

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

INTRODUCCIÓN

A partir de la renovación del Ejecutivo Federal, el sector público mexicano ha tomado mayor preponderancia en la organización de la estructura económica, política y social del país. Este hecho, conlleva importantes retos ya que la situación de coyuntura en el ejercicio fiscal 2019 (tensiones comerciales, políticas proteccionistas, altas tasas de interés, inestabilidad del mercado petrolero, incertidumbre en la bolsa de valores, estancamiento del abasto y precios de las materias primas), implica para la nueva administración, un difícil compromiso de continuar con la tendencia de crecimiento de la actividad económica, así como garantizar la estabilidad de los fundamentales macroeconómicos.

Derivado de la importancia del sector financiero en la materialización de dichos objetivos, de manera coordinada con las instituciones privadas, se ha comenzado la implementación de políticas públicas encaminadas a la promoción y fortalecimiento de la actividad financiera, teniendo como finalidad la ampliación de una inclusión financiera de las familias mexicanas dotando de los recursos necesarios para sentar las bases de un crecimiento con bienestar y desarrollo.

En la definición de estrategias y líneas de acción para el sector financiero, se hace imperativo modificaciones y actualización constante en las estructuras de las instituciones y legislación financiera, teniendo siempre presente el objetivo de atender las necesidades de recursos de los distintos sectores de la economía, y es dentro de este marco donde se incrusta la operación de esta Comisión Nacional quien cuenta con las facultades de promover la cultura financiera que sienten las bases para la confianza en las operaciones del mercado, y fortalezca el equilibrio entre los usuarios e instituciones financieras propiciando una mayor participación y competitividad de todos los sectores que coadyuven a contribuir al crecimiento económico a través del apoyo a las actividades productivas.

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, está 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”.

Los avances tecnológicos y las nuevas condiciones socioeconómicas propician una intensa competencia en todos los sectores, y en el ámbito financiero se percibe en una mayor gama de productos y servicios a los cuales es posible acceder a través de portales digitales obligando a la aplicación de reformas administrativa y normativa de la Entidad para resolver las nuevas necesidades de los usuarios, dentro de estas reformas se destacan las siguientes:

ADMINISTRATIVAS

- ✓ Reformas y adiciones al Estatuto Orgánico en 2010, aprobada por la Junta de Gobierno el 26 de mayo 2010.
- ✓ Reformas y adiciones 2010 hasta 2015 encaminadas a reforzar el funcionamiento de las Unidades Administrativas y crear una estructura acorde con las facultades.
- ✓ Reformas y adiciones al Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional aprobada 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 el 28 de abril y 05 de julio 2016, en el que sobresale una estructura orgánica vigente de 734 plazas integrada por 619 plazas de carácter permanente y 115 plazas de carácter eventual, configurada con la finalidad de optimizar las asignaciones de servicios personales, esta estructura presentó modificaciones por conversión de plazas adscritas al Órgano Interno de Control y por incorporación de 30 plazas operativas de carácter eventual a la estructura de permanentes.
- ✓ Reformas y Adiciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros mediante acuerdo CONDUSEF/JG/115/07 del 31 de agosto de 2018. (Fecha de publicación DOF 17 de septiembre de 2018) y se acuerda que con el propósito de brindar a los usuarios mecanismos de protección expeditos y acordes con las nuevas Instituciones de Tecnología Financiera, es necesario adecuar la estructura orgánica y funciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- ✓ Reformas y Adiciones al Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros mediante acuerdo CONDUSEF/JG/120/08 del 03 de julio del 2019 (publicado en DOF el 15 de julio de 2019), la Junta de Gobierno acuerda las modificaciones a la nueva estructura orgánica que establece la reorganización de funciones al interior de la Comisión Nacional en atención al principio de austeridad, salvaguardando las atribuciones que por Ley tiene encomendadas este organismo.

