

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

INTRODUCCIÓN

Reseña histórica.

La CONDUSEF fue creada en el año 1999 con el objetivo de procurar la equidad de las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras, en virtud de las desigualdades en las que se encontraban los primeros en relación con los segundos.

En los últimos años se han tenido avances importantes en la equidad de los Usuarios de servicios financieros frente a las instituciones financieras, sin embargo aún no se ha logrado una real y efectiva seguridad jurídica en las operaciones que realizan y las relaciones que establecen, toda vez que nuestro Sistema Financiero Mexicano, presenta al día de hoy algunos rezagos, ya que no se ha logrado una total penetración de los servicios financieros en las diversas actividades de la economía y todavía se mantiene una inclusión financiera poco eficiente.

Aunado a ello, las áreas productivas del país están adaptándose a las innovaciones tecnológicas, por lo que los servicios y productos financieros que prestan generan nuevas y novedosas relaciones entre Usuarios e instituciones financieras, lo cual representa áreas de oportunidad para todas las autoridades del sistema financiero, incluyendo a la CONDUSEF.

Fundamento legal de creación.

De esta manera, el Legislativo aprobó el 13 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 patrimonios propios, sectorizado en la SHCP.

Descripción de actividades del año fiscal reportado.

- Difusión de la educación financiera a través de pláticas o cursos presenciales y/o a distancia para los diferentes segmentos de la población.
- Fomento durante la Semana Nacional de Educación Financiera, iniciativas que incorporen medios electrónicos, herramientas web, así como aplicaciones móviles.
- Se fortaleció durante la Semana Nacional, temas relevantes sobre el manejo de productos y servicios financieros, así como temas de protección financiera a través de redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram YouTube, etc..
- Con el fin de tener un mayor impacto y penetración, se realizó la Semana Nacional de Educación Financiera de manera virtual, lo cual permitió a un mayor número de personas, a nivel nacional, a participar en eventos informativos y de educación, concursos, ferias, entre otros. En el futuro, y si las condiciones sanitarias lo permiten la semana podría ser parte presencial y parte virtual.
- Implementación de nuevos Diplomados en línea, que permitieron desarrollar y mejorar las capacidades financieras de la población, así como mantenerlos actualizados.
- Implementación durante la Semana Nacional de Educación Financiera pláticas y cursos a distancia y/o presencial sobre el manejo financiero a los jóvenes que reciben apoyos por parte del Gobierno Federal, sobre el manejo financiero.

- Difusión durante la Semana Nacional, educación financiera de manera básica a los grupos vulnerables como madres solteras, adultos mayores, personas con discapacidad y trabajadores del campo, en coordinación con instituciones públicas, privadas y sociales.
- Fomento junto con el Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME), alianzas con las asociaciones civiles, autoridades y la red consular para seguir fomentando y difundiendo durante la Semana Nacional de Educación Financiera programas enfocados a las necesidades de los migrantes, principalmente en los Estados Unidos de América y sus familias en México.
- Otorgamiento de servicios de asesoría y orientación, con actitud responsable, empática y de calidad a los Usuarios de servicios financieros.
- Incremento a la atención de las asesorías técnico-jurídicas en redes sociales y medios remotos, como chat en línea, correos electrónicos.
- Asistencia técnica y jurídicamente a los Usuarios brindándoles orientación sobre los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras
- Contribución en la promoción de plataformas tecnológicas para la atención de controversias por medios remotos.
- Incrementó en la atención de controversias en las modalidades remotas de Portal de Queja Electrónica y Conciliación Telefónica.
- Atención con una excelente actitud de servicio a todos los Usuarios que presenten su reclamación, cuidando que su asesoría y la atención del proceso conciliatorio sea de la mejor calidad y dentro de los plazos establecidos en la normatividad.
- Resolución del mayor número de controversias entre los Usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras fungiendo como intermediario.
- Atención, con carácter de conciliador, las reclamaciones que presenten los Usuarios de las instituciones financieras.
- Atención oportuna y eficaz de las solicitudes de dictamen para los Usuarios que requirieron iniciar un juicio en contra de una institución financiera.
- Prestación del servicio de defensa legal gratuita de forma oportuna y eficaz bajo los principios de celeridad, legalidad, certeza, eficacia, eficiencia y honestidad.
- Supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras en temas de transparencia y protección al usuario de servicios financieros.

Misión, visión, objetivos y valores.

Misión.- Empoderar a los Usuarios de los servicios financieros, a través de la educación e inclusión financiera, potenciar los mecanismos de protección y defensa a los Usuarios de servicios financieros en relaciones con las Instituciones Financieras, generando condiciones de bienestar al usuarios que permitan una equidad sustantiva.

