

CONDU... ¿QUÉ?

Te asesora y defiende



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



CONDU... ¿QUÉ?

Te asesora y defiende



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

PRESIDENTE

Oscar Rosado Jiménez

VICEPRESIDENTE TÉCNICO

Luis Fabre Pruneda

DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Wilfrido Perea Curiel

DIRECTOR DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS

Mauricio Ondarreta Huerta

Redacción

Departamento de Publicaciones

Revisión

Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos
Financieros

Ilustraciones

Oscar T. Martínez Torres

Diseño

Departamento de Publicaciones



GOBIERNO DE
MÉXICO

En la **CONDUSEF**

te asesoramos y defendemos tus derechos e intereses como persona usuaria de productos y servicios financieros, además promovemos la Educación Financiera.



La Comisión Nacional para la
Protección y Defensa de los
Usuarios de Servicios Financieros,

CONDUSEF

es un organismo público
descentralizado con personalidad
jurídica y patrimonio propios.

Delimita su actuación sobre dos líneas de acción:

Preventivas. Son acciones encaminadas a promover la Educación Financiera, transparencia y sana competencia, con el fin de evitar que se presente algún conflicto con instituciones financieras.

Correctivas. Son acciones de carácter jurídico, encaminadas a la supervisión, regulación y solución de controversias. Se presentan básicamente cuando ya existe alguna diferencia entre usuarios e instituciones financieras, siendo la CONDUSEF, la mediadora para darle solución a la controversia.



La CONDUSEF tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando seguridad jurídica en las operaciones financieras y en las relaciones que se establezcan entre ambas partes.

¿A quién ofrece sus **SERVICIOS**?

A toda persona que contrata, utiliza o requiere información de un producto o servicio, ofrecido por instituciones financieras, como son:

- Sociedades Controladoras.
 - Instituciones de Crédito.
 - Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.
 - Sociedades de Información crediticia (Burós de Crédito).
 - Casas de Bolsa.
 - Especialistas Bursátiles.
 - Fondos de Inversión.
 - Almacenes Generales de Depósito.
 - Uniones de Crédito.
 - Casas de Cambio.
 - Instituciones de Seguros.
 - Sociedades Mutualistas de Seguros.
 - Instituciones de Fianzas.
 - Administradoras de Fondos para el Retiro.
 - Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
 - Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
 - Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
 - Sociedades Financieras Populares.
 - Sociedades Financieras Comunitarias.
- Entre otras.



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

Proceso de Atención

Brinda atención al usuario.

VENTANILLA ÚNICA



ASESORÍA



Proporciona información y atención al usuario sobre los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.

Se solicita por escrito a la institución financiera información para la resolución de un asunto.

GESTIÓN ORDINARIA



CONCILIACIÓN



La CONDUSEF encuentra mediante diálogo entre el usuario y las instituciones financieras, alternativas de solución para los conflictos.

ARBITRAJE



La CONDUSEF cuenta con un Sistema Arbitral en materia financiera, que puede resolver controversias entre usuarios e instituciones, respecto a determinados productos o servicios, que se encuentran en el Registro de Ofertas. Si no se resuelve de este modo, pasa a Dictamen Técnico.

DICTAMEN TÉCNICO



Contiene una valoración técnica y jurídica del asunto. Para valer ante los tribunales competentes, también puedes pedir la figura del "título ejecutivo", cuando la obligación contractual incumplida sea cierta, exigible y líquida, a juicio de la CONDUSEF.

GESTIÓN ELECTRÓNICA



Las instituciones financieras reciben vía electrónica los asuntos para su solución.

DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA



El usuario podrá solicitar defensoría legal gratuita para el trámite del asunto ante tribunales, siempre que acredite contar con elementos legales suficientes para una adecuada defensa y no cuente con los medios económicos para contratar un abogado.

¡CONDUSEF cerca de ti!

