

# CUENTA PÚBLICA 2016

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

A partir de la década de los noventa las diferentes administraciones han advertido de los riesgos latentes que el sector financiero enfrenta y que tiene que ver con la diversidad de criterios y autoridades que supervisan a las entidades financieras, volatilidad de las políticas monetarias, caída en niveles de producción y precios del petróleo, inestabilidad en las tasas de interés, etc, estableciendo la necesidad por parte del Gobierno Federal de crear una infraestructura institucional que contribuya al sano desarrollo del sector y convertirlo al mismo tiempo como promotor del crecimiento económico del país teniendo como base la confianza y equidad en todas sus operaciones.

La existencia de múltiples y diversos ordenamientos y procedimientos establecidos así como la diversidad de autoridades y criterios dificultaban la protección de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros, aunado a que los conflictos tendían a solucionarse en los órganos jurisdiccionales sin que previamente se agotara la etapa de conciliación y se efectuaran las acciones de información, orientación, promoción y protección. La diversidad de organismos de supervisión y vigilancia en materia financiera, plantearon al Legislativo la necesidad de conformar un órgano único para proteger al Usuario, con autoridad sancionadora, que contribuyera a eliminar las irregularidades en la prestación de los servicios y, que como órgano imparcial, realizara la difusión de las características, beneficios y riesgos de los productos y servicios que ofrecieran las instituciones financieras.

El Legislativo consideró que este organismo se avocara a la promoción de la cultura financiera entre el público Usuario y concurriera con las partes en conflicto mediante procedimientos de conciliación y arbitraje, que distinta a la jurisdiccional, otorgara protección y seguridad jurídica a los Usuarios en una primera instancia.

Las acciones de orientación al público y de atención de reclamaciones, así como la solución de controversias mediante la conciliación y arbitraje que hasta ese momento eran responsabilidad de diversas instituciones serían absorbidas por este nuevo organismo, así como los recursos materiales, humanos y presupuestales que para esas acciones se dedicaban. Se constituía así CONDUSEF, como la única autoridad encargada de la protección y defensa de los intereses del público en materia financiera, agrupando bajo un solo criterio las áreas de naturaleza jurídica, que por necesidad se formaron en dichas Comisiones, reduciendo la asimetría que existía en las relaciones entre entidades financieras y los Usuarios, contribuyendo de esta manera a una mayor movilidad de los recursos y su canalización hacía proyectos productivos.

Con este marco operacional del sector y de objetivos por cumplir se aprueba el 12 de diciembre de 1998 la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) que da uniformidad a los procedimientos previstos en la materia, proporcionando a la población en toda la República mayor seguridad y certidumbre en sus relaciones con las instituciones financieras. Esta Ley, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de enero de 1999, fundamenta la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal, como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). La CONDUSEF inició actividades el 19 de abril de 1999, fecha en que entró en vigor la LPDUSF que le confiere la responsabilidad fundamental de brindar asistencia, orientación,

información y defensoría a los Usuarios de servicios financieros del país, con objeto de proteger sus derechos e intereses ante las instituciones financieras y de propiciar relaciones más equitativas y armónicas entre éstos.

### **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.

La evolución y nuevas condiciones económicas, sociales y tecnológicas detonan en el sector una mayor gama de productos y servicios a los que es posible acceder a través de portales digitales, situaciones que han obligado a la actualización administrativa y normativa del Organismo; destacando las siguientes modificaciones:

#### Administrativas

- Reformas y adiciones al Estatuto Orgánico en el año 2010.
- Reformas y adiciones al Estatuto Orgánico aprobadas con el acuerdo de la Junta de Gobierno CONDUSEF/JG/100/08 del 13 de abril 2016, mismas que son publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de abril y 05 de julio 2016; en esta se destaca una estructura orgánica de 734 plazas conformadas por 619 plazas de carácter permanente y 115 plazas de carácter eventual tendiente a la optimización de los recursos asignados de servicios personales.

#### Normativa

- Decreto por el que se reforman, adicionan, y derogan diversas disposiciones en materia financiera, y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, fortaleciendo las facultades de la CONDUSEF en materia de supervisión de entidades financieras, publicado en el DOF el 12 de enero 2014; dicho decreto está orientado a propiciar la sana competencia entre las instituciones que faciliten el acceso a líneas de crédito que repercuta en

una mayor inclusión financiera y beneficio para los usuarios. Con esta reforma se amplía su marco de acción y se le otorga nuevas herramientas para el cumplimiento de sus nuevas atribuciones dentro de las que sobresalen:

- A. Recomendaciones a las instituciones financieras.
- B. Revisión y eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.
- C. Fortalecimiento del dictamen técnico.
- D. Prohibición de contratación condicionada.
- E. Creación y mantenimiento del buró de entidades financieras.
- F. Organización y puesta en marcha del sistema arbitral en materia financiera.
- G. Regulación y supervisión de entidades financieras.
- H. Promotor de la educación financiera.

Las actividades que desarrolla la Entidad como autoridad reguladora y supervisora las define a través de tres líneas básicas: Protección y defensa de los usuarios, fomento de la educación financiera y supervisión y evaluación de las instituciones financieras; tendientes a contribuir a la consecución de metas y objetivos nacionales del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018(PND 2013-2018) al cual se alinea de la siguiente manera:

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 (Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018): 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 mantenga su solidez y seguridad.