

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

INTRODUCCIÓN

Para la operación de un sistema financiero eficiente, que se constituya como palanca para el crecimiento económico del país, es indispensable un marco legal adecuado y una infraestructura institucional robusta para asegurar su aplicación. A partir de esta premisa, y con fundamento en la aprobación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 18 de enero de 1999, se creó la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), Organismo Descentralizado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público encargado de supervisar la aplicación de la LPDUSF y la normatividad que de ella se deriva, así como de promover la educación financiera, todo ello con el propósito de contribuir a una relación más equitativa entre las instituciones y los usuarios de servicios financieros y, consecuentemente, al sano desarrollo del sector.

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 promueve entre la sociedad conocimientos y habilidades que le permiten 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.

EVOLUCIÓN

La dinámica del sector ha obligado al ajuste del marco normativo en materia financiera. Es por ello que desde su aprobación a la fecha, la LPDUSF se ha reformado en varias ocasiones, con el objeto de fortalecer a la CONDUSEF y otorgarle nuevas facultades. La reforma más reciente resulta del “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera, y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras”, publicado el 12 de enero de 2014 en el DOF, cuyo propósito es fomentar la sana competencia entre las instituciones favoreciendo con ello a una mayor inclusión financiera en beneficio de los usuarios. Este decreto estableció nuevas atribuciones a la CONDUSEF, incluyendo las siguientes:

- Emisión de recomendaciones a las instituciones financieras para mejorar la prestación de servicios.
- Revisión y eliminación de cláusulas abusivas en contratos de adhesión.

- Creación y mantenimiento del Buró de Entidades Financieras.
- Organización y operación del Sistema Arbitral en Materia Financiera, actuando como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho.
- Regulación y supervisión de las Unidades Especializadas.
- Participación en distintos foros, comités y grupos de trabajo nacionales e internacionales para implementar estrategias en materia de educación financiera.

VINCULACIÓN CON METAS Y OBJETIVOS NACIONALES

En el marco legal vigente, las actividades de la CONDUSEF se alinean con las metas, objetivos y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND 2013-2018) como se explica a continuación:

- Meta Nacional: México Próspero.
- Objetivo de la Meta Nacional: Democratizar el acceso al financiamiento de proyectos con potencial de crecimiento.
- Estrategia del Objetivo de la Meta Nacional: Ampliar la cobertura del sistema financiero hacia un mayor número de personas y empresas en México, en particular para los segmentos de la población actualmente excluidos.
- Programa Sectorial (del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018. PRONAFIDE): Fomentar la inclusión, educación, competencia y transparencia de los sistemas financiero, asegurador y de pensiones para incrementar su penetración y cobertura, a la vez que mantengan su solidez y seguridad.

Para contribuir a las metas, objetivos y estrategias nacionales, la Comisión ha desarrollado estrategias y líneas de acción enmarcados en las siguientes vertientes:

- *Acciones Preventivas*, incluyendo proveer al usuario de información para la toma de decisiones adecuadas y supervisar a las instituciones financieras.
- *Acciones Correctivas*, tendientes a fortalecer los esquemas de defensa a los usuarios.

Dichas acciones fueron plasmadas en el Programa Institucional 2015 de la CONDUSEF, el cual fue llevado a cabo exitosamente. Durante el ejercicio fiscal 2015, la CONDUSEF logró la implementación cabal de las actividades derivadas la reforma financiera de 2014.