

**Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
del mes de Diciembre 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		47,497	4,219	10,730	3,205	47	448	29	41	2,602	8,142	76,960
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	21,076	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21,076
	Asistencias Técnicas Básicas	26,200	4,218	10,513	3,199	47	447	29	41	2,597	8,142	55,433
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	4	0	4	0	0	1	0	0	5	0	14
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	174	1	37	6	0	0	0	0	0	0	218
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
	SIAB-VIDA	0	0	176	0	0	0	0	0	0	0	176
Reclamaciones		10,498	903	2,643	1,067	1	120	13	9	0	0	15,254
Controversias		9,585	885	2,398	1,028	1	117	11	5	0	0	14,030
Gestión Ordinaria		52	90	12	90	0	5	7	0	0	0	256
Gestión Electrónica		6,589	661	1,740	494	0	45	1	0	0	0	9,530
Gestión Redeco/Cobranza		1,269	0	0	270	1	55	0	0	0	0	1,595
Conciliación		1,675	134	646	174	0	12	3	5	0	0	2,649
Solicitudes de Dictamen		573	13	197	30	0	3	2	4	0	0	822
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		121	3	22	5	0	0	0	0	0	0	151
Defensa Legal Gratuita		191	2	26	4	0	0	0	0	0	0	223
Asesoría Jurídica Penal		26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
Violaciones Administrativas		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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		57,995	5,122	13,373	4,272	48	568	42	50	2,602	8,142	92,214
Participación (%)		62.89%	5.55%	14.50%	4.63%	0.05%	0.62%	0.05%	0.05%	2.82%	8.83%	100.00%
Número de registros en la CONDUSEF												1,520
REUS (Usuarios registrados)												1,301
CURP (Cédulas generadas)												100
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)												86
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)												33

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 12,243 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.

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.

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		944,205	120,345	107,381	41,655	1,150	5,738	401	774	77,909	192,534	1,492,092
Asesorías Tec. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	465,241	0	0	0	0	0	0	0	0	0	465,241
	Asistencias Técnicas Básicas	474,924	120,299	104,041	41,555	1,150	5,734	401	767	77,806	192,534	1,019,211
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	77	7	30	19	0	2	0	1	103	0	239
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,697	39	584	81	0	2	0	6	0	0	3,409
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	1,266	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,266
	SIAB-VIDA	0	0	2,726	0	0	0	0	0	0	0	2,726
Reclamaciones		177,445	17,807	43,334	19,307	25	2,046	218	183	2	0	260,367
Controversias		162,560	17,519	38,951	18,717	22	2,010	177	130	2	0	240,088
Gestión Ordinaria		1,052	2,266	287	1,443	6	145	74	41	2	0	5,316
Gestión Electrónica		109,218	12,906	27,494	7,531	0	682	12	2	0	0	157,845
Gestión Redeco/Cobranza		21,166	0	0	6,506	8	972	0	0	0	0	28,652
Conciliación ⁴		31,124	2,347	11,170	3,237	8	211	91	87	0	0	48,275
Solicitudes de Dictamen		10,524	253	3,671	466	3	32	41	47	0	0	15,037
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		2,076	27	417	65	0	1	0	3	0	0	2,589
Defensa Legal Gratuita		1,832	8	279	44	0	2	0	2	0	0	2,167
Asesoría Jurídica Penal		381	0	8	14	0	1	0	1	0	0	405
Violaciones Administrativas		72	0	8	1	0	0	0	0	0	0	81
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		1,121,650	138,152	150,715	60,962	1,175	7,784	619	957	77,911	192,534	1,752,459
Participación (%)		64.00%	7.88%	8.60%	3.48%	0.07%	0.44%	0.04%	0.05%	4.45%	10.99%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		
REUS (Usuarios registrados)		36,437
CURP (Cédulas generadas)		21,131
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		2,894
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Diciembre) ⁶		9,489
		2,923

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 1,752,459 Acciones de Defensa se registraron 1,474,621 Folios Únicos.

Se recibieron 98,349 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.

⁴ Incluye 15 asuntos de Conciliación Telefónica: 9 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