

## 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.**

El 13 de diciembre de 1998 se aprobó 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 el 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 Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

#### **Descripción de actividades desarrolladas en el ejercicio fiscal.**

- Difusión de modalidades de atención a usuarios por cierre de las distintas Unidades de Atención a causa de la contingencia sanitaria COVID.19, privilegiando la atención a través de citas y por correo electrónico.
- Asistencia técnica y jurídica a los Usuarios brindándoles orientación sobre los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.
- Implementación de plataformas tecnológicas para la atención de controversias por medios remotos.
- Atención y seguimiento de las reclamaciones, cuidando que su asesoría y la atención del proceso conciliatorio sea de la mejor calidad y dentro de los plazos establecidos en la normatividad.
- Atención, con carácter de conciliador, las reclamaciones que presenten los Usuarios de las Instituciones Financieras.

- Desahogo de audiencias conciliatorias con las Instituciones Financieras a través de conferencias telefónicas.
- Resolución de controversias entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras fungiendo como intermediario, en un marco de equidad y justicia.
- Atención y seguimiento de solicitudes de dictamen técnico jurídico.
- Emisión de dictámenes, previa valoración técnica-jurídica de cada problemática, como prueba documental en juicio contra las instituciones financiera.
- Otorgamiento del servicio de defensa legal gratuita con personal capacitado de forma oportuna y eficaz bajo los principios de celeridad, legalidad, certeza, eficacia, eficiencia y honestidad.
- Difusión de información relacionada con educación financiera sobre conceptos de fraudes, afores, ahorro, finanzas personales, comisiones, etc., a través de entrevistas, notas de prensa, televisión, radio e internet.
- Promoción de la cultura financiera mediante pláticas, talleres, módulos y por cursos presenciales y/o a distancia para los diferentes segmentos de la población.
- Realización en el mes de octubre de la Semana Nacional de Educación Financiera en coordinación con la Asociación de Bancos de México y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros a través de tecnologías a distancia, lo cual permitió a un mayor número de personas, a nivel nacional, a participar en eventos informativos y de educación, concursos, ferias, entre otros. Participando Instituciones Financieras, sector público, privado., social y educativo,
- Implementación de nuevos diplomados en línea, que permitieron desarrollar y mejorar las capacidades financieras de la población, así como mantenerlos actualizados.
- 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 ofertas educativa en materia financiera específicamente para los mexicanos y mexicanas que viven y trabajan en los Estados Unidos de América y Canadá.
- Supervisión, vigilancia, inspección y verificación a las Instituciones Financieras en temas de transparencia y protección al usuario de servicios financieros.
- Seguimiento y verificación del cumplimiento de las disposiciones en materia de despachos de cobranza contratados por las Instituciones Financieras.

### 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 sus relaciones con las Instituciones Financieras, generando condiciones de bienestar al usuario 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, que coadyuve a la inclusión y apunte la consolidación de transparencia financiera, para transformar, equilibrar y orientar a subsanar las desigualdades para el bienestar de la población.

#### Valores

Eficacia, eficiencia y transparencia en los servicios que se proporcionan a la población.

#### Objetivo social.

Contribuir para el otorgamiento de servicios financieros de calidad a una población cada vez mayor.

#### Objetivos institucionales.

- 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.

**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.

Con el cumplimiento de las metas establecidas en la matriz de indicadores para resultados durante el ejercicio 2021, por implementación de estas estrategias y desarrollo de actividades, se logró cumplir con las atribuciones conferidas a la CONDUSEF por mandato de Ley y que están orientadas a la contribución de un sano desarrollo del sector financiero a través de la generación de confianza en las operaciones que se realizan en el sector.

**Alineación PND y PRONAFIDE**

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.

Programa Nacional de Desarrollo 2019-2024	Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2019-2024
<p>➤ 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.</p>	<p>➤ 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.</p> <p>➤ Estrategia 5.3 Fomentar un mayor acceso y uso responsable de los distintos productos y servicios financieros entre la</p>

<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 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.</li><li>➤ 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.</li></ul>	<p>población y las empresas, con la finalidad de aumentar el bienestar, la movilidad social y el desarrollo económico en el país.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 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.</li><li>➤ 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.</li></ul>
---	---