

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

INTRODUCCIÓN

La economía nacional durante la década de los setenta y ochenta se desarrolló en escenarios de altas tasas de inflación y de bajo crecimiento, dentro de la cual el sector financiero contrajo su papel como promotor esencial del desarrollo por los altos costos que implicaba la intermediación financiera, no cumpliendo con la canalización de recursos suficientes hacia proyectos productivos visualizado por la reducción de los créditos.

La importancia del sistema financiero nacional como promotor del crecimiento económico del país radica precisamente en facilitar el acceso de las empresas y población a los diversos productos y servicios para de esta manera atender los sectores estratégicos de la economía nacional, es por ello que se tuvo la necesidad de modificar su estructura y la legislación, resultando insuficientes ese entonces para lograr una operación eficiente del sector. Las condiciones macroeconómicas y sociales internas y externas en la década de los noventa indicaban que seguían presentándose los mismos riesgos para el sector financiero, es decir que su operación estaba sujeto a la inestabilidad de las tasas de interés, volatilidad de las políticas monetarias, políticas comerciales, caída en los precios internacionales del petróleo, y por la diversidad de criterios y autoridades reguladoras y supervisoras de los intermediarios financieros.

En los años recientes la economía nacional se ha desarrollado bajo mejores escenarios teniendo como base la reactivación del comercio exterior y la menor volatilidad de los mercados financieros, Sin embargo, los riesgos e incertidumbres están latentes por las políticas externas.

Para que los impactos del entorno internacional no hayan afectado y repercutan negativamente a corto y largo plazo en el desenvolvimiento de la economía nacional, las distintas administraciones del Gobierno han establecido en sus Planes Nacionales de Desarrollo como objetivo prioritario elevar el crecimiento y mantener la estabilidad macroeconómica, teniendo como eje principal la definición de estrategias y líneas de acción para el sector financiero para convertirlo en palanca de este desarrollo, es por ello de la observancia de procesos de modernización en éste adecuándolo a las condiciones macroeconómicas imperantes e introduciendo reformas a la legislación financiera que conlleven a su saneamiento y fortalecimiento.

Dentro de este marco operacional y por la necesidad de crear una infraestructura que contribuya en el logro de dichos objetivos, se resuelve por agrupar en un órgano único las actividades de protección y defensa de los usuarios, difusión de información y supervisión de las entidades, dando paso a la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) como Organismo Descentralizado sectorizado en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, fundamentada en la aprobación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero 1999, misma que entra en vigor en abril de 1999, con el objetivo de proporcionar los servicios de asesoría, y protección y defensa resolviendo controversias que impactan con la liberación de recursos que pudieran encauzarse hacia proyectos productivos teniendo como misión y visión:

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 órgano 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 sector financiero mexicano.

Tener arraigado 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, aprobada por la Junta de Gobierno el 26 de mayo 2010.
- Reformas y adiciones 2010 hasta 2015, Cuyo objetivo es reforzar el funcionamiento de las distintas Unidades y consolidar una estructura acorde con las facultades conferidas.
- 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, esta estructura presentó modificaciones durante el ejercicio fiscal 2017 por conversión de plazas adscritas al Órgano Interno de Control y por la incorporación de 30 plazas operativas de carácter eventual a la estructura de permanentes.

Normativa

- El 25 de junio 2009 se publica el Decreto que modifica la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, fortaleciendo las actividades preventivas y correctivas de la Entidad proporcionando mayor seguridad y acceso a la población de mayor información en materia financiera.

- 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 el quehacer del Organismo 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.