NORMATIVA

- El 25 de junio 2009 se publica Decreto que modifica la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, fortaleciendo las actividades preventivas y correctivas de la Entidad para una mayor seguridad al usuario y acceso a mayor información sobre los productos y servicios; estas reformas entran en vigor en el mes de marzo 2010.
- 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, fortaleciendo las facultades de la CONDUSEF en materia de supervisión de entidades financieras, publicado en el DOF el 12 de enero 2014, decreto enfocado a propiciar una sana competencia entre las instituciones que faciliten el acceso a líneas de crédito repercutiendo en una mayor inclusión financiera y beneficio para los usuarios, ampliando su marco de acción y poseyendo nuevas herramientas.
- Este decreto estableció nuevas atribuciones a la CONDUSEF dentro de las que sobresalen:
- Recomendaciones a las instituciones financieras que impulsen convenios de colaboración y propicien una mejora en la prestación de los servicios en aras de generar un mercado más sano y competitivo.
- Revisión y eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con la finalidad de evitar la difusión de información que contravenga las sanas prácticas, estableciendo la equidad tanto de los usuarios como de los intermediarios.
- Fortalecimiento del dictamen técnico o a fin de presentarlo como título ejecutivo en la procedencia de las controversias, otorgando a las partes la imparcialidad en la emisión de estos dictámenes.
- Prohibir la contratación condicionada de operaciones y servicios creando las condiciones para una libre elección por parte de los usuarios, sin ataduras para la compra de paquetes y fijando sanciones.
- Creación y mantenimiento del Buró de Entidades Financieras constituyéndose como una herramienta importante de consulta y difusión de información relacionada con los servicios que otorgan las instituciones financieras, permitiendo una evaluación sobre tipos de crédito, productos de ahorro, seguros, comisiones, reclamaciones, sanciones, etc.; elementos todos ellos para una mejor toma de decisiones.
- Organización y puesta en operación del Sistema Arbitral en Materia Financiera actuando como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, otorgando las instituciones a través de este sistema facilidades a los usuarios para resolver las controversias mediante el arbitraje y emisión de títulos ejecutivos.
- Regulación y supervisión de las Unidades Especializadas a través de la evaluación de la información que rinden estas unidades a la CONDUSEF relacionadas con los asuntos atendidos, reclamados y la forma de desahogo, incrementando también el número de entidades a supervisar .

- Participar en los distintos foros, comités y grupos de trabajo nacionales e internacionales para implementar estrategias en materia de educación financiera, ya que dentro de sus nuevas atribuciones funge como principal promotor de la cultura financiera.
- Acuerdo, por el que se reforman, adicionan y derogan diversas Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF, autorizado a través de la Junta de Gobierno con acuerdo CONDUSEF/JG/116/09 del 1 de noviembre de 2018, fecha de publicación DOF 11 de diciembre de 2018. La CONDUSEF eliminará dos obligaciones aplicables a las Instituciones Financieras, previstas en disposiciones emitidas por la propia Comisión Nacional, en cumplimiento a los requisitos establecidos en el “Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo”

Con este marco administrativo y normativo vigente como producto de la puesta en marcha de la Reforma Financiera de la Administración Pública Federal se han fortalecido las actividades preventivas y correctivas de la entidad para 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 ; y que para su cumplimiento se precisaron estrategias y líneas de acción en el Programa Institucional 2019 mismo que está organiza sus acciones bajo dos objetivos estratégicos:

- ❖ Acciones Preventivas: Con estas actividades se promueve la cultura financiera y se fomenta las sanas prácticas de las instituciones financieras, a través de proporcionar información para el desarrollo de las capacidades de la población y la supervisión de las operaciones de los intermediarios. Para el cabal desarrollo de estas se cuenta con el apoyo órganos de difusión y la estrecha colaboración entre autoridades e instituciones.
- ❖ Acciones Correctivas: Fortaleciendo esquemas de protección a los usuarios y garantizando la equidad en las relaciones a fin de generar confianza en las operaciones del mercado, con ello se está contribuyendo al saneamiento y fortalecimiento del sistema financiero nacional.