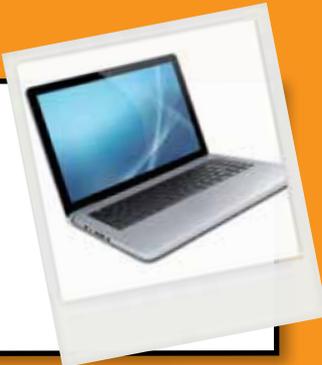
Asesoría Técnico Jurídica

Mediante este servicio se ofrece información a los usuarios sobre las características, beneficios, limitaciones y la forma en que operan las instituciones financieras a través de los diferentes productos y servicios que ofrecen.

Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica



Gestión Ordinaria: es el proceso mediante el cual se solicita por escrito a la institución financiera la información necesaria para la resolución del asunto.



Gestión Electrónica: es el proceso mediante el cual los asuntos son canalizados a las instituciones financieras vía electrónica, con las cuales se tiene firmado un Convenio de Colaboración para su solución amigable.

Conciliación

Consiste en la presentación formal de una reclamación ante alguna institución financiera, para que ésta, rectifique o enmiende determinada acción o hecho que se considere:

- **Incorrecto.**

- **Que no se apega a lo contratado.**

- **Que afecta al usuario por una acción presuntamente realizada por alguna institución financiera.**



Arbitraje

Tiene como finalidad resolver las controversias entre las y los usuarios y las instituciones financieras respecto de determinadas operaciones, productos o servicios. Este Sistema Arbitral se integra por el Registro de Ofertas Públicas, el Comité Arbitral Especializado y el Registro de Árbitros Independientes.



Concluida la Conciliación, sin resolverse la controversia entre el usuario y la institución financiera, siempre y cuando el producto o servicio financiero objeto de la misma se encuentre inscrito en el Registro de Ofertas Públicas, se informa al usuario la posibilidad de resolverla mediante el arbitraje.

En caso de que la persona usuaria acepte, una vez desahogado el Procedimiento Arbitral ante la CONDUSEF, se emite un Proyecto de Laudo, mismo que una vez analizado y aprobado por un Comité Arbitral Especializado, se convierte en el Laudo con lo que concluye el procedimiento y pone fin a la controversia.

Dictamen

Cuando no se efectuó el proceso arbitral y siempre que se desprendan elementos del expediente que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito de la persona usuaria, un acuerdo de trámite que contenga un dictamen, que consiste en una opinión especializada de la CONDUSEF.



Cuando este dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, a juicio de la CONDUSEF se considerará título ejecutivo no negociable, en favor de la persona usuaria.

Defensa Legal Gratuita

Una vez agotado el procedimiento de conciliación, siempre y cuando se hayan dejado protegidos los derechos de la persona usuaria y no haberse dado una conciliación, ésta podrá solicitar a la CONDUSEF que le proporcione un abogado de manera gratuita para proteger y defender, ante los tribunales competentes, sus derechos e intereses. Para que se conceda la defensoría legal gratuita se deben dar las siguientes condiciones:

Que no se haya llevado a cabo el proceso de arbitraje ante la CONDUSEF.

Que la persona usuaria solicite la defensoría por escrito.

Asimismo, para su procedencia se deberá acreditar que:

1 Existen los elementos legales suficientes para una adecuada defensa.

2 Que no cuenta con los medios económicos para contratar los servicios de un abogado particular.



Otros servicios que ofrece la CONDUSEF

Algunos otros servicios complementarios que podemos mencionar son:

Asistencia Jurídica en Materia Penal. Se presta a aquellas personas que son víctimas u ofendidos de delitos de carácter financiero, asesorándolas en las denuncias penales que formulen ante el Ministerio Público, además de acompañarlas ante

dicha autoridad con la elaboración de los diversos escritos de denuncia, ofrecimiento de pruebas y recursos; participando en general, en todas las actuaciones para la debida integración de la Averiguación Previa correspondiente y apoyar en las diligencias a las que sea citada por la autoridad penal.

