

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef  
Diciembre 2022

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>29,844</b>	<b>1,368</b>	<b>9,718</b>	<b>1,244</b>	<b>6</b>	<b>188</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>2,603</b>	<b>7,494</b>	<b>0</b>	<b>52,484</b>
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	1,721	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,721
	Asistencias Técnicas Básicas	27,987	1,368	2,691	1,244	6	187	1	18	2,603	7,494	0	43,599
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	38	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	42
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97
	SIAB-VIDA	0	0	7,024	0	0	0	0	0	0	0	0	7,024
<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>26,333</b>	<b>26,333</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>2,919</b>	<b>2,919</b>
<b>TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT</b>		<b>29,844</b>	<b>1,368</b>	<b>9,718</b>	<b>1,244</b>	<b>6</b>	<b>188</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>2,603</b>	<b>7,494</b>	<b>29,252</b>	<b>81,736</b>
<b>Reclamaciones (SIO)</b>		<b>8,379</b>	<b>336</b>	<b>1,683</b>	<b>1,412</b>	<b>6</b>	<b>234</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12,062</b>
<b>Controversias</b>		<b>7,979</b>	<b>326</b>	<b>1,577</b>	<b>1,408</b>	<b>6</b>	<b>226</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11,534</b>
Gestión Ordinaria		13	11	8	136	0	3	0	1	1	0	0	173
Gestión Electrónica		5,718	281	1,239	299	1	58	0	6	0	0	0	7,602
Gestión Redeco/Cobranza		1,280	0	0	912	5	142	0	0	0	0	0	2,339
Conciliación		968	34	330	61	0	23	3	1	0	0	0	1,420
<b>Solicitudes de Dictamen</b>		<b>226</b>	<b>9</b>	<b>98</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>343</b>
<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita<sup>4</sup></b>		<b>38</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>
<b>Defensa Legal Gratuita</b>		<b>123</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>130</b>
<b>Asesoría Jurídica Penal</b>		<b>13</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>13</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>38,223</b>	<b>1,704</b>	<b>11,401</b>	<b>2,656</b>	<b>12</b>	<b>422</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>2,604</b>	<b>7,494</b>	<b>0</b>	<b>64,546</b>
<b>TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT</b>		<b>38,223</b>	<b>1,704</b>	<b>11,401</b>	<b>2,656</b>	<b>12</b>	<b>422</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>2,604</b>	<b>7,494</b>	<b>29,252</b>	<b>93,798</b>
<b>Participación SIO (%)</b>		<b>59.2%</b>	<b>2.6%</b>	<b>17.7%</b>	<b>4.1%</b>	<b>0.02%</b>	<b>0.7%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.04%</b>	<b>4.0%</b>	<b>11.6%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>
<b>Número de registros en la CONDUSEF</b>													<b>5,677</b>
REUS (Usuarios registrados)													5,610
CURP (Cédulas generadas)													2
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)													61
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)													4

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.

**Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef  
Al mes de Diciembre 2022**

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>611,667</b>	<b>24,137</b>	<b>259,981</b>	<b>19,999</b>	<b>131</b>	<b>2,842</b>	<b>89</b>	<b>264</b>	<b>44,673</b>	<b>119,135</b>	<b>0</b>	<b>1,082,918</b>
Asesorías Téc Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	21,962	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21,962
	Asistencias Técnicas Básicas	584,936	24,116	51,713	19,962	131	2,831	89	263	44,673	119,135	0	847,849
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,350	21	230	37	0	11	0	1	0	0	0	2,650
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	2,418	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,418
	SIAB-VIDA	0	0	208,037	0	0	0	0	0	0	0	0	208,037
<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>393,799</b>	<b>393,799</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>38,529</b>	<b>38,529</b>
<b>TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT</b>		<b>611,667</b>	<b>24,137</b>	<b>259,981</b>	<b>19,999</b>	<b>131</b>	<b>2,842</b>	<b>89</b>	<b>264</b>	<b>44,673</b>	<b>119,135</b>	<b>432,328</b>	<b>1,515,246</b>
<b>Reclamaciones (SIO)</b>		<b>160,541</b>	<b>7,878</b>	<b>34,302</b>	<b>23,309</b>	<b>99</b>	<b>4,352</b>	<b>57</b>	<b>159</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>230,698</b>
<b>Controversias</b>		<b>148,815</b>	<b>7,671</b>	<b>31,801</b>	<b>22,998</b>	<b>99</b>	<b>4,270</b>	<b>46</b>	<b>145</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>215,846</b>
	Gestión Ordinaria	290	336	265	2,200	7	155	18	66	1	0	0	3,338
	Gestión Electrónica	103,953	6,262	24,788	4,760	1	766	2	46	0	0	0	140,578
	Gestión Redeco/Cobranza	24,404	0	0	14,461	91	3,055	0	0	0	0	0	42,011
	Conciliación	20,168	1,073	6,748	1,577	0	294	26	33	0	0	0	29,919
<b>Solicitudes de Dictamen</b>		<b>7,550</b>	<b>183</b>	<b>2,222</b>	<b>262</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10,308</b>
<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita<sup>4</sup></b>		<b>2,416</b>	<b>22</b>	<b>244</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,731</b>
	Defensa Legal Gratuita	1,600	2	35	12	0	4	0	0	0	0	0	1,653
	Asesoría Jurídica Penal	159	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	159
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL ADD (SIO)</b>		<b>772,208</b>	<b>32,015</b>	<b>294,283</b>	<b>43,308</b>	<b>230</b>	<b>7,194</b>	<b>146</b>	<b>423</b>	<b>44,674</b>	<b>119,135</b>	<b>0</b>	<b>1,313,616</b>
<b>TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT</b>		<b>772,208</b>	<b>32,015</b>	<b>294,283</b>	<b>43,308</b>	<b>230</b>	<b>7,194</b>	<b>146</b>	<b>423</b>	<b>44,674</b>	<b>119,135</b>	<b>432,328</b>	<b>1,745,944</b>
<b>Participación SIO (%)</b>		<b>58.8%</b>	<b>2.4%</b>	<b>22.4%</b>	<b>3.3%</b>	<b>0.02%</b>	<b>0.5%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.03%</b>	<b>3.4%</b>	<b>9.1%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>
<b>Número de registros en la CONDUSEF</b>													<b>95,919</b>
REUS (Usuarios registrados)													80,707
CURP (Cédulas generadas)													66
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)													11,651
SIPRES (Instituciones dadas de alta al mes)													3,495

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

**Notas: De 1,745,944 Acciones de Defensa se registraron 586,136 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.**