Visión.- Consolidarse como la institución pública que otorgue oportuna, eficaz, honesta y responsablemente asesoría, protección y defensa a los Usuarios de los servicios financieros; innovadora en la promoción y transformador de la educación financiera, para transformar, equilibrar y orientar a subsanar las desigualdades para el bienestar de la población.

Objetivos.- Promover el desarrollo de capacidades financieras entre la población para la toma de decisiones informadas; Incrementar la inclusión financiera en bienestar de los Usuarios de servicios financieros, mediante la asesoría y orientación técnica y jurídica de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras; Promover el equilibrio de las relaciones entre el Usuario de Servicios y productos financieros y las Instituciones financieras, mediante la atención de controversias a través de los procesos de protección a los Usuarios de servicios financieros; Disminuir la inequidad en las relaciones entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras; Realizar la supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras a fin de verificar el grado de cumplimiento a la norma en materia de transparencia y protección a los Usuarios de servicios financieros.

Valores.- eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez.

Objetivo Social.

Aunque la CONDUSEF no tiene establecidos objetivos sociales, las acciones de están encaminadas hacia el logro de la equidad entre usuarios de servicios financieros e instituciones financieras en condiciones de bienestar al usuario que permitan una igualdad sustantiva.

Estrategias y logros.

- Implementar educación financiera presencial y/o a distancia a través de medios electrónicos en cualquier espacio, con el fin de fomentar el aprendizaje en las escuelas, lugares de trabajo y en las comunidades.
- Atender las necesidades de los diferentes tipos de poblaciones vulnerables como madres solteras, adultos mayores, población beneficiaria de apoyos económicos estratégicos otorgados por parte del Gobierno de Federal, migrantes etc. (Indicador cursos, talleres y SNEF).
- Asesorar técnica y jurídicamente al Usuario de servicios financieros, mediante la orientación e identificación de problemáticas presentadas en los diversos canales de atención presencial y remoto.
- Resolver el mayor número de controversias entre los Usuarios de Servicios Financieros y las Instituciones financieras por las vías de la amigable composición.
- Fortalecer las acciones de protección y defensa a los Usuarios de servicios financieros para procurar la equidad ante las Instituciones Financieras.
- Realizar las acciones de supervisión, vigilancia, inspección y verificación de manera integral a las Instituciones Financieras, por todas las áreas supervisoras de la Comisión Nacional, con el fin de conocer el grado de cumplimiento a la norma.

Durante el ejercicio 2020, con la implementación de estas estrategias se logró cumplir con las atribuciones y funciones establecidas para la CONDUSEF por mandato de Ley, que se reflejó en el cumplimiento de las metas establecidas en la matriz de Indicadores para resultados.

Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.

Las acciones llevadas a cabo en la CONDUSEF se alinean al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y al Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024 de la siguiente manera:

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024	RPROGRAMA NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DEL DESARROLLO 2020-2024
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eje 3. Desarrollo Económico. ➤ Objetivo 3.1 Propiciar un desarrollo incluyente del sistema financiero priorizando la atención al rezago de la población no atendida y la asignación más eficiente de los recursos a las actividades con mayor beneficio económico, social y ambiental. ➤ Estrategia 3.1.1. Profundizar la inclusión financiera de todas las personas, priorizando a los grupos históricamente discriminados o en territorios con alta marginación, preservando la solvencia y estabilidad de los sectores bancario, no bancario de valores, asegurador, afianzador y de las Administradoras para Fondos de Retiro. ➤ Estrategia 3.1.5. Fortalecer el conocimiento en materia financiera de la población, particularmente mediante la educación financiera incluyente, con pertinencia cultural, sensible al género y al ciclo de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo 5. Impulsar el desarrollo sostenible, la inclusión y la profundización del sistema financiero en favor del bienestar de la población y de la asignación eficiente de los recursos. ➤ Estrategia 5.3 Fomentar un mayor acceso y uso responsable de los distintos productos y servicios financieros entre la población y las empresas, con la finalidad de aumentar el bienestar, la movilidad social y el desarrollo económico en el país. ➤ Línea de acción 5.3.4 Fortalecer las acciones en educación financiera con pertinencia cultural, perspectiva de género y acorde al ciclo de vida para mejorar las competencias financieras de la población. ➤ Línea de acción 5.3.5 Fortalecer y difundir los mecanismos de protección dirigidos a la población y a las empresas en su relación con intermediarios financieros para fomentar la equidad y salvaguarda de los derechos e intereses entre ellos.