



EDGAR **AMIGÓN**
Colaborador Externo.

Condusef está para apoyarte

La oportuna gestión permitió
resolver el problema de Antonio

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) realizó un total de 1 millón 196 mil 222 acciones de defensa al finalizar el tercer trimestre del 2015, sin embargo, no todos los casos se quedan en un mero acto administrativo, algunas veces la naturaleza humana de un trámite trastoca las fibras más sensibles del personal que lo atiende.



En algunas ocasiones llegan a la Condusef asuntos tan desafortunados como el de Antonio Pérez, quien con apenas 23 años de edad, una vida por delante y una prometedora carrera de contador público, vió truncadas todas sus expectativas luego de perder ambas piernas, al ser atropellado por una persona que conducía con exceso de velocidad.

Aunado a esto, el joven contador tuvo que enfrentar las evasivas de la compañía aseguradora del vehículo, la cual pretendió darle largas al tema para no asumir el pago de los gastos por la atención médica que recibió luego del siniestro.

Por consejo de un familiar, Antonio recurrió a solicitar asesoría y acompañamiento de la Condusef, cuyo personal, luego de tener conocimiento del lamentable accidente, asumió el compromiso de conciliar hasta lograr el fallo más favorable y justo para el joven afectado.

El mayor reto de su vida

Cuando Antonio salió esa noche del despacho contable donde trabajaba, jamás imaginó que la vida le cambiaría por completo y lo pondría frente al mayor reto de su vida.

“El 5 de marzo de 2015 iba caminando por la banqueta sobre avenida Revolución, venía del trabajo para mi casa y aproximadamente a las 9:30 de la noche, una señora que conducía un Mercedes Benz choca con la banqueta de contención para entrar hacia Río Churubusco, da una vuelta estrepitosa y se sube a la banqueta donde yo iba caminando y me atropelló.”

“Me cayó el carro encima y lastimó mis piernas, el daño fue muy grave hasta el punto que amputaron mis piernas”, relata.

Con el apoyo de algunas personas que pasaban por el lugar, y debido al delicado estado de salud, Antonio fue llevado a la Cruz Roja, donde recibió los primeros auxilios y la atención médica especializada que demandaba su situación.

“Afortunadamente, todavía hay mucha solidaridad entre la gente, porque de inmediato un policía me preguntó mi nombre y me dijo que le diera algún número telefónico para que le avisaran a mi familia, mientras que un chico de un comercio cercano llamó a la ambulancia y llegó la Cruz Roja”, platica Antonio.

Pese a la evidente responsabilidad de la conductora, el ajustador enviado por la compañía aseguradora rechazó cubrir el pago de los servicios médicos y condicionó la atención a que se otorgara el perdón a la conductora, situación que obviamente no fue aceptada por el personal de la defensoría de la Condusef.

“Nosotros presentamos un escrito de inconformidad solicitando que la aseguradora cumpliera con la póliza contratada por la mujer que conducía el vehículo, la cual prevé el pago por daños a terceros en un accidente, pero el ajustador no quería reconocer los gastos médicos hasta que se otorgara el perdón. Lo único que pedíamos era la reparación del daño y que se diera cumplimiento a las cláusulas de la póliza contractual”, comentó Antonio.

Recordó que fue un proceso largo, que se prolongó desde marzo hasta septiembre, porque el ajustador en todo momento trató de evadir la responsabilidad de la mujer que conducía el auto y exigía que se le otorgara el perdón.

“Gracias a la afortunada gestión de la Condusef y de todo el personal que le dio seguimiento a mi expediente, finalmente la aseguradora aceptó el pago de una indemnización, que nunca será suficiente, porque además jamás podrán devolverme mis piernas”, subrayó.

Aunque Antonio Pérez concluyó recientemente sus estudios de licenciatura en Contaduría en la UNAM y estaba por iniciar los trámites para su titulación, todo ello deberá esperar por ahora. La siguiente meta será conseguir unas prótesis que le permitan llevar una vida más cercana a la normalidad.

El papel de Condusef

Entre otras facultades, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tienen la posibilidad de intervenir y conciliar en conflictos entre compañías aseguradoras y usuarios.

Para ello, brinda el servicio de **Defensoría Legal Gratuita** a los usuarios de servicios financieros que lo soliciten. Para solicitar dicho servicio deberás de cumplir con dos requisitos:

1. Haber agotado el procedimiento de conciliación que ofrece Condusef, salvo aquellos casos en que tus derechos o intereses corran peligro de ser lesionados irreversiblemente, así como haber obtenido el acuerdo del trámite que contenga el dictamen de procedencia o el acuerdo de trámite emitido por la Dirección de Dictaminarían.
2. Llenar el formato de “Solicitud de Defensoría” que está disponible en cualquiera de las oficinas de atención al público o en la página http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/solicitud_defensoria.pdf

Una vez que se tiene la solicitud firmada se entrega a la Dirección Consultiva, en las Delegaciones de la Condusef o se puede mandar por correo en formato PDF a: **solicitud.def@condusef.gob.mx** acompañada de la siguiente documentación:

- Copia de tu identificación oficial, comprobante de domicilio, de ingresos propios y de cónyuge.
- En su caso, copia simple de constancia de desempleo, jubilación, pensión, discapacidad física o enfermedad terminal, trabajador eventual o subempleado.
- Copia simple de la boleta predial del inmueble que habita.
- Copia simple de la declaración anual de impuestos, acta constitutiva, constancia de créditos, para el caso de personas morales.
- Cualquier otra que nos permita conocer tus condiciones generales de vida, así como el impacto de lo reclamado en tu economía personal.

La respuesta sobre la procedencia o improcedencia se resolverá en un plazo de **30 días hábiles**, posteriores a la fecha de presentación de documentos anteriormente dichos.

Debes entregar copia simple de los siguientes documentos: escrito de aclaración presentado ante la Institución Financiera y respuesta de ésta; reclamación presentada ante Condusef; actas de audiencia de conciliación e informes presentados por la Institución Financiera reclamada.

Además, **si la problemática es bancaria y de organizaciones auxiliares del crédito:** contrato, estados de cuenta, cheques, pagarés, tiras auditoras, según el caso.

Si la problemática es bursátil: contrato, estados de cuenta, comprobantes de depósito, carta confirmación, carta de instrucción, etc.

Si la problemática es de seguros: carátula de la póliza de seguro, condiciones generales, recibo de pago de primas, aviso de siniestro, facturas, recibos de honorarios, etc.

Si la problemática es de afore: contrato, estados de cuenta, número de seguridad social.

Si la problemática es de fianzas: contrato principal, póliza de fianza, aviso a la afianzadora y respuesta de la institución.

Una vez integrado el expediente, te informaremos el número de Folio que se le asignó y el nombre y teléfono del defensor que te atenderá.

Con los documentos aportados, se determinará si existen los elementos legales para iniciar un juicio y si cumple con el requisito de procedencia económica.

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.