Acción colectiva. Es el derecho que tiene un grupo de personas dentro de la sociedad para demandar ante un Juez, de manera conjunta y por conducto de un representante, la defensa, protección y representación jurídica de sus derechos e intereses al haber sido éstos afectados de la misma manera por una misma institución financiera, siempre y cuando, el origen de la reclamación sea por una misma causa que haya ocasionado el mismo efecto o consecuencia en cada uno de los miembros del grupo.

Además de lo mencionado anteriormente, otros servicios que brinda la CONDUSEF y que son de gran ayuda para las personas usuarias son:

SIAB VIDA. Se ofrece a cualquier persona que sospeche que puede ser beneficiaria de algún seguro de vida, bastará con que acuda a las oficinas de la CONDUSEF con su identificación oficial y acta de defunción del contratante para solicitar información.

El trámite también se puede realizar en forma remota, para ello es necesario solicitar la búsqueda de beneficiarios de seguros de vida, vía correo electrónico a la siguiente dirección: **siab.vidadef@condusef.gob.mx**

Consulta de Beneficiarios de Cuentas de Depósito.

Se ofrece con el fin de brindar información a los posibles beneficiarios de cuentas de depósito para recuperar los recursos de sus familiares fallecidos.

Concursos Mercantiles. Son los juicios que se llevan a cabo para liquidar el adeudo de un comerciante a sus acreedores y cobrar lo que le deben sus deudores, estos procedimientos se tramitan ante jueces de carácter federal.

La CONDUSEF funge como interventor, protegiendo los derechos e intereses de los acreedores de instituciones financieras declaradas en Concurso Mercantil, además, vigila los actos del síndico administrador y de la empresa, procurando que los bienes se vendan en los mejores precios para obtener la mayor liquidez, en beneficio de los acreedores, y que las inversiones se efectúen con las mejores tasas de interés sin riesgo.



Acciones de atención a distancia

PORTAL DE QUEJA ELECTRÓNICA

Es una nueva opción para presentar quejas de manera remota en contra de instituciones financieras.



PORTAL DE FRAUDES FINANCIEROS

Aquí, las personas usuarias podrán consultar teléfonos, páginas web, perfiles de redes sociales o correos electrónicos que han sido reportados como fraudulentos. También tendrán la oportunidad de compartir su experiencia en caso de haber sido víctima o de detectar un posible fraude. Esto permite que la CONDUSEF analice el caso y prevenga a otras personas del peligro.



CHAT EN LÍNEA

Como un servicio integral de asesoría y orientación personalizada para las personas usuarias, se ampliaron paulatinamente las estaciones de trabajo y el horario de atención, de 9 a 18 horas.

CONCILIACIÓN TELEFÓNICA (COT)

Esta opción se encuentra disponible en la página de internet de la CONDUSEF, y tiene la finalidad de evitar que la persona usuaria gaste en el traslado a las oficinas de esta Comisión Nacional, además de permitir a las instituciones financieras, centralizar un padrón de apoderados facultados para este tipo de audiencias.

CHATBOT

Este servicio de apoyo o asesorías se otorgan de forma automática a las personas usuarias respecto a cómo solicitar una cita; registrar una queja electrónica; checar el avance de sus asuntos; obtener información para conocer si una institución financiera está legalmente autorizada o consultar el reporte especial de crédito, entre otros temas.



EDUCACIÓN FINANCIERA POR WHATSAPP

Este servicio está dirigido a toda persona que desee recibir contenidos de Educación Financiera, lo anterior con el fin de que las y los destinatarios tomen decisiones informadas al contratar un producto o servicio financiero y eviten ser víctimas de un posible fraude o robo de identidad.

PLUF

Para las y los usuarios de servicios FinTech, la CONDUSEF pone a su disposición la “Plataforma de Usuarios FinTech” (PLUF), que tiene por objetivo substanciar de forma remota quejas y reclamaciones en contra de Instituciones de Tecnología Financiera, utilizando firma electrónica.

