

Condusef se fortalece

MARIELA SÁNCHEZ

5 puntos clave de la Reforma Financiera que otorgan mayores facultades a la Condusef.



Con la finalidad de asesorar, promover, proteger y defender a los usuarios de servicios financieros, se aprobó la Reforma Financiera que otorga a la Condusef mayores facultades que le permiten poner al usuario en el centro del sistema financiero. Conoce las cinco modificaciones que fortalecen a esta Comisión.

1. Educación financiera¹.

Promover una inclusión financiera responsable e informada, es parte fundamental de la Reforma Financiera por lo que a través de ella se busca que las instituciones financieras colaboren con Condusef en la elaboración de programas educativos que impulsen una educación financiera en favor de los usuarios.

2. Buró de Entidades Financieras².

Para que las personas conozcan el comportamiento de las instituciones financieras, antes de contratar sus servicios, y a fin de que exista una verdadera competencia entre ellas, se creará el Buró de Entidades Financieras que contendrá información e indicadores de sanciones que les han impuesto, reclamaciones, calificaciones, calidad en el servicio, entre otros; para contribuir a la adecuada toma de decisiones de los usuarios y así mejorar los servicios que éstas prestan.

Te mostramos un ejemplo de cómo podría quedar este punto:

Calificaciones	Calificaciones					
	Transparencia	Supervisión	Sanciones	Reclamaciones favorables	Cláusulas abusivas	Ventas atadas
Banking	6	8	7	4	7	5
Sofomex	7	8	7	8	6	9
Cooperatodos	9	6	9	8	7	10
Asegura-T	7	7	8	9	7	8

3. Cláusulas abusivas en los contratos³.

Las cláusulas abusivas son aquellas contrarias a la buena fe, que causan un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, en detrimento de los usuarios, por lo que la persona podría quedar en un estado de incertidumbre jurídica y riesgo patrimonial. Con la entrada en vigor de la Reforma Financiera, Condusef podrá someter a consideración de su Junta de Gobierno aquellas cláusulas que considere abusivas, y en caso de que así sean, se ordenará su eliminación de los contratos de adhesión.

Por ejemplo, algunas instituciones establecen en su contrato que: si dejas de trabajar, como usuario tienes la obligación de liquidar en 48 horas el adeudo que tengas con la institución. Con la Reforma Financiera, Condusef a través de su Junta de Gobierno podrá determinar su eliminación.

4. Dictamen (Título Ejecutivo)⁴.

Buscando soluciones favorables al usuario en menor tiempo, y con el objetivo de reducir los plazos del proceso de controversias en tribunales; aquellos dictámenes emitidos por Condusef, siempre y cuando reúnan las condiciones jurídicas necesarias, se convertirán en Título Ejecutivo, con lo que el usuario podrá demandar su cumplimiento, mediante un juicio ejecutivo, que implica menores requisitos y tiempo.

5. Sistema arbitral⁵.

Se crea un sistema arbitral como procedimiento de solución entre la institución financiera y el usuario, con la finalidad de garantizar imparcialidad, celeridad, transparencia, eficacia y eficiencia de controversias en tribunales, al instaurar un Comité integrado por la Condusef, SHCP y las Comisiones Supervisoras (CNBV, Consar y la CNSF)⁶, en donde Condusef planteará los casos, y expertos de esas instancias realizarán el arbitraje correspondiente. ☛

1 Modificaciones al artículo 5 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

2 Modificaciones al artículo 8 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

3 Modificaciones al artículo 56 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

4 Modificaciones al artículo 68 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

5 Modificaciones a los artículos 11 fracción IV y 84 Bis, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

6 Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).