

CONDUSEF

el aliado de tus finanzas personales

Acercarte a la Comisión te conviene

EDGAR **AMIGÓN**
Colaborador Externo.



¿Tu banco te hizo un cargo por una operación que no reconoces?, ¿te hacen descuentos por un crédito que no solicitaste? o ¿tu Afore no te entrega tus estados de cuenta? La Comisión

Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) puede ayudarte a resolver estos y otros asuntos relacionados con los productos y servicios que brindan las instituciones financieras.

Por Ley, es competencia de la Condusef asesorar, promover y proteger los intereses y derechos de los usuarios frente a las instituciones financieras, desde las perspectivas preventiva y correctiva.

Si bien es cierto que en los últimos años el número de reclamaciones en contra de las instituciones financieras se ha incrementado, también la Comisión se ha convertido en el mejor aliado de los usuarios para atender prácticamente cualquier asunto en el que intervenga una entidad financiera.

La Condusef cuenta con varios métodos para atender las consultas de los usuarios. Puedes llamar al Centro de Atención Telefónica, enviar tu consulta o queja por correo electrónico o bien acudir directamente a una de las 36 delegaciones que existen a lo largo y ancho de la República.

Si optas por acudir a una de nuestras oficinas, ahí te canalizaremos para brindarte atención personalizada con un asesor, a efecto de determinar cuál es la problemática y dependiendo de ésta, te ofreceremos diferentes alternativas para solucionar tu problema.

La Condusef cuenta con varios métodos para atender las consultas de los usuarios.

El camino para una consulta

Por ejemplo, tratándose de cargos o productos financieros no reconocidos, primero hay que distinguir si el cargo no reconocido es respecto a un servicio que ya tienes contratado.

Es decir, puedes afirmar "este cargo no lo hice, no lo reconozco", pero sí reconoces tener una tarjeta de crédito con esa institución, porque hay casos en los que el usuario desconoce tanto la existencia de la tarjeta de crédito como la contratación del crédito del cual se le está requiriendo un pago.

En este caso, en la Condusef haremos una consulta en el Buró de Crédito, para poder determinar si ese crédito existe, ya que por ley, todas las entidades financieras tienen la obligación de reportar las operaciones realizadas respecto de sus usuarios.



Del resultado de la consulta, te podemos dar la certeza jurídica de que ese crédito sí está reportado por la entidad financiera, y a partir de ahí iniciamos un proceso de gestión para solicitar a la institución financiera que nos informe cómo se otorgó ese crédito que como usuario no reconoces, así como los procedimientos administrativos necesarios para obtener la cancelación de ese crédito y la modificación en el Buró de Crédito.

Asesoría jurídica

Toda vez que se trate de la comisión de un delito, contamos con un área de asesoría jurídica en nuestras delegaciones, a fin de brindarte orientación de manera que puedas presentar adecuadamente y ante la autoridad competente la denuncia correspondiente.

¿Cómo realizar tu reclamación?

En el Artículo 59 bis 1, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se establece la facultad de esta Comisión Nacional, de realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le plantean, y en caso de que la respuesta emitida por la Institución Financiera no satisfaga sus pretensiones, iniciar el procedimiento de conciliación.

Antes de recurrir a la Condusef presenta tu inconformidad ante la Institución Financiera, si la resolución no es satisfactoria presenta tu reclamación.

1. Elabora un escrito* dirigido a la Condusef que contenga:

- Nombre y domicilio.
- Nombre y domicilio del representante o persona que promueva en tu nombre.
- Descripción del servicio u operación que reclamas y la descripción detallada de los hechos que originan la reclamación.
- Nombre de la Institución Financiera contra la que formulas la reclamación.
- Tu firma.

2. Anexa los siguientes documentos:

- Una copia de tu identificación oficial con fotografía.
- En caso de representante, el documento en el que conste dicha atribución.
- La documentación que acredite la contratación del producto o servicio que origina la reclamación.
- Un juego de copias simples de toda la documentación.