RUT

Registro Único de Trámites (RUT), cuya función es que, tanto los procesos para solicitar un dictamen, como la defensoría legal gratuita, entre algunos otros trámites, puedan realizarse desde la página de internet. De igual forma, se podrán recibir de manera remota asuntos que tengan que ver con beneficiarios de seguros de vida y de cuentas de depósito (SIAB-Vida y BCD).

La CONDUSEF también tiene entre sus atribuciones:

Evaluación de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad e información diversa que generan las instituciones financieras.

Ordenar la supresión de las cláusulas abusivas de los contratos de adhesión.

Que las instituciones financieras no se aparten de las prácticas sanas.

Supervisar que las entidades financieras vigilen el comportamiento de los despachos de cobranza.

Entre otras.

Dentro de las responsabilidades asignadas a la CONDUSEF en el marco normativo financiero, podemos mencionar el desarrollo y administración de diversos registros especializados, que tienen como finalidad informar y orientar a los usuarios de servicios financieros.

Entre dichos registros tenemos:

Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES)

Registro de Contratos de Adhesión (RECA)

Registro Público de Usuarios que no deseen información publicitaria de productos y servicios financieros (REUS)

Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)

Registro de Comisiones (RECO)

Registro de Tarifas de Seguros Básicos (RESBA)

Registro de Información de Unidades Especializadas (REUNE)

SIMULADORES Y CALCULADORAS:

La CONDUSEF ha desarrollado herramientas informáticas para apoyar a las y los usuarios de servicios y productos financieros en la toma de las mejores decisiones.

Entre éstas tenemos los simuladores de: tarjeta de crédito, créditos hipotecarios o de auto, seguros de automóvil, ahorro e inversión, entre otros.



**También con la Reforma Financiera,
se le confirió a la CONDUSEF el
desarrollo y administración del
BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS.**



Es una herramienta de consulta y difusión con la que podrás conocer los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras; cuánto cobran de comisiones y tasas de interés; las reclamaciones y prácticas no sanas en las que incurrir; las sanciones administrativas que les han impuesto; las cláusulas abusivas de sus contratos y lo que resulte relevante para informarte sobre su desempeño.



Revisa Compara Decide



En de este sitio, las personas usuarias de servicios y productos financieros podrán revisar cuadros comparativos y simuladores para elegir el producto o servicio que más les convenga, además de conocer las comisiones que cobran las instituciones financieras y su comportamiento; el tiempo de respuesta y los resultados ante alguna queja, todo de manera sencilla, de fácil comprensión, intuitiva y visual.

También pueden disponer de información comparativa sobre los diversos productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras, mediante cinco secciones:

- Comparadores y Simuladores:
- Quién es quién
- Checador de comisiones
- Cuentas claras en reclamaciones
- CONDUSEF supervisa a las instituciones financieras

Consúltalo en:

<https://www.condusef.gob.mx/?p=revisa-compara-decide>

Programas de Educación Financiera

Cuenta con diferentes iniciativas de Educación Financiera, cuyo propósito es contribuir al desarrollo de las capacidades financieras de la población, brindándole conocimientos y habilidades para el manejo de sus finanzas personales y del hogar, asimismo, para el mejor aprovechamiento de los productos y servicios financieros.

Entre las líneas de acción más relevantes tenemos:

Revista Proteja su Dinero:

Publicación mensual y gratuita en la que podrás encontrar información y consejos prácticos que benefician a tu bolsillo.

Descarga su versión electrónica en: www.gob.mx/condusef, o acude a nuestras Unidades de Atención a Usuarios por la versión impresa.



Semana Nacional de Educación Financiera:

Evento organizado anualmente por la CONDUSEF con el apoyo de instituciones públicas, privadas, educativas y sociales para promover la Educación Financiera mediante juegos, obras de teatro, conferencias, pláticas, talleres, entre otras actividades a nivel nacional para el público en general.



Diplomado en Educación Financiera:

Con un formato 100% virtual, brinda capacitación e información del entorno económico y financiero en nuestro país.

