

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

INTRODUCCIÓN

RESEÑA HISTÓRICA

Las limitaciones de índole estrictamente financiero que enfrentan gran parte de los usuarios de servicios financieros para atender en tiempo y forma los compromisos derivados de contratos abusivos con instituciones, la falta de información para coadyuvar a preservar y acrecentar su patrimonio, y la incidencia de diversos factores económicos y sociales de alcance nacional que generaron desequilibrios estructurales, fueron los elementos principales que alentaron la desconfianza en las operaciones del sistema financiero nacional y propició la actitud del no pago. Ante este escenario, se impuso la necesidad de crear un organismo gubernamental que ofreciera información precisa y clara sobre la condiciones en que se ofrecen en el mercado los diferentes productos y servicios financieros, además de poner a disposición de la ciudadanía usuaria de los diversos instrumentos financieros los mecanismos jurídicos necesarios para enfrentar los incumplimientos e irregularidades en el actuar de las instituciones respecto de los términos contractuales que atentaban directamente contra sus derechos e intereses de los usuarios. Es en este contexto que se crea la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en el año 1999, con el objetivo central de procurar la equidad en las relaciones entre la población usuaria de los servicios financieros existentes en el mercado y las Instituciones Financieras oferentes, en virtud de las evidentes desigualdades en las que se encontraban los primeros en relación con los segundos. En el pasado reciente se han tenido avances importantes en el trato a los usuarios de por parte de las Instituciones Financieras; sin embargo por la complejidad y la cada vez más sofisticadas condiciones de la oferta de las transacciones, instrumentos e innovaciones tecnológicas del Sector en su conjunto, persiste aún la necesidad de revisar, ampliar y fortalecer tanto los mecanismos como el marco jurídico aplicable, para avanzar en la atención de los rezagos y continuar dando pasos firmes para hacer que la inclusión financiera amplia, plural y justa, se convierta en uno de los incentivos que conlleven a la generación de empleos remuneradores en condiciones de equidad y a la promoción del desarrollo económico bajo la premisa del bienestar amplio de la población.

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 alineó y dio coherencia a los procedimientos previstos en la materia, proporcionando a la población nacional 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, sirvió como fundamento a la creación de la CONDUSEF, como un organismo público descentralizado con cobertura nacional, así como con personalidad jurídica y patrimonios propios, sectorizado en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL EJERCICIO FISCAL 2024.

- Implementación de plataformas tecnológicas para la atención de quejas por medios remotos.
- Atención, a través de ventanilla remota de registro único, de trámites del inicio y seguimiento de los servicios que se le ofrecen a la población.
- Asistencia técnica y jurídica a los usuarios de servicios financieros, brindándoles orientación sobre los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.
- 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 como documento ejecutivo no negociable.
- 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. Este servicio se otorga al usuario representando sus intereses previo análisis jurídico de la problemática y su capacidad económica.
- Difusión en medios de comunicación de cuadros comparativos relativos a las comisiones vigentes que aplican las instituciones por servicios o productos más representativos en el mercado.
- 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, así como por cursos presenciales y/o a distancia para los diferentes segmentos de la población.
- Realización de la Semana Nacional de Educación Financiera en coordinación con la Asociación de Bancos de México y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, incorporando tecnologías a distancia, lo cual permitió impactar a un mayor número de personas a nivel nacional.
- Implementación de nuevos diplomados en línea, que permitieron desarrollar y mejorar las capacidades financieras de la población, así como mantenerlos actualizados.

- Fortalecimiento de la atención especializada y focalizada a grupos vulnerables (madres solteras, adultos mayores, personas con discapacidad y trabajadores del campo), en coordinación con instituciones públicas, privadas y sociales.
- Fomento de alianzas con las asociaciones civiles, autoridades y la red consular a través del Instituto de Mexicanos en el Exterior, para seguir fomentando y difundiendo programas enfocados a la oferta educativa en materia financiera.
- 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.
- Actividades diversas relativas al cumplimiento de las obligaciones de transparencia y protección a los usuarios de servicios financieros.

MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, VALORES

MISIÓN

Empoderar a los usuarios de los servicios financieros, a través de la educación e inclusión financiera, potenciando los mecanismos de protección y defensa en las relaciones con las Instituciones Financieras para generar condiciones de bienestar al usuario que permitan una equidad.

VISIÓN

Consolidarse como una Institución pública que otorgue oportuna, eficaz, honesta y responsablemente, la asesoría, la protección y la defensa a los usuarios de los servicios financieros que lo requieran; constituirse en una Entidad Pública innovadora en la promoción y transformación constante de los contenido y cobertura de la educación financiera, para contribuir a transformar, equilibrar, reorientar y superar las desigualdades los usuarios de servicios financieros.

VALORES

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

OBJETIVO SOCIAL

Contribuir al logro de la equidad entre usuarios de servicios financieros e instituciones financieras, en condiciones de bienestar al usuario que permitan una igualdad sustantiva.

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 focalizadas de los diferentes tipos de poblaciones vulnerables (madres solteras, adultos mayores, población beneficiaria de apoyos económicos estratégicos otorgados por parte del Gobierno de Federal, migrantes etc.).
- 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 por las vías de la amigable composición.
- Fortalecer las acciones de protección y defensa a los usuarios de servicios financieros, para procurar la certeza y 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 CONDUSEF.

La instrumentación de diversas estrategias institucionales orientadas a la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, enmarcadas en el marco jurídico y normativo aplicable, durante el ejercicio fiscal 2024, se alineó con el marco general de Planeación Nacional, Sectorial e Institucional que se muestra a continuación:

ALINEACIÓN PND Y PRONAFIDE

Las distintas actividades que se implementaron en la CONDUSEF, guardaron correspondencia con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, y del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024, como se presenta:

CUENTA PÚBLICA 2024

Programa Nacional de Desarrollo 2019-2024

- ❖ **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

Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024

- ❖ **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.

LIC. JOSÉ ANTONIO TOMASENA LARRUY
DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y FINANZAS