

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		81,077	10,759	8,663	3,963	12	502	18	41	8,294	19,009	132,338
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	38,058	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38,058
	Asistencias Técnicas Básicas	42,611	10,756	8,452	3,958	12	502	18	41	8,285	19,009	93,644
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	8	2	5	0	0	0	0	0	9	0	24
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	280	1	44	5	0	0	0	0	0	0	330
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	120
	SIAB-VIDA	0	0	162	0	0	0	0	0	0	0	162
Reclamaciones		15,575	1,562	3,637	1,737	1	178	15	14	0	0	22,719
Controversias		14,144	1,546	3,225	1,673	1	174	13	12	0	0	20,788
Gestión Ordinaria		91	283	24	151	1	8	5	8	0	0	571
Gestión Electrónica		9,435	1,034	2,182	659	0	62	1	0	0	0	13,373
Gestión Redeco/Cobranza		2,041	0	0	614	0	85	0	0	0	0	2,740
Conciliación		2,577	229	1,019	249	0	19	7	4	0	0	4,104
Solicitudes de Dictamen		1,032	15	357	51	0	4	2	2	0	0	1,463
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		194	0	33	4	0	0	0	0	0	0	231
Defensa Legal Gratuita		179	1	21	9	0	0	0	0	0	0	210
Asesoría Jurídica Penal		17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
Violaciones Administrativas		9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10
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		96,652	12,321	12,300	5,700	13	680	33	55	8,294	19,009	155,057
Participación (%)		62.33%	7.95%	7.93%	3.68%	0.01%	0.44%	0.02%	0.04%	5.35%	12.26%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		2,728
REUS (Usuarios registrados)		2,382
CURP (Cédulas generadas)		287
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		44
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)		15

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 7,673 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		555,298	79,205	54,682	23,596	163	2,873	206	235	51,619	118,002	885,879
Asesorías Tec. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	284,784	0	0	0	0	0	0	0	0	0	284,784
	Asistencias Técnicas Básicas	268,199	79,186	52,849	23,545	163	2,871	206	234	51,549	118,002	596,804
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	32	4	11	12	0	0	0	0	70	0	129
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	1,456	15	299	39	0	2	0	1	0	0	1,812
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	827	0	0	0	0	0	0	0	0	0	827
	SIAB-VIDA	0	0	1,523	0	0	0	0	0	0	0	1,523
Reclamaciones		104,588	11,322	25,045	10,881	13	1,070	127	80	1	0	153,127
Controversias		95,479	11,167	22,556	10,514	11	1,050	103	59	1	0	140,940
Gestión Ordinaria		645	1,459	174	826	3	84	43	24	1	0	3,259
Gestión Electrónica		63,822	8,296	15,733	4,018	0	362	8	2	0	0	92,241
Gestión Redeco/Cobranza		12,156	0	0	3,724	4	485	0	0	0	0	16,369
Conciliación ⁴		18,856	1,412	6,649	1,946	4	119	52	33	0	0	29,071
Solicitudes de Dictamen		6,616	144	2,094	289	2	17	24	18	0	0	9,204
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		1,225	10	236	37	0	1	0	1	0	0	1,510
Defensa Legal Gratuita		993	1	147	29	0	2	0	1	0	0	1,173
Asesoría Jurídica Penal		229	0	6	11	0	0	0	1	0	0	247
Violaciones Administrativas		46	0	6	1	0	0	0	0	0	0	53
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		659,886	90,527	79,727	34,477	176	3,943	333	315	51,620	118,002	1,039,006
Participación (%)		63.51%	8.71%	7.67%	3.32%	0.02%	0.38%	0.03%	0.03%	4.97%	11.36%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		27,375
REUS (Usuarios registrados)		11,995
CURP (Cédulas generadas)		2,146
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		10,325
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Julio) ⁶		2,909

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 1,039,006 Acciones de Defensa se registraron 873,481 Folios Únicos.

Se recibieron 57,679 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 9 asuntos de Conciliación Telefónica: 6 de Banca Múltiple, 2 de Sic's y 1 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