

**Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
del mes de Septiembre 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		71,247	8,210	8,068	3,035	324	541	48	112	4,772	12,795	109,152
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	32,192	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32,192
	Asistencias Técnicas Básicas	38,766	8,205	7,816	3,029	324	541	48	111	4,762	12,795	76,397
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	2	0	2	0	0	0	0	0	10	0	14
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	217	5	33	6	0	0	0	1	0	0	262
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70
	SIAB-VIDA	0	0	217	0	0	0	0	0	0	0	217
Reclamaciones		12,595	1,102	3,041	1,517	3	162	13	27	0	0	18,460
Controversias		11,559	1,079	2,717	1,479	3	160	13	21	0	0	17,031
Gestión Ordinaria		76	131	22	99	1	8	8	4	0	0	349
Gestión Electrónica		7,483	796	1,931	595	0	40	0	0	0	0	10,845
Gestión Redeco/Cobranza		1,748	0	0	536	1	91	0	0	0	0	2,376
Conciliación ⁴		2,252	152	764	249	1	21	5	17	0	0	3,461
Solicitudes de Dictamen		699	19	277	30	0	2	0	4	0	0	1,031
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		104	3	17	3	0	0	0	2	0	0	129
Defensa Legal Gratuita		190	1	30	5	0	0	0	0	0	0	226
Asesoría Jurídica Penal		38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
Violaciones Administrativas		5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
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		83,842	9,312	11,109	4,552	327	703	61	139	4,772	12,795	127,612
Participación (%)		65.70%	7.30%	8.71%	3.57%	0.26%	0.55%	0.05%	0.11%	3.74%	10.03%	100.00%
Número de registros en la CONDUSEF												
REUS (Usuarios registrados)											1,601	
CURP (Cédulas generadas)											120	
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)											11	
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)											35	

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 9,893 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 1 asunto de Conciliación Telefónica de Banca Múltiple

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		721,162	97,898	73,912	30,609	718	4,112	295	491	63,541	149,855	1,142,593
Asesorías Tec. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	364,140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	364,140
	Asistencias Técnicas Básicas	354,003	97,864	71,398	30,538	718	4,110	295	487	63,457	149,855	772,725
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	47	4	16	15	0	0	0	0	84	0	166
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,937	30	402	56	0	2	0	4	0	0	2,431
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	1,035	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,035
	SIAB-VIDA	0	0	2,096	0	0	0	0	0	0	0	2,096
Reclamaciones		134,961	14,019	32,265	14,534	20	1,498	161	133	1	0	197,592
Controversias		123,513	13,810	28,982	14,078	17	1,472	132	103	1	0	182,108
Gestión Ordinaria		828	1,857	229	1,088	5	110	59	34	1	0	4,211
Gestión Electrónica		82,382	10,154	20,222	5,438	0	486	9	2	0	0	118,693
Gestión Redeco/Cobranza		16,125	0	0	5,039	5	710	0	0	0	0	21,879
Conciliación ⁴		24,178	1,799	8,531	2,513	7	166	64	67	0	0	37,325
Solicitudes de Dictamen		8,248	191	2,762	359	3	23	29	25	0	0	11,640
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		1,515	16	306	46	0	1	0	3	0	0	1,887
Defensa Legal Gratuita		1,336	2	199	37	0	2	0	1	0	0	1,577
Asesoría Jurídica Penal		291	0	8	13	0	0	0	1	0	0	313
Violaciones Administrativas		58	0	8	1	0	0	0	0	0	0	67
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		856,123	111,917	106,177	45,143	738	5,610	456	624	63,542	149,855	1,340,185
Participación (%)		63.88%	8.35%	7.92%	3.37%	0.06%	0.42%	0.03%	0.05%	4.74%	11.18%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		30,770
REUS (Usuarios registrados)		16,003
CURP (Cédulas generadas)		2,484
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		9,376
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Septiembre) ⁶		2,907

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 1,340,185 Acciones de Defensa se registraron 1,127,981 Folios Únicos.

Se recibieron 73,264 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 13 asuntos de Conciliación Telefónica: 7 de Banca Múltiple, 3 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