

..... PRIMER PLANO .....

# CUMPLIMOS



# AÑOS

a tu lado

La CONDUSEF festeja su veinte aniversario

**E**ste 19 de abril es una fecha muy especial para los usuarios de productos y servicios financieros, ya que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), ya que festejamos 20 años de acompañarte en el camino de la transparencia, defensa y protección de tus derechos como usuario de servicios productos y financieros, además de brindarte Educación Financiera.

Esta Comisión Nacional nació justo cuando nuestro país atravesaba por una complicada situación derivada de una de las más severas crisis económicas de su historia contemporánea, en 1994 y 1995, en la que las finanzas personales de los mexicanos se vieron seriamente golpeadas y expuestas a un desastre.

La creación de la CONDUSEF fue sin duda un paso trascendental para proteger los intereses de los ahorradores y fomentar a su vez, el uso adecuado de los servicios financieros, además de vigilar una sana relación entre los que ofrecen sus servicios financieros y los que los utilizamos.

Hace 20 años, la primera tarea de la CONDUSEF fue absorber las tareas que originalmente tenían asignadas, en materia de quejas y aclaraciones, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores



**¿Sabías que la CONDUSEF se creó el 19 de abril de 1999, pero fue a raíz de la crisis económica de 1994-1995 que se planteó la necesidad de contar con un organismo que brindara defensa, protección y educación financiera a la población?**

(CNBV), la Comisión de Seguros y Fianzas (CNSF) y el Sistema de Ahorro para el Retiro (AFORE).

Es por ello que la CONDUSEF se convierte en la autoridad encargada de orientar, proteger y defender los intereses de los usuarios.

Como parte de nuestro 20 aniversario, queremos mostrarte las acciones más recientes que hemos llevado a cabo en pro de tu bienestar y el de toda la sociedad.

#### • **Acciones de defensa en el territorio nacional**

Haciendo un recuento histórico, la CONDUSEF en su primer año de operación realizó 93 mil acciones de defensa, mientras que para 2018 se alcanzó un poco más de 2 millones, acumulando, en 20 años, más de 17.6 millones de defensorías en todo el país.

#### • **Creación de los Módulos de Atención en el Exterior (MAEX)**

A casi dos años y medio de su creación, los MAEX han atendido un poco más de 4 mil acciones de atención a connacionales radicados en el extranjero. Después de iniciar tareas en el Consulado de San Diego, hoy la CONDUSEF cuenta con 14 oficinas que otorgan orientación y resolución de quejas de forma gratuita.

Estos módulos se encuentran ubicados en las ciudades de E.U.A., donde existe una mayor concentración de mexicanos, como son: Los Ángeles, Santa Ana, Orlando, Dallas, San José, Raleigh, Nueva York, Atlanta, Filadelfia, Kansas, Tucson, Sacramento, San Antonio y Chicago.

• **Lada Internacional de la CONDUSEF**

El número telefónico **(1 85 5219 3773)**, implementado a partir del 15 de marzo de 2017, permite que nuestros compatriotas puedan recibir asesoría, aclarar dudas y realizar consultas directamente a esta Comisión Nacional. La Lada Internacional ha permitido llevar a cabo más de 2 mil 150 acciones de defensa.

• **Portal de Queja Electrónica**

Como parte de las acciones para acercar y facilitar a la población a interponer algún reclamo en contra de instituciones financieras, en noviembre de 2018 se lanzó el Portal de Queja Electrónica, el cual permite a los usuarios presentar sus quejas de manera remota, reduciendo con ello, tiempo y costos de traslado.

• **Cursos y talleres presenciales de Educación Financiera**

La CONDUSEF pone a tu disposición varios cursos, pláticas y talleres totalmente gratuitos. Uno de ellos es el que se imparte de manera presencial todos los jueves en nuestras instalaciones centrales (Avenida Insurgentes Sur, 762, Col. Del Valle en la CDMX).

Desde su creación, en 2015 hasta la fecha, mil 259 personas han asistido a estos cursos y de éstas, 363 se han graduado cursando la totalidad de las sesiones.

También se ofrecen pláticas a escuelas del nivel básico, medio y medio superior, conferencias a universidades y un taller de Formador de Formadores, con el cual, se permite replicar los conocimientos de educación financiera entre los colaboradores de una empresa.

• **Revista Proteja su Dinero y boletines Consejos para tu bolsillo**

Lanzada en el año 2000, la revista Proteja su Dinero es un bastión en materia de información y educación financiera.



Este producto editorial cuenta con un tiraje de 30 mil ejemplares impresos que se distribuyen de manera gratuita en las subdelegaciones de la CONDUSEF. También contamos con la versión digital, misma que en 2018 registró un total de 4 millones 279 mil 423 visitas.

Consejos para tu bolsillo es un boletín electrónico semanal que se envía a través de e-mail, a una base de más de 233 mil usuarios registrados, además de ser publicado en nuestro blog. En éste, se dan consejos sencillos para cuidar la economía personal y del hogar.

### • Semana Nacional de Educación Financiera

Nuestro evento insignia es la Semana Nacional de Educación Financiera, cuya primera edición se realizó en 2008. En este evento anual, participan representantes de todo el sector financiero (Bancos, Aseguradoras, Casas de bolsa, Afores, etc.) brindando información y actividades de recreación para toda la familia en pro del cuidado de sus finanzas y economía.

A la fecha se han efectuado 11 ediciones, con 31 mil 329 actividades y registrado un total de 2 millones 903 mil 153 asistentes. Números que esperamos superar en este 2019.

En aras de seguir trabajando para ti, hoy refrendamos nuestro compromiso de mejorar en nuestras áreas de oportunidad y seguir creciendo como una institución más cercana y atenta a los usuarios, quienes son nuestro motor de trabajo.



¡Te invitamos a seguirnos en nuestras redes sociales, donde te mantendremos informado de todas las novedades de este organismo!

Twitter: @CondusefMX,  
Facebook: /Condusefoficial,  
Instagram: @condusefoficial y  
Youtube: CondusefOficial.