Los formatos para presentar una reclamación, puedes consultarlos en la liga: www.condusef.gob.mx/index.php/formatos-para-presentar-una-reclamacion.

3. Comprueba que la copia que conserves tenga el sello de la Condusef como acuse de recibo.



El caso de Nicolás

Nicolás Morales Sanabria dejó de laborar para una empresa hace nueve años, periodo durante el cual no ha hecho uso de ninguna tarjeta de débito ni de crédito. No obstante, en mayo pasado fue requerido por Banamex para cubrir un monto de 4 mil 750 pesos, por el supuesto uso de una tarjeta de crédito.

“En mayo llegó a mi casa una notificación de que yo debía una tarjeta de Banamex, de un plástico que ni siquiera pedí ni recibí”, relata.

En aras de aclarar esta situación, Nicolás acudió a una sucursal de Banamex, donde le confirmaron que tenía una deuda por uso de tarjeta de crédito y le dieron varios números telefónicos para resolver la queja.

“Yo hablé varias veces y nada más me traían con que comunícate a otro teléfono y luego a otro, y no me solucionaban nada; entonces mi hermana me asesoró y me sugirió acudir ante la Condusef y ahí sí me atendieron bien”, dice Nicolás.

“Me dijeron que acudiera a la delegación de la Condusef que corresponde a mi domicilio, me pidieron todos mis datos, la documentación respectiva para la aclaración y me dieron un plazo de 40 días para entregarme una respuesta”.

“Pasado ese plazo me llamaron para decirme que el caso se había resuelto a mi favor, Condusef no me cobró nada, sólo me aclaró que tenía que pagar 550 pesos que reclamaba Banamex por el plástico. Ya estoy tranquilo, porque todo quedó resuelto, ya está arreglado, fue muy difícil porque el banco no lo quería aceptar, pero gracias a la Condusef todo se resolvió”, subraya Nicolás.

*Si vives en el Distrito Federal preséntalo en la Delegación Metropolitana más cercana a tu domicilio. Si vives en el interior de la República entrégalo en la Delegación Estatal o Regional que te corresponda. Consulta: www.condusef.gob.mx/index.php/oficinas-de-atencion.

Servicio de Defensoría Legal

Para determinar la procedencia de la Defensoría Legal Gratuita, se deben cubrir los siguientes requisitos:

- Haber agotado el procedimiento de conciliación que ofrece la Condusef, salvo aquellos casos en que sus derechos o intereses corran peligro inminente de ser lesionados irreversiblemente, así como haber obtenido el acuerdo de trámite que contenga el dictamen de procedencia o el acuerdo de trámite emitido por la Dirección de Dictaminación.

- Llenar el formato de "Solicitud de Defensoría" que está disponible en cualquiera de las oficinas de atención al público o en la siguiente liga: www.condusef.gob.mx/PDF-s/solicitud_defensoria.pdf

- Entregar la solicitud firmada en la Dirección Consultiva o en las Delegaciones de la Condusef, o remitirla al correo solicitud.def@condusef.gob.mx, acompañada de la siguiente documentación:

- 1) Copia de tu identificación oficial, comprobante de domicilio y comprobante de ingresos propios y de tu cónyuge o concubino, en su caso.

- 2) En su caso, copia simple de constancia de desempleo, jubilación, pensión, discapacidad física o enfermedad terminal, trabajador eventual o subempleado.

- 3) Copia simple de la boleta predial del inmueble que habita.

- 4) Copia simple de la declaración anual de impuestos, acta constitutiva, constancia de créditos, para el caso de personas morales.

- 5) Cualquier otra que nos permita conocer tus condiciones generales de vida, así como el impacto de lo reclamado en tu economía personal.

- 6) Si el trámite se realiza por correo electrónico, la documentación debe enviarse de forma digitalizada en formato PDF.

La Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva resolverá en un plazo de 30 días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de servicio.

Es importante señalar, no es necesaria la presentación de documentos, salvo que no obren en el expediente de conciliación.

La respuesta sobre la procedencia o improcedencia de la defensoría llegará a tu domicilio, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de tu solicitud y de la documentación requerida.

