



CONDUSEF

26
Años

PROTEGIENDO Y DEFENDIENDO

a los usuarios de servicios financieros

Por: Mtra. Elizabeth Noriega Aguilar

Vicepresidenta Jurídica de la CONDUSEF



CONDUSEF
CONDUSEF
CONDUSEF
CONDUSEF



CONDUSEF
CONDUSEF
CONDUSEF



En abril de 1999

México dio un paso decisivo hacia la consolidación de un sistema financiero más justo, transparente y equilibrado con la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Hoy, 26 años después, esta institución no solo ha resistido los vaivenes del mercado y la transformación digital del sector, sino que se ha reafirmado como un componente estructural de la confianza ciudadana en el sistema financiero.

Escanea y comparte



El nacimiento de un defensor

En una época marcada por la crisis económica de 1994, la desconfianza hacia bancos, aseguradoras y Afores estaba en su punto más alto. Era evidente la necesidad de una institución que no solo protegiera al usuario, sino que equilibrara una relación hasta entonces asimétrica.

Su creación respondió a una urgencia social, pero también a un cambio de modelo: el usuario financiero debía dejar de ser visto como una figura pasiva y desinformada para convertirse en un agente activo en la construcción de un sistema financiero más justo.

26 años de avances

Este 2025, la CONDUSEF cumple 26 años de operación. Más que una cifra conmemorativa, este hito representa la evolución institucional en la protección de los derechos de los consumidores financieros en México.

A lo largo de estos años, la CONDUSEF ha sido testigo y protagonista de transformaciones profundas, orientando, asesorando, conciliando y defendiendo a los consumidores financieros; ha recibido millones de quejas, conciliado satisfactoriamente conflictos entre usuarios y entidades financieras, y recuperado montos significativos para los consumidores.

La razón de ser de la CONDUSEF es clara: nivelar el terreno entre usuarios financieros, frecuentemente menos informados y jurídicamente desprotegidos, con instituciones que ofrecen servicios cada vez más complejos. Esto implica no solo intervenir ante una inconformidad, sino anticiparse a riesgos mediante la supervisión de obligaciones de transparencia y la promoción de prácticas sanas en el ecosistema financiero.

En sus primeros años, la CONDUSEF se enfocó en resolver controversias individuales; actualmente, su alcance va desde el monitoreo de atención al usuario por parte de las instituciones, hasta la revisión y registro de contratos de adhesión, folletos informativos, carátulas estandarizadas y simuladores financieros.

Esta evolución ha sido esencial ante un entorno con productos sofisticados, cuyas decisiones financieras tienen mayor impacