

# **GLOSARIO DEL PROCESADOR ESTADÍSTICO**

## **Acciones de defensa**

Son las acciones llevadas a cabo por la Condusef para otorgar una asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros la protección y defensa de sus derechos e intereses.

## **Acciones de defensa concluidas**

Son aquellas Acciones de Defensa que fueron resueltas favorablemente o no al usuario en Condusef durante un periodo específico, aún cuando puedan derivarse de acciones registradas en periodos anteriores.

## **Acciones de defensa favorables**

Son los asuntos gestionados y cuya resolución fue a favor del usuario.

## **Acciones de defensa iniciadas**

Son los asuntos recibidos de los Usuarios en Condusef, durante un periodo específico.

## **Acciones de defensa no favorables**

Son los asuntos gestionados y cuya resolución fue no favorable al usuario.

## **Anuario Estadístico**

Es la compilación anual de las Acciones de defensa Iniciadas a nivel Nacional de los principales Sectores Financieros, por Unidades de Atención a Usuarios, Institución, Proceso, Productos, Causas, Índices de resolución, de Multas, de Reclamación y Tiempos de atención.

## **Arbitraje**

Es el procesos en el cual al no haber arreglo en la etapa de Conciliación, las partes podrán de mutuo acuerdo elegir a la Condusef o a un tercero propuesto por ésta, como árbitro de la Controversia y/o Reclamación.

## **Aseguradora**

Es la empresa especializada en el seguro, cuya actividad económica consiste en producir el servicio de seguridad, cubriendo determinados riesgos económicos (riesgos asegurables) a las unidades económicas de producción y consumo.

## **Asesorías Jurídicas Penales**

En este subproceso se solventan temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de derecho penal.

## **Asesorías Técnico-Jurídicas (ATJ)**

Ayuda al Usuario a entender el tipo de producto o servicio que adquirió, sus características, su forma de operación y el compromiso asumido por las partes (derechos y obligaciones).

## **Asuntos relacionados con otro sector**

Se refiere a aquellos asuntos en los que el Usuario, además de reclamar contra la institución con la que contrató el producto financiero, reclama en contra de otra u otras instituciones financieras que guarden algún tipo de relación con el producto financiero adquirido por el Usuario.

## **Banca de Desarrollo**

Son entidades de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, constituidas con el carácter de sociedades nacionales de crédito, las cuales forman parte del Sistema Bancario Mexicano y atienden las actividades productivas que el Congreso de la Unión determine como especialidades de cada una de éstas, en sus respectivas leyes orgánicas.

## **Buró de Entidades Financieras**

Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, sus comisiones y tasas, las reclamaciones de los usuarios, las prácticas no sanas en que incurrir, las sanciones administrativas que les han impuesto, las cláusulas abusivas de sus contratos y otra información que resulte relevante para informarte sobre su desempeño.

## **Bursátil**

Es el conjunto de todas las instituciones, empresas o individuos que realizan transacciones de productos financieros. Algunos de ellos son la Bolsa de Valores, Casas de Bolsa, Instituciones bancarias, emisoras e inversionistas.

## **Casa de Bolsa**

Entidad financiera privada autorizada para actuar en el mercado de valores. Su finalidad principal es la de auxiliar a inversionistas en la compra y venta de diversos tipos de títulos mercantiles tales como bonos, valores, acciones, etc.

## **Causa**

Motivo o razón que provoca la inquietud o inconformidad en el Usuario sobre cierta atención que recibió de la Institución financiera, por lo cual se inicia una Acción de Defensa.

## **CCAMER**

Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.

## **Clase de institución**

Clasificación de instituciones dentro de cada Sector financiero.

## **Conciliación**

Proceso legal a través del cual el usuario presenta ante la Condusef, un escrito formal de reclamación. (Conforme a lo estipulado en el Capítulo I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## **Conciliados por otros motivos**

Es cuando las partes (Usuario-Institución Financiera) no continúan con el procedimiento de Conciliación, ya sea porque así lo decidieron, a través de un desistimiento por parte del Usuario, o bien porque existe un impedimento legal para que la Condusef pueda continuar su mediación en el asunto.

## **Concurso Mercantil**

Cuando la Institución Financiera incumple en el pago de sus obligaciones, la Condusef orientará a los Usuarios para que se integren a la lista de acreedores.

## **CONDUSEF**

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

## **Consulta SIAB VIDA**

Sistema mediante el cual el Usuario, en su carácter de beneficiario, consulta la existencia de un seguro de vida a su favor.

## **Consultas Jurídicas y Orientaciones Jurídicas Especializadas**

Herramienta a disposición del Usuario para el correcto ejercicio de sus derechos y obligaciones recogidos en las leyes, explicados y desarrollados a través de la figura profesional del abogado.

## **Controversias**

Son inconformidades o reclamaciones presentadas por el usuario ante una Institución Financiera y están integradas por cuatro Subprocesos Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Gestión Redeco y Conciliación.



## **Defensa Legal Gratuita**

Si el Arbitraje es rechazado por la Institución Financiera, se podrá solicitar a la Condusef un abogado de manera gratuita para que tramite el asunto ante tribunales, siempre y cuando el Usuario acredite:

- I.- Contar con los elementos legales suficientes para una adecuada defensa.
- II.- No contar con los medios económicos para contratar los servicios de un abogado particular.

## **Dictamen**

Documento que emite la autoridad luego de analizar un problema con alguna institución financiera y que sirve como prueba ante tribunales.

## **Entidades de Ahorro y Crédito**

Es un sector integrado por sociedades financieras que atienden la demanda de servicios de ahorro y crédito de poblaciones y comunidades que no son atendidas por la banca tradicional.

## **Fichas Estadísticas**

Reporte que se realiza de forma semestral y anual de los principales sectores financieros y las principales instituciones, en donde se mostrará información sobre el total de Acciones de defensa, reclamaciones por Unidades de Atención a Usuarios, municipio, sexo, edad, producto, causa, multas, y se genera un índice de desempeño de Atención a Usuarios al Proceso de Defensa ante CONDUSEF.

## **Forma de Recepción**

Es el medio por el cual se recibió la queja/inconformidad: Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER), REDECO, Escrito, Telefónica, Personal y Vía electrónica (e-mail).

## **Gestión Electrónica**

Es el proceso mediante el cual los asuntos son canalizados a las Instituciones financieras vía electrónica (Con las cuales se tiene firmado un Convenio de Colaboración), para tratar de resolver el asunto de forma amigable sin tener que acudir a un proceso legal.

## **Gestión Ordinaria**

Es el procedimiento por el que la Condusef notifica a la Institución Financiera la inconformidad o reclamación del Usuario (a través del envío de un oficio con fundamento en el Art. 53 de la Ley de Condusef), y se realiza en aquellos casos en los que no se cuenta con convenio de colaboración de Gestión Electrónica.

## **Infonacot**

Es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## **Instituciones de Crédito**

Son sociedades anónimas propiedad de particulares que realizan diversas funciones entre ellas: Recibir y retirar depósitos. préstamos y créditos.

## **Institución Financiera**

Entidad que interviene en los mercados financieros y cuya actividad consiste en captar o intermediar fondos del público e invertirlos en activos como títulos valores, depósitos bancarios, etc.

## **Instituciones de Banca Múltiple**

Son sociedades anónimas facultadas para realizar operaciones de captación de recursos del público y de colocación de éstos en el propio público.

## **Instituciones de Fianzas**

Aun cuando no es actividad auxiliar de crédito, está englobada dentro del sistema financiero mexicano. Su objeto es otorgar garantías a título oneroso, están constituidas como sociedades anónimas.

## **Instituciones de Seguros**

Empresa constituida con apego a Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, que asegura riesgos ajenos y se dedican a una o más de las siguientes operaciones de seguro: vida, accidentes, enfermedades y daños en alguno(s) de los ramos siguientes: responsabilidad civil y riesgos profesionales; marítimos y transportes, incendio, agrícola, automóviles, crédito, diversos y especiales.

## **Liquidaciones Judiciales**

Son los juicios que se llevan a cabo cuando se da la insolvencia de una Institución de Banca Múltiple.



## **Manual de Usuario**

Documento técnico que tiene como objetivo la asistencia y la orientación a los usuarios del sistema.

## **Monto reclamado**

Es la cantidad que el usuario demanda a la institución financiera mediante la presentación de una queja/inconformidad.

## **Monto recuperado**

Es la cantidad que el usuario recupera después de haber solucionado cualquier controversia que haya surgido.



## **No Conciliado**

Es cuando El Usuario - Institución Financiera no logran conciliar sus intereses durante el desarrollo de la Audiencia de Conciliación.

## **No Financiera**

Instituciones que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Comprende entre otras a Banco de México, CNBV, CNSF, IMSS, ISSSTE, PROFECO, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

## **Organización Auxiliar de Crédito**

Término utilizado para referir a las diversas entidades financieras reguladas a través de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, como son: los Almacenes Generales de Depósito, Uniones de Crédito, Arrendadoras Financieras y Empresas de Factoraje Financiero, Casas de Cambio y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.

## **Periodo del reporte**

Intervalo de tiempo requerido en el reporte para abarcar la información deseada en ese periodo. Puede ser mensual, bimestral, trimestral, semestral y anual.

## **Procesador Estadístico**

Herramienta informática en línea que permite al público Usuario obtener información por medio de reportes sobre las acciones de defensa presentadas ante Condusef.

## **Proceso**

Serie de actividades que se llevan a cabo en diferentes etapas para registrar las acciones de atención correspondientes a asesorías o reclamaciones. Las etapas que conforman el proceso son: Asesorías, Controversias, Dictamen, Arbitraje y Defensa Legal Gratuita. Las acciones de atención pudieran concluir en cualquiera de estas etapas del proceso.

## **Producto**

Elemento que ofrece la institución financiera como parte de su negocio, garantizando cierto beneficio al cliente, formalizando su adquisición y relación con la institución, mediante un contrato en donde se establecen todas las condiciones de uso, pago, cancelación, etc.

## **Proyecto de Laudo**

Es la resolución que pone fin al asunto y en el cual se señala a quién le asiste la razón.

## **REDECO (Registro de Despachos de Cobranza)**

Es un sistema electrónico que contiene información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad financiera y el Deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos. Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades financieras a través del Redeco y recibir respuesta por el mismo sistema.

## **Reportes a la carta**

Soportes documentales que contienen las cifras de carácter oficial en materia de atención a usuarios, ordenados conforme lo disponga y a conveniencia del usuario

## **SAR**

Sistema de Ahorro para el Retiro

## **Sector Financiero**

Es el conjunto de instituciones, mercados e instrumentos en el que se organiza la actividad financiera, para movilizar el ahorro a sus usos más eficientes.

## **SIO**

Sistema de Información Operativa de la Condusef

## **Sistema Financiero**

Es el conjunto de regulaciones, normativas, instrumentos, personas e instituciones que operan y constituyen el mercado de dinero así como el mercado de capitales. Orientando y dirigiendo tanto el ahorro como la inversión. , poniendo en contacto la oferta y la demanda de dinero de un país.

## **Sociedad de Inversión**

Es aquella institución de inversión colectiva que adquiere personalidad jurídica para la captación de activos con los que generar rendimientos.

## **Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM)**

Aquellas sociedades anónimas que, en sus estatutos sociales, contemplan expresamente como objeto social principal el otorgamiento habitual y profesional de crédito, la celebración de arrendamiento financiero y/o factoraje financiero y existen dos tipos las Reguladas y las No Reguladas.

## **Sociedades Cooperativas de Ahorro y crédito (SOCAP´S)**

Son las Sociedades integrantes del sector social sin ánimo especulativo y sin fines de lucro que conforme a la Ley General de Sociedades Cooperativas y de la Ley de Ahorro y Crédito Popular tienen por objeto realizar operaciones de ahorro y préstamo con sus Socios.

## **Sociedades de Información Crediticia (SIC)**

Son las Entidades Financieras que tienen como objeto prestar los servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales.

## **Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro (SIEFOREs)**

Se definen como intermediarios financieros autorizados que sirven de vínculo entre los ahorradores (trabajadores) y los demandantes de capital (empresas y gobierno). Su objetivo fundamental es invertir los recursos provenientes de las cuentas individuales que reciban las AFOREs en los términos de las leyes de seguridad social. Estos intermediarios operan mediante la suma de pequeños montos de recursos de un grupo de trabajadores, formando así un capital común, lo que les permite participar en el mercado financiero mediante la compra de instrumentos y valores, y generar utilidades en función de los recursos aportados.

**SOFOM E.N.R**

Aquellas sociedades anónimas que no están sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**SOFOM E.R**

Aquellas sociedades anónimas que están sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**Solicitud de Dictamen**

Es una opinión técnico-jurídica, elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente del asunto, con la intención de que dicha opinión la pueda hacer valer ante los tribunales.

**Solicitud de Dictamen con Título Ejecutivo**

Es un documento que podrá hacerse valer ante la autoridad jurisdiccional competente con orden de ejecución.

**Solicitudes de Defensoría Legal**

Es la acción de atención mediante la cual, la Condusef analiza las solicitudes de los usuarios que desean obtener el servicio de defensoría legal gratuita. Para que los usuarios puedan obtener este servicio, deberán demostrar que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado.



## **Tipo de Reporte**

Documento que emite el sistema y que contiene datos (cifras) específicos y se divide en: Acciones de Defensa Iniciadas y Acciones de Defensa Concluidas.

## **Unidad de atención a Usuarios**

Son las unidades administrativas desconcentradas de la Condusef, regionales, estatales o locales, subordinadas a la administración central, con facultades y competencia territorial para resolver sobre la materia, conforme lo determine el estatuto orgánico.

## **Uniones de Crédito**

Tipo especial de sociedad anónima que tiene por finalidad principal facilitar el uso de crédito a sus miembros. Son consideradas organizaciones auxiliares de crédito, y para formarlas se requiere autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a cuya vigilancia están sujetas.

## **Variables**

Son todos los términos o conceptos que se pueden elegir de las listas desplegables del procesador estadístico para obtener información sobre éstos.

## **Violaciones Administrativas**

Considera las denuncias que la Condusef presenta ante las autoridades competentes por actos en donde las Instituciones Financieras incumplan con la normatividad aplicable.