

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

Proceso/Sector		Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Instituciones de Seguros	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	Total Acciones
<b>Asesorías</b>		<b>79,499</b>	<b>7,842</b>	<b>12,403</b>	<b>4,218</b>	<b>153</b>	<b>672</b>	<b>42</b>	<b>69</b>	<b>5,850</b>	<b>16,497</b>	<b>127,245</b>
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	38,060	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38,060
	Asistencias Técnicas Básicas	41,055	7,838	12,081	4,206	153	671	42	67	5,842	16,497	88,452
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	12	1	7	2	0	1	0	0	8	0	31
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	290	3	72	10	0	0	0	2	0	0	377
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82
	SIAB-VIDA	0	0	243	0	0	0	0	0	0	0	243
<b>Reclamaciones</b>		<b>15,327</b>	<b>1,380</b>	<b>4,063</b>	<b>1,739</b>	<b>0</b>	<b>216</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>22,760</b>
<b>Controversias</b>		<b>14,018</b>	<b>1,344</b>	<b>3,599</b>	<b>1,690</b>	<b>0</b>	<b>214</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>20,889</b>
Gestión Ordinaria		55	137	35	133	0	16	3	4	1	0	384
Gestión Electrónica		9,500	1,010	2,600	746	0	77	0	0	0	0	13,933
Gestión Redeco/Cobranza		1,956	0	0	572	0	104	0	0	0	0	2,632
Conciliación		2,507	197	964	239	0	17	8	8	0	0	3,940
<b>Solicitudes de Dictamen</b>		<b>862</b>	<b>29</b>	<b>389</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,333</b>
<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita<sup>4</sup></b>		<b>245</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>305</b>
<b>Defensa Legal Gratuita</b>		<b>158</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>188</b>
<b>Asesoría Jurídica Penal</b>		<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>Violaciones Administrativas</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Arbitrajes</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Concurso Mercantil</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Liquidación Judicial</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total general</b>		<b>94,826</b>	<b>9,222</b>	<b>16,466</b>	<b>5,957</b>	<b>153</b>	<b>888</b>	<b>58</b>	<b>87</b>	<b>5,851</b>	<b>16,497</b>	<b>150,005</b>
<b>Participación (%)</b>		<b>63.22%</b>	<b>6.15%</b>	<b>10.98%</b>	<b>3.97%</b>	<b>0.10%</b>	<b>0.59%</b>	<b>0.04%</b>	<b>0.06%</b>	<b>3.90%</b>	<b>11.00%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Número de registros en la CONDUSEF</b>												<b>2,111</b>
REUS (Usuarios registrados)												1,889
CURP (Cédulas generadas)												137
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)												69
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)												16

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 6,469 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

<sup>1</sup>Incluye información de tres SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Se 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.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>Se 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 <sup>1</sup>	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	Total Acciones
<b>Asesorías</b>		<b>896,708</b>	<b>116,126</b>	<b>96,651</b>	<b>38,450</b>	<b>1,103</b>	<b>5,290</b>	<b>372</b>	<b>733</b>	<b>75,307</b>	<b>184,392</b>	<b>1,415,132</b>
Asesorías Tec. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	444,165	0	0	0	0	0	0	0	0	0	444,165
	Asistencias Técnicas Básicas	448,724	116,081	93,528	38,356	1,103	5,287	372	726	75,209	184,392	963,778
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	73	7	26	19	0	1	0	1	98	0	225
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,523	38	547	75	0	2	0	6	0	0	3,191
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	1,223	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,223
	SIAB-VIDA	0	0	2,550	0	0	0	0	0	0	0	2,550
<b>Reclamaciones</b>		<b>166,947</b>	<b>16,904</b>	<b>40,691</b>	<b>18,240</b>	<b>24</b>	<b>1,926</b>	<b>205</b>	<b>174</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>245,113</b>
<b>Controversias</b>		<b>152,975</b>	<b>16,634</b>	<b>36,553</b>	<b>17,689</b>	<b>21</b>	<b>1,893</b>	<b>166</b>	<b>125</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>226,058</b>
Gestión Ordinaria		1,000	2,176	275	1,353	6	140	67	41	2	0	5,060
Gestión Electrónica		102,629	12,245	25,754	7,037	0	637	11	2	0	0	148,315
Gestión Redeco/Cobranza		19,897	0	0	6,236	7	917	0	0	0	0	27,057
Conciliación <sup>4</sup>		29,449	2,213	10,524	3,063	8	199	88	82	0	0	45,626
<b>Solicitudes de Dictamen</b>		<b>9,951</b>	<b>240</b>	<b>3,474</b>	<b>436</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14,215</b>
<b>Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita<sup>5</sup></b>		<b>1,955</b>	<b>24</b>	<b>395</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,438</b>
<b>Defensa Legal Gratuita</b>		<b>1,641</b>	<b>6</b>	<b>253</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,944</b>
<b>Asesoría Jurídica Penal</b>		<b>355</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>379</b>
<b>Violaciones Administrativas</b>		<b>70</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>
<b>Arbitrajes</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Concurso Mercantil</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Liquidación Judicial</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total general</b>		<b>1,063,655</b>	<b>133,030</b>	<b>137,342</b>	<b>56,690</b>	<b>1,127</b>	<b>7,216</b>	<b>577</b>	<b>907</b>	<b>75,309</b>	<b>184,392</b>	<b>1,660,245</b>
<b>Participación (%)</b>		<b>64.07%</b>	<b>8.01%</b>	<b>8.27%</b>	<b>3.41%</b>	<b>0.07%</b>	<b>0.43%</b>	<b>0.03%</b>	<b>0.05%</b>	<b>4.54%</b>	<b>11.11%</b>	<b>100.00%</b>

Número de registros en la CONDUSEF		35,011
REUS (Usuarios registrados)		19,830
CURP (Cédulas generadas)		2,794
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		9,463
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Octubre) <sup>6</sup>		2,924

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 1,660,245 Acciones de Defensa se registraron 1,398,555 Folios Únicos.

Se recibieron 86,106 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

<sup>1</sup>Incluye información de tres SOFOM E.R.

<sup>2</sup>Se 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.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>Incluye 14 asuntos de Conciliación Telefónica: 8 de Banca Múltiple, 3 de Sic's y 3 de Instituciones de Seguros.

<sup>5</sup>Se 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.

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