

**Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
del mes de Agosto 2017**

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	Total Acciones
Asesorías		94,617	10,483	11,162	3,978	231	698	41	144	7,150	19,058	147,562
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	47,164	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47,164
	Asistencias Técnicas Básicas	47,038	10,473	10,733	3,964	231	698	41	142	7,146	19,058	99,524
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	13	0	3	3	0	0	0	0	4	0	23
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	264	10	70	11	0	0	0	2	0	0	357
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	138	0	0	0	0	0	0	0	0	0	138
	SIAB-VIDA	0	0	356	0	0	0	0	0	0	0	356
Reclamaciones		17,778	1,595	4,179	2,136	4	266	21	26	0	0	26,005
Controversias		16,475	1,564	3,709	2,085	3	262	16	23	0	0	24,137
Gestión Ordinaria		107	267	33	163	1	18	8	6	0	0	603
Gestión Electrónica		11,077	1,062	2,558	825	0	84	1	0	0	0	15,607
Gestión Redeco/Cobranza		2,221	0	0	779	0	134	0	0	0	0	3,134
Conciliación ⁴		3,070	235	1,118	318	2	26	7	17	0	0	4,793
Solicitudes de Dictamen		933	28	391	40	1	4	5	3	0	0	1,405
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		186	3	53	6	0	0	0	0	0	0	248
Defensa Legal Gratuita		153	0	22	3	0	0	0	0	0	0	178
Asesoría Jurídica Penal		24	0	2	2	0	0	0	0	0	0	28
Violaciones Administrativas		7	0	2	0	0	0	0	0	0	0	9
Arbitrajes		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concurso Mercantil		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liquidación Judicial		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total general		112,395	12,078	15,341	6,114	235	964	62	170	7,150	19,058	173,567
Participación (%)		64.76%	6.96%	8.84%	3.52%	0.14%	0.56%	0.04%	0.10%	4.12%	10.98%	100.00%
Número de registros en la CONDUSEF												2,639
REUS (Usuarios registrados)												2,407
CURP (Cédulas generadas)												218
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)												6
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)												8

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 5,692 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

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.

⁴Incluye 3 asuntos de Conciliación Telefónica: 1 de Banca Múltiple y 2 de Instituciones de Seguros.

⁵Se 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.

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito ¹	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras ²	Condusef ³	Total Acciones
Asesorías		649,915	89,688	65,844	27,574	394	3,571	247	379	58,769	137,060	1,033,441
Asesorías Tec. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	331,948	0	0	0	0	0	0	0	0	0	331,948
	Asistencias Técnicas Básicas	315,237	89,659	63,582	27,509	394	3,569	247	376	58,695	137,060	696,328
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	45	4	14	15	0	0	0	0	74	0	152
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,720	25	369	50	0	2	0	3	0	0	2,169
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	965	0	0	0	0	0	0	0	0	0	965
	SIAB-VIDA	0	0	1,879	0	0	0	0	0	0	0	1,879
Reclamaciones		122,366	12,917	29,224	13,017	17	1,336	148	106	1	0	179,132
Controversias		111,954	12,731	26,265	12,599	14	1,312	119	82	1	0	165,077
Gestión Ordinaria		752	1,726	207	989	4	102	51	30	1	0	3,862
Gestión Electrónica		74,899	9,358	18,291	4,843	0	446	9	2	0	0	107,848
Gestión Redeco/Cobranza		14,377	0	0	4,503	4	619	0	0	0	0	19,503
Conciliación ⁴		21,926	1,647	7,767	2,264	6	145	59	50	0	0	33,864
Solicitudes de Dictamen		7,549	172	2,485	329	3	21	29	21	0	0	10,609
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		1,411	13	289	43	0	1	0	1	0	0	1,758
Defensa Legal Gratuita		1,146	1	169	32	0	2	0	1	0	0	1,351
Asesoría Jurídica Penal		253	0	8	13	0	0	0	1	0	0	275
Violaciones Administrativas		53	0	8	1	0	0	0	0	0	0	62
Arbitrajes		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concurso Mercantil		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liquidación Judicial		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total general		772,281	102,605	95,068	40,591	411	4,907	395	485	58,770	137,060	1,212,573
Participación (%)		63.69%	8.46%	7.84%	3.35%	0.03%	0.40%	0.03%	0.04%	4.85%	11.30%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		29,107
REUS (Usuarios registrados)		14,402
CURP (Cédulas generadas)		2,364
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		9,433
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Agosto) ⁶		2,908

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 1,212,573 Acciones de Defensa se registraron 1,019,626 Folios Únicos.

Se recibieron 63,371 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

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.

⁴Incluye 12 asuntos de Conciliación Telefónica: 7 de Banca Múltiple, 2 de Sic's y 3 de Instituciones de Seguros.

⁵Se 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.

⁶Se consideran instituciones que tienen el estatus de autorizadas y/o en operación