

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef

Enero 2024



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



CONDUSEF
25 AÑOS
25 años de experiencia en la defensa al usuario

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito ¹	SAR	Instituciones de Seguros	Instituciones Fintech	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)		47,396	5,195	23,470	58	2,438	9	902	13	42	7,146	59,329	0	145,998
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	9,114	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9,114
	Asistencias Técnicas Básicas	37,771	5,194	6,664	58	2,436	9	902	13	42	7,146	59,329	0	119,564
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Orientaciones Jurídicas Especializadas	317	1	26	0	2	0	0	0	0	0	0	0	346
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	194	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	194
	SIAB-VIDA	0	0	16,780	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16,780
	Asesorías de CHAT en línea atendidos ^{5/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39,175	39,175
	Asesorías a través del CHATBOT ^{6/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,515	2,515
Total Asesorías SIO + Chat y ChatBot		47,396	5,195	23,470	58	2,438	9	902	13	42	7,146	59,329	41,690	187,688

Reclamaciones (SIO)		18,626	836	3,357	97	2,001	7	479	6	17	0	0	0	25,426
Controversias		17,520	831	3,131	94	1,979	6	478	5	16	0	0	0	24,060
	Gestión Ordinaria	15	2	5	0	40	0	2	1	2	0	0	0	67
	Gestión Electrónica	14,039	752	2,490	76	721	1	158	4	14	0	0	0	18,255
	Gestión Redeco/Cobranza	1,731	0	0	11	1,116	3	299	0	0	0	0	0	3,160
	Conciliación	1,735	77	636	7	102	2	19	0	0	0	0	0	2,578
Solicitudes de Dictamen		624	4	198	2	19	1	1	1	1	0	0	0	851
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		318	1	26	1	2	0	0	0	0	0	0	0	348
Defensa Legal Gratuita		149	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	152
Asesoría Jurídica Penal		15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15

TOTAL ADD (SIO)	66,022	6,031	26,827	155	4,439	16	1,381	19	59	7,146	59,329	0	171,424
------------------------	---------------	--------------	---------------	------------	--------------	-----------	--------------	-----------	-----------	--------------	---------------	----------	----------------

TOTAL ADD (SIO) + Asesorías CHAT y CHATBOT	66,022	6,031	26,827	155	4,439	16	1,381	19	59	7,146	59,329	41,690	213,114
---	---------------	--------------	---------------	------------	--------------	-----------	--------------	-----------	-----------	--------------	---------------	---------------	----------------

Participación SIO (%)	38.5%	3.5%	15.6%	0.1%	2.6%	0.01%	0.8%	0.01%	0.03%	4.2%	34.6%	0.0%	100.0%
------------------------------	--------------	-------------	--------------	-------------	-------------	--------------	-------------	--------------	--------------	-------------	--------------	-------------	---------------

Número de registros en la CONDUSEF			13,239
REUS (Usuarios registrados)			13,129
CURP (Cédulas generadas)			5
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)			75
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)			30

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.