



Ensayo

Nombre del Alumno: Glenda Raquel Arguello Altuzar

Nombre del tema: CONDUSEF

Parcial: 3 y 4

Nombre de la Materia: Derecho Bancario

Nombre del profesor: Mónica Elizabeth C.

Nombre de la Licenciatura: Derecho

Cuatrimestre: 6°

CONDUSEF.

La Condusef es la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, este es un organismo público descentralizado, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). La Condusef regula y supervisa a las instituciones que brindan servicios financieros.

La misión de esta comisión es Promover y difundir la educación financiera y la transparencia en este sector, esto con el fin de que los usuarios tomen las decisiones correctas e informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema bancario.

Por otra parte, la visión de la comisión es ser una institución pública especializada en materia financiera, que promueva en la sociedad conocimiento y habilidades que le permitan tomar decisiones correctas para el ahorro constante y el pago responsable, ser un organismo efectivo para la protección y defensa de los intereses de los derechos de los usuarios ante las Instituciones Financieras (I.F).

La Condusef cuenta con 36 subdelegaciones en la República Mexicana y un Centro de Atención Telefónica (CAT). El CAT es una parte importante ya que ahí se canalizan todas las problemáticas que tienen los usuarios con las instituciones financieras. Uno de los problemas más comunes es: cargos y consumos no reconocidos en su historial de crédito o débito, ahí se le asesora al usuario para conocer los pasos que debe seguir para resolver la problemática.

El CAT se encarga de informar y asesorar sobre las instituciones financieras, desde brindar el número telefónico de un banco, dar una Asesoría Legal gratuita o saber en qué etapa va su proceso, ya sea en Conciliación, Arbitraje, Dictamen Técnico o Defensoría Legal.

La comisión tiene dos principales funciones preventiva (protección) y función correctiva (defensa):

- Protección: educación Financiera, Actividades de carácter técnico y promover la transparencia de la información.
- Defensa: solución de controversias, conciliaciones y diversas etapas de carácter jurídico.

Esta comisión como se ha indicado en líneas anteriores, reviste una gran importancia en la República mexicana pues a parte de las funciones financieras y administrativas, tiene una función orientada hacia el bienestar de la sociedad, teniendo en cuenta que promueve,

asesora, protege y defiende los derechos de los ciudadanos que usan productos financieros como tarjetas bancarias, préstamos, créditos, entre otros.

Otra de sus funciones sociales es difundir la educación financiera entre la población con el fin de evitar posibles abusos o fraudes a los usuarios y eliminar la corrupción, esto lo ejecutan mediante la publicación de revistas educativas, el portal de quejas habilitados o sucursales ubicadas en los diferentes estados de México; siempre con el fin de buscar relaciones justas entre el usuario y la institución financiera.

El proceso de atención que la CONDUSEF proporciona a los usuarios es totalmente gratuito, desde que inicia con la etapa de gestión electrónica, pasando por la conciliación, dictamen técnico y en su caso la defensoría legal:

- **Gestión (Ordinaria o Electrónica):** Las instituciones financieras reciben vía electrónica los asuntos o quejas del usuario para su solución amigable.
- **Conciliación:** La CONDUSEF encuentra mediante el diálogo entre el usuario y la institución financiera, alternativas de solución para su problemática. Si no se alcanza un acuerdo, mediante un acta se dejan a salvo los derechos de las partes y el usuario podrá solicitar el Dictamen Técnico.
- **Dictamen Técnico:** Contiene una valoración técnica y jurídica para hacerla valer ante los tribunales competentes.
- **Defensoría Legal Gratuita:** El usuario podrá solicitar la defensoría legal siempre que existan elementos jurídicos suficientes y no se cuente con los medios económicos para contratar un abogado.

Es importante señalar que ante una reclamación, los usuarios no requieren presentarse con un abogado a la CONDUSEF, ya que todos los trámites son gratuitos, incluyendo el servicio de Defensoría Legal.

Por otro lado, si el usuario decide promover un juicio ante los tribunales competentes con un abogado propio, en todos los casos quedará a su cargo cubrir los honorarios de éste o de los peritos y demás gastos que origine el juicio, así como las costas que, en su caso, deriven de resoluciones adversas emitidas por la autoridad jurisdiccional.

Generación automática de un ESCRITO DIGITAL de la queja que se construye a partir de la información y datos presentados por el Usuario. Y para la CONDUSEF, significativa reducción en sus costos administrativos.

Bibliografía gob.mx y tramites y servicios CONDUSEF,