

CUENTA PÚBLICA 2014

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)

INTRODUCCIÓN

MISIÓN

- Promover y difundir la educación y la transparencia financiera para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero mexicano, así como proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las instituciones financieras y proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos.
- Consolidar al interior de la Comisión Nacional una cultura institucional que fortalezca la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de condiciones que posibiliten la igualdad política, económica, social y cultural de mujeres y hombres.

VISIÓN

- Ser una institución pública especializada en materia financiera que promueva entre la sociedad conocimientos y habilidades que le permitan tomar decisiones adecuadas para el ahorro constante y el pago responsable; y un organismo efectivo para la protección y defensa de los intereses y derechos de los usuarios ante las instituciones financieras, contribuyendo de esta manera al sano desarrollo del sistema financiero mexicano.
- Tener arraigada una cultura institucional basada en la transparencia, el combate a la corrupción y la igualdad entre mujeres y hombres.

VINCULACIÓN CON METAS Y OBJETIVOS NACIONALES

Un sistema financiero eficiente es condición indispensable para el crecimiento y desarrollo económico. Por ello se identifican en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND 2013-2018) objetivos y metas que establecen la responsabilidad del sector financiero de generar capacidad de crecimiento. La operación de la CONDUSEF como autoridad reguladora y supervisora contribuye a la consecución de estas metas y objetivos, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Para cumplir con las atribuciones que se le confieren, la CONDUSEF desarrolla y proporciona servicios que orientan, asesoran, protegen y apoyan la defensa de los intereses de los usuarios en las operaciones que celebren con las instituciones financieras, actuando como árbitro imparcial. Asimismo, la CONDUSEF proporciona servicios de información y difusión por medio de programas de educación financiera. Así, la CONDUSEF contribuye a alcanzar la meta del PND 2013-2018 de lograr un México Próspero, al garantizar reglas claras que promuevan la competencia y la confianza de los consumidores en el sistema financiero, ayudando a crear condiciones favorables para el desarrollo.

Las líneas de acción de la CONDUSEF se agrupan en tres ámbitos principales:

- Protección y defensa de los derechos de los usuarios
- Promoción y fomento de la educación financiera.
- Supervisión y evaluación de instituciones financieras.

Entre los objetivos institucionales definidos para consolidar el funcionamiento y operación del sistema financiero destacan los siguientes:

- Elevar los niveles de eficiencia y estándares de calidad en los servicios de orientación y asistencia técnico-jurídica.
- Fortalecer la seguridad jurídica de los usuarios en las operaciones y controversias que tengan con las instituciones financieras.
- Ampliar la cobertura de los programas de fomento de la cultura financiera.
- Consolidar a la CONDUSEF como instancia especializada y efectiva a través de la cual los usuarios y las instituciones logren resolver sus controversias.
- Proporcionar servicios de calidad a un mayor número de usuarios en las diversas regiones del país.
- Consolidar el funcionamiento de la red delegacional para la mayor cobertura.

En 2014, los objetivos del programa institucional de la CONDUSEF fueron los siguientes:

- Fomentar el desarrollo del Sistema Financiero Mexicano a través de las sanas prácticas
- Incrementar el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y las Instituciones Financieras

PROGRAMA NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DEL DESARROLLO 2013-2018

Los objetivos institucionales, líneas de acción y las estrategias implementadas tienen como marco de referencia y de alineación el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018 cuyo objetivo principal es delinear las acciones para fortalecer las fuentes de financiamiento que provean de los recursos financieros necesarios para el crecimiento de la economía; en este sentido los servicios que esta Comisión Nacional proporciona mediante asistencias técnicas, atención de reclamaciones, emisión de juicios arbitrales y defensa legal están orientadas a la solución de las controversias que generan un clima de mayor confianza en las operaciones y de fomento a la competencia en el mercado.

Con fecha 10 de enero de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. Mediante dichas modificaciones se fortaleció a la CONDUSEF de la siguiente manera:

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

- Se establecieron obligaciones de colaboración para las instituciones financieras en materia de educación financiera con la CONDUSEF.
- Se otorgaron a la CONDUSEF facultades para la creación del Buró de Entidades Financieras.
- Se le otorgaron también facultades para ordenar los contratos de adhesión utilizados por instituciones financieras.
- Se estableció el Sistema Arbitral.

En consecuencia, se hizo necesario efectuar modificaciones al Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, mismas que la Junta de Gobierno aprobó en su sesión 89, mediante acuerdo CONDUSEF/JG/89/07 y que se publicaron en el Diario Oficial de la Federación el 2 de junio de 2014.

Adicionalmente, como producto de la entrada en funcionamiento del Buró de Entidades Financieras se efectuó una segunda serie de Reformas, adiciones y derogaciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, las cuales fueron aprobadas por la Junta de Gobierno en su sesión 92 a través del acuerdo CONDUSEF/JG/92/06 y fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 7 de noviembre de 2014.
