

# Quién es quién ante Condusef

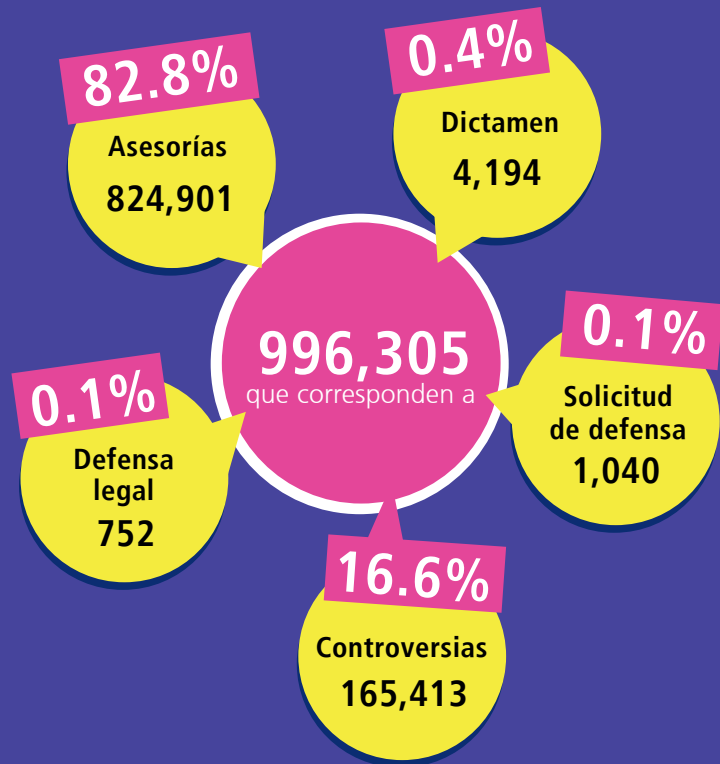
MARIELA SÁNCHEZ

Tomar decisiones informadas sobre un producto financiero, no es una tarea fácil, ya que se requiere de conocimientos previos para hacerlo. Una de las tareas primordiales de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) es promover la transparencia financiera, la cual tiene como finalidad que conozcas los beneficios, costos y riesgos que conlleva la contratación o uso de los productos y servicios financieros; con el compromiso de que seas un cliente informado.

A través de la transparencia financiera, la Condusef también protege tus intereses, ya que mediante la supervisión y regulación de las instituciones, se pueden dar a conocer las fallas o aciertos que éstas tienen, con el objetivo de que elijas aquellos productos financieros que se adecúen mejor a tus necesidades.

Te dejamos una numeralia de las acciones de defensa realizadas por esta dependencia en 2013<sup>1</sup>:

\*Se registraron más de 996 mil acciones de defensa, de las cuales:

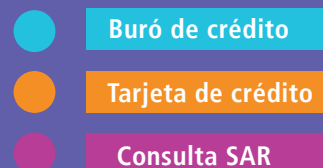


\*Se impusieron un total de 2,399 multas, las cuales ascienden a más de 69 millones de pesos. El sector financiero más multado fue el de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Entidades No Reguladas (ENR) con 1044 multas, por un monto mayor a 33 millones de pesos<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Informe de Presidencia Acumulado al mes de septiembre de 2013.

Los datos empleados para la numeralia abarcan el periodo de enero a septiembre de 2013.

## Principal acción de defensa<sup>6</sup> por delegación:



### Las 5 causas principales de atención en Condusef:

1. Emisión de Reporte de Crédito Especial (RCE).
2. Funcionamiento de productos financieros.
3. Orientación sobre horarios, ubicación y servicios de Condusef.
4. Localización de cuenta Afore.
5. Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito).

### Los cinco productos financieros con más controversias<sup>5</sup>:

1. Tarjeta de crédito.
2. Buró de crédito.
3. Crédito personal.
4. Tarjeta de débito.
5. Seguro de daños.

### Las 5 instituciones con más controversias<sup>4</sup>:

1. Banco Nacional de México.
2. BBVA Bancomer.
3. Trans Union de México.
4. Santander.
5. Banco Azteca.

### Las 5 instituciones<sup>2</sup> con mayor número de acciones de defensa<sup>3</sup>:

1. Trans Union de México.
2. Banco Nacional de México.
3. BBVA Bancomer.
4. Procesar S.A. de C.V.
5. Círculo de Crédito.

Nota: Se eliminó el rubro de información de Condusef (horarios, ubicación, etc.) y el relacionado a información sobre productos y servicios financieros, debido a que no cumplen con las características de un producto financiero.

2 Se eliminaron 145,048 acciones de defensa, debido a que no especificó la institución a la que pertenecen.

4 y 5 Las controversias son inconformidades o reclamaciones presentadas por el usuario ante una institución financiera y en donde se gestiona el asunto para encontrar una solución rápida, vía gestión ordinaria o gestión electrónica.

3 y 6 Una acción de defensa, es la asesoría, orientación, gestión o cualquier otra actividad proporcionada por la Condusef, con el fin de ofrecer a los usuarios de servicios financieros, la protección y defensa de sus derechos e intereses.