Es totalmente gratuito, lo pueden cursar todas las personas, independientemente de su ubicación geográfica, actividad, profesión o disponibilidad de tiempo.

Para mayor información escríbenos a **diplomado@condusef.gob.mx** o comunícate al **5554487000 ext. 6269**.



Diplomado en Seguros:

Es 100% en línea, gratuito y abierto a todo el público a partir del nivel bachillerato; busca proporcionar a las y los participantes, una visión general de lo que es la Institución del Seguro en México, su marco legal, aspectos básicos y los tipos de seguros que hay en el mercado.

Se encuentra estructurado en 4 módulos, y su duración es de 120 horas. Checa más detalles en: <https://educacionfinanciera.condusef.gob.mx/DiplomadoSeguros/>, o bien, manda un correo para conocer más a: diplomadoseguros@condusef.gob.mx.



Curso en línea de Educación Financiera para Todos:

El objetivo de este curso es brindar conocimiento sobre los temas básicos de las Finanzas Personales para ayudar a las y los participantes a saber cómo utilizar los productos financieros a su favor. Tiene una duración de 8 horas, es gratuito y didáctico. Se parte del mismo y conoce sobre presupuesto, ahorro, crédito, inversión, ahorro para el retiro, seguros, fraudes financieros, Fintech, pagos digitales y los servicios que la CONDUSEF pone a tu disposición.

Regístrate en: <https://cursoenlinea.condusef.gob.mx/>, o envía un correo electrónico a: efparatodos@condusef.gob.mx para conocer más detalles.

Educación Financiera en tu Institución:

Programa de la CONDUSEF que de manera conjunta con tu institución o empresa, difunde información para mejorar tus finanzas personales y aclarar tus dudas sobre productos y servicios financieros. Afíliate a tu empresa y sé parte de este esfuerzo, conoce los detalles en: <https://webappsos.condusef.gob.mx/sefi/servlet/com.sefi.wpinicio>

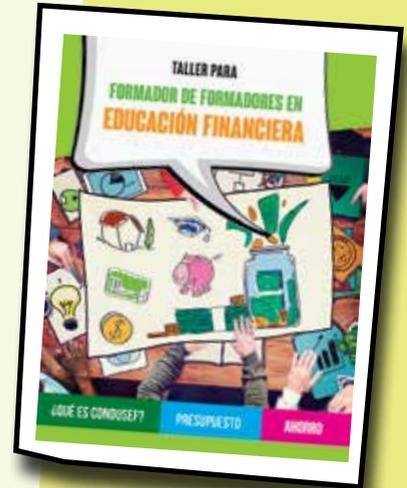


Boletín Consejos para tu Bolsillo:

Publicación semanal vía e-mail con recomendaciones prácticas sobre finanzas personales. Inscríbete en: educacionfinanciera@condusef.gob.mx

Taller para Formador de Formadores en Educación Financiera:

Es un taller que se ofrece a organismos públicos, privados e instituciones educativas, que están comprometidos con sus comunidades y que están interesados en convertirse en “formadores” de temas de Educación Financiera; replicando los conocimientos adquiridos, buscando beneficiar al mayor número de personas. Para más información escríbenos a **taller.ef@condusef.gob.mx** o comunícate al **55 5448 7148**.



Material impreso:

A través de diseños llamativos y con un lenguaje de fácil comprensión, contamos con materiales impresos que tratan diversos temas de Educación Financiera como: presupuesto, ahorro, inversión, crédito, seguros, retiro, remesas, entre otros. Cada uno de nuestros materiales te guiarán de la mano por el mundo de las finanzas personales. Conócelos y descárgalos dentro del Micrositio de Educación Financiera, “Educa tu Cartera”.

Proyecto Minerva:

La CONDUSEF, en coordinación con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), crearon este proyecto de Educación Financiera con perspectiva de género.



