

**Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
del mes de Octubre 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		96,047	10,386	10,336	3,623	232	506	35	173	5,916	18,040	145,294
Asesorías Téc. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	41,965	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41,965
	Asistencias Técnicas Básicas	53,666	10,379	10,049	3,612	232	506	35	172	5,910	18,040	102,601
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	14	2	3	2	0	0	0	1	6	0	28
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	296	5	73	9	0	0	0	0	0	0	383
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	106	0	0	0	0	0	0	0	0	0	106
	SIAB-VIDA	0	0	211	0	0	0	0	0	0	0	211
Reclamaciones		16,659	1,505	4,363	1,967	4	212	28	23	0	0	24,761
Controversias		15,444	1,480	3,972	1,921	4	207	23	10	0	0	23,061
Gestión Ordinaria		117	182	11	132	1	14	5	3	0	0	465
Gestión Electrónica		10,747	1,081	2,932	853	0	74	2	0	0	0	15,689
Gestión Redeco/Cobranza		1,816	0	0	625	2	103	0	0	0	0	2,546
Conciliación		2,764	217	1,029	311	1	16	16	7	0	0	4,361
Solicitudes de Dictamen		841	20	323	37	0	4	5	12	0	0	1,242
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁴		195	3	42	6	0	0	0	0	0	0	246
Defensa Legal Gratuita		147	2	26	3	0	0	0	1	0	0	179
Asesoría Jurídica Penal		25	0	0	0	0	1	0	0	0	0	26
Violaciones Administrativas		7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
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		112,706	11,891	14,699	5,590	236	718	63	196	5,916	18,040	170,055
Participación (%)		66.28%	6.99%	8.64%	3.29%	0.14%	0.42%	0.04%	0.12%	3.48%	10.61%	100.00%
Número de registros en la CONDUSEF												2,147
REUS (Usuarios registrados)												1,938
CURP (Cédulas generadas)												173
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)												24
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)												12

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se recibieron 6,373 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.

Resultados de las Acciones de Defensa al Usuario en Condusef
al mes de Octubre 2017

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		817,209	108,284	84,248	34,232	950	4,618	330	664	69,457	167,895	1,287,887
Asesorías Tec. Jurídicas	Asesorías Emisión de Reporte de Crédito Especial	406,105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	406,105
	Asistencias Técnicas Básicas	407,669	108,243	81,447	34,150	950	4,616	330	659	69,367	167,895	875,326
Consultas y A. Jurídicas Especializadas	Jurídicas	61	6	19	17	0	0	0	1	90	0	194
	Orientaciones Jurídicas Especializadas	2,233	35	475	65	0	2	0	4	0	0	2,814
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias (Sistema BCD)	1,141	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,141
	SIAB-VIDA	0	0	2,307	0	0	0	0	0	0	0	2,307
Reclamaciones		151,620	15,524	36,628	16,501	24	1,710	189	156	1	0	222,353
Controversias		138,957	15,290	32,954	15,999	21	1,679	155	113	1	0	205,169
Gestión Ordinaria		945	2,039	240	1,220	6	124	64	37	1	0	4,676
Gestión Electrónica		93,129	11,235	23,154	6,291	0	560	11	2	0	0	134,382
Gestión Redeco/Cobranza		17,941	0	0	5,664	7	813	0	0	0	0	24,425
Conciliación ⁴		26,942	2,016	9,560	2,824	8	182	80	74	0	0	41,686
Solicitudes de Dictamen		9,089	211	3,085	396	3	27	34	37	0	0	12,882
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita⁵		1,710	19	348	52	0	1	0	3	0	0	2,133
Defensa Legal Gratuita		1,483	4	225	40	0	2	0	2	0	0	1,756
Asesoría Jurídica Penal		316	0	8	13	0	1	0	1	0	0	339
Violaciones Administrativas		65	0	8	1	0	0	0	0	0	0	74
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		968,829	123,808	120,876	50,733	974	6,328	519	820	69,458	167,895	1,510,240
Participación (%)		64.15%	8.20%	8.00%	3.36%	0.06%	0.42%	0.03%	0.05%	4.60%	11.12%	100.00%

Número de registros en la CONDUSEF		32,910
REUS (Usuarios registrados)		17,941
CURP (Cédulas generadas)		2,657
RECA (Contratos de Adhesión Autorizados)		9,398
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Octubre) ⁶		2,914

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Notas: De las 1,510,240 Acciones de Defensa se registraron 1,272,153 Folios Únicos.

Se recibieron 79,637 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