

## Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef Febrero 2023

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>44,812</b>	<b>3,739</b>	<b>23,821</b>	<b>3,653</b>	<b>17</b>	<b>454</b>	<b>5</b>	<b>152</b>	<b>6,205</b>	<b>29,592</b>	<b>0</b>	<b>112,450</b>
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	6,240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,240
	Asistencias Técnicas Básicas	38,174	3,738	6,597	3,653	17	452	5	152	6,205	29,592	0	88,585
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Juridicas	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	209	1	22	0	0	2	0	0	0	0	0	234
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	189	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	189
	SIAB-VIDA	0	0	17,200	0	0	0	0	0	0	0	0	17,200
Asesorías de CHAT en línea atendidos <sup>5f</sup>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33,301	33,301
Asesorías a través del CHATBOT <sup>6f</sup>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,915	2,915
<b>TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT</b>		<b>44,812</b>	<b>3,739</b>	<b>23,821</b>	<b>3,653</b>	<b>17</b>	<b>454</b>	<b>5</b>	<b>152</b>	<b>6,205</b>	<b>29,592</b>	<b>36,216</b>	<b>148,666</b>

<b>Reclamaciones (SIO)</b>		<b>16,332</b>	<b>681</b>	<b>2,724</b>	<b>2,527</b>	<b>5</b>	<b>335</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22,625</b>
Controversias		15,371	665	2,536	2,504	5	321	3	16	0	0	0	21,421
Gestión Ordinaria		11	1	3	55	0	3	0	0	0	0	0	73
Gestión Electrónica		11,939	585	1,948	1,164	1	95	1	14	0	0	0	15,747
Gestión Redeco/Cobranza		1,466	0	0	1,135	4	201	0	0	0	0	0	2,806
Conciliación		1,955	79	585	150	0	22	2	2	0	0	0	2,795
Solicitudes de Dictamen		638	15	165	22	0	9	1	1	0	0	0	851
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>4</sup>		202	1	20	0	0	2	0	0	0	0	0	225
Defensa Legal Gratuita		108	0	3	1	0	3	0	0	0	0	0	115
Asesoría Jurídica Penal		13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
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

<b>TOTAL ADD (SIO)</b>	<b>61,144</b>	<b>4,420</b>	<b>26,545</b>	<b>6,180</b>	<b>22</b>	<b>789</b>	<b>9</b>	<b>169</b>	<b>6,205</b>	<b>29,592</b>	<b>0</b>	<b>135,075</b>
------------------------	---------------	--------------	---------------	--------------	-----------	------------	----------	------------	--------------	---------------	----------	----------------

<b>TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT</b>	<b>61,144</b>	<b>4,420</b>	<b>26,545</b>	<b>6,180</b>	<b>22</b>	<b>789</b>	<b>9</b>	<b>169</b>	<b>6,205</b>	<b>29,592</b>	<b>36,216</b>	<b>171,291</b>
---	---------------	--------------	---------------	--------------	-----------	------------	----------	------------	--------------	---------------	---------------	----------------

<b>Participación SIO (%)</b>	<b>45.3%</b>	<b>3.3%</b>	<b>19.7%</b>	<b>4.6%</b>	<b>0.02%</b>	<b>0.6%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.13%</b>	<b>4.6%</b>	<b>21.9%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>
------------------------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------	--------------	-------------	--------------	-------------	---------------

<b>Número de registros en la CONDUSEF</b>												<b>13,809</b>
REUS (Usuarios registrados)												13,748
CURP (Cédulas generadas)												7
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)												52
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)												2

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 Febrero 2023

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>107,696</b>	<b>7,648</b>	<b>41,843</b>	<b>8,459</b>	<b>30</b>	<b>840</b>	<b>12</b>	<b>245</b>	<b>12,303</b>	<b>53,641</b>	<b>0</b>	<b>232,717</b>
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	11,833	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11,833
	Asistencias Técnicas Básicas	95,031	7,646	13,435	8,456	30	837	12	245	12,303	53,641	0	191,636
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Juridicas	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	410	2	46	3	0	3	0	0	0	0	0	464
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	422	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	422
	SIAB-VIDA	0	0	28,360	0	0	0	0	0	0	0	0	28,360
Asesorías de CHAT en línea atendidos <sup>5f</sup>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	74,162	74,162
Asesorías a través del CHATBOT <sup>6f</sup>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,256	6,256
<b>TOTAL Asesorías SIO + CHAT y CHATBOT</b>		<b>107,696</b>	<b>7,648</b>	<b>41,843</b>	<b>8,459</b>	<b>30</b>	<b>840</b>	<b>12</b>	<b>245</b>	<b>12,303</b>	<b>53,641</b>	<b>80,418</b>	<b>313,135</b>

<b>Reclamaciones (SIO)</b>		<b>34,882</b>	<b>1,425</b>	<b>5,971</b>	<b>5,582</b>	<b>6</b>	<b>685</b>	<b>10</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48,602</b>
Controversias		32,783	1,396	5,594	5,525	6	643	6	39	0	0	0	45,992
Gestión Ordinaria		42	19	15	367	0	23	0	4	0	0	0	470
Gestión Electrónica		25,776	1,204	4,373	2,762	1	198	3	32	0	0	0	34,349
Gestión Redeco/Cobranza		3,006	0	0	2,114	5	373	0	0	0	0	0	5,498
Conciliación		3,959	173	1,206	282	0	49	3	3	0	0	0	5,675
Solicitudes de Dictamen		1,447	27	328	52	0	35	4	2	0	0	0	1,895
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>4</sup>		403	2	44	3	0	3	0	0	0	0	0	455
Defensa Legal Gratuita		225	0	5	2	0	4	0	0	0	0	0	236
Asesoría Jurídica Penal		24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
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

<b>TOTAL ADD (SIO)</b>	<b>142,578</b>	<b>9,073</b>	<b>47,814</b>	<b>14,041</b>	<b>36</b>	<b>1,525</b>	<b>22</b>	<b>286</b>	<b>12,303</b>	<b>53,641</b>	<b>0</b>	<b>281,319</b>
------------------------	----------------	--------------	---------------	---------------	-----------	--------------	-----------	------------	---------------	---------------	----------	----------------

<b>TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT</b>	<b>142,578</b>	<b>9,073</b>	<b>47,814</b>	<b>14,041</b>	<b>36</b>	<b>1,525</b>	<b>22</b>	<b>286</b>	<b>12,303</b>	<b>53,641</b>	<b>80,418</b>	<b>361,737</b>
---	----------------	--------------	---------------	---------------	-----------	--------------	-----------	------------	---------------	---------------	---------------	----------------

<b>Participación SIO (%)</b>	<b>50.7%</b>	<b>3.2%</b>	<b>17.0%</b>	<b>5.0%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.5%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.10%</b>	<b>4.4%</b>	<b>19.1%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>
------------------------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------	--------------	-------------	--------------	-------------	---------------

<b>Número de registros en la CONDUSEF</b>												<b>37,375</b>
REUS (Usuarios registrados)												22,236
CURP (Cédulas generadas)												9
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)												11,635
SIPRES (Instituciones en operación al mes de Febrero)												3,495

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.