PROYECTO
MINERVA

Su objetivo es brindar información y herramientas a las mujeres para el fortalecimiento de sus capacidades financieras. Conócelo en:
<https://minervaeducacionfinanciera.mx/>

Presencia en la Web y Redes Sociales:

Si tienes dudas sobre algún producto o servicio financiero, consúltanos en:

www.gob.mx/condusef



@CondusefMX



/condusefoficial



Condusefoficial



@condusefoficial



@condusefoficial

CONDUSEF cerca de ti: 55 53 400 999

Ciudad de México y Área Metropolitana

Oficina Central

Av. Insurgentes Sur No. 762,
Col. Del Valle,
Alc. Benito Juárez, CDMX,
México, C.P. 03100.
asesoria@condusef.gob.mx

Metro Oriente

Calzada Ermita Iztapalapa 941,
Loc. 12, 13 Col. Santa Isabel
Industrial, C.P. 09820,
Alc. Iztapalapa, CDMX.
meorcond@condusef.gob.mx

Metro Centro Histórico

Calle Revillagigedo No. 18,
Locales 20 y 21, Col. Centro,
C.P. 06000,
Alc. Cuauhtémoc, CDMX, con
acceso por Luis Moya No. 24.
mescond@condusef.gob.mx

Unidades de Atención a Usuarios

Aguascalientes

agscond@condusef.gob.mx

Baja California

bcncond@condusef.gob.mx

Baja California Sur

bccond@condusef.gob.mx

Campeche

campcond@condusef.gob.mx

Coahuila

coahcond@condusef.gob.mx

Colima

colcond@condusef.gob.mx

Chiapas

chiscond@condusef.gob.mx

Chihuahua

chihcond@condusef.gob.mx

Cd. Juárez (Chih.)

juacond@condusef.gob.mx

Durango

dgocond@condusef.gob.mx

Estado de México

mexcond@condusef.gob.mx

Guanajuato

gtocond@condusef.gob.mx

Guerrero

grocond@condusef.gob.mx

Hidalgo

hgocond@condusef.gob.mx

Jalisco

jalcond@condusef.gob.mx

Michoacán

michcond@condusef.gob.mx

Morelos

morcond@condusef.gob.mx

Nayarit

naycond@condusef.gob.mx

Nuevo León

nlcond@condusef.gob.mx

Oaxaca

oaxcond@condusef.gob.mx

Puebla

puecond@condusef.gob.mx

Querétaro

qrocond@condusef.gob.mx

Quintana Roo

qrcond@condusef.gob.mx

San Luis Potosí

slpcond@condusef.gob.mx

Sinaloa

sincond@condusef.gob.mx

Sonora

soncond@condusef.gob.mx

Tabasco

tabcond@condusef.gob.mx

Tamaulipas

tampscond@condusef.gob.mx

Tlaxcala

tlaxcond@condusef.gob.mx

Veracruz

vercond@condusef.gob.mx

Yucatán

yuccond@condusef.gob.mx

Zacatecas

zaccond@condusef.gob.mx

Si deseas conocer la ubicación de alguna de nuestras
Unidades de Atención a Usuarios, consulta:

www.condusef.gob.mx

**No lo olvides,
la CONDUSEF
también está cerca
de ti por teléfono,
internet y redes
sociales.**



55 53 400 999

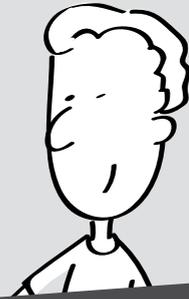
www.condusef.gob.mx

asesoria@condusef.gob.mx

Material elaborado por



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



Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.condusef.gob.mx

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al

55 53 400 999

Síguenos

 [@CondusefMX](https://twitter.com/CondusefMX)  [/condusefoficial](https://www.facebook.com/condusefoficial)

 [/Condusefoficial](https://www.youtube.com/Condusefoficial)

 [@condusefoficial](https://www.instagram.com/condusefoficial)  [@condusefoficial](https://www.tiktok.com/@condusefoficial)

