,976
Asesorías de CHAT en línea atendidos^{5/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	288,705	288,705
Asesorías a través del CHATBOT^{6/}		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66,029	66,029
TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT		654,575	22,547	226,802	21,265	40	1,406	42	136	18,058	82,658	354,734	1,382,263
Reclamaciones (SIO)		148,013	7,980	27,771	29,438	74	3,686	23	61	1	0	0	217,047
Controversias		135,950	7,829	25,510	29,123	73	3,655	18	45	1	0	0	202,204
Gestión Ordinaria		251	320	172	1,886	3	112	8	12	1	0	0	2,765
Gestión Electrónica		94,660	6,670	20,008	11,634	0	465	0	12	0	0	0	133,449
Gestión Redeco/Cobranza		22,567	0	0	13,966	69	2,936	0	0	0	0	0	39,538
Conciliación		18,472	839	5,330	1,637	1	142	10	21	0	0	0	26,452
Solicitudes de Dictamen		8,034	133	2,093	275	1	29	5	16	0	0	0	10,586
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		2,111	17	149	28	0	1	0	0	0	0	0	2,306
Defensa Legal Gratuita		1,772	1	19	12	0	1	0	0	0	0	0	1,805
Asesoría Jurídica Penal		146	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	146
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)		802,588	30,527	254,573	50,703	114	5,092	65	197	18,059	82,658	0	1,244,576
TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT		802,588	30,527	254,573	50,703	114	5,092	65	197	18,059	82,658	354,734	1,599,310
Participación SIO (%)		64.5%	2.5%	20.5%	4.1%	0.01%	0.4%	0.01%	0.02%	1.5%	6.6%	0.0%	100.0%
Número de registros en la CONDUSEF													79,384
REUS (Usuarios registrados)													64,971
CURP (Cédulas generadas)													13
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)													11,164
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)													3,236

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De 1,244,576 Acciones de Defensa (SIO) se registraron 456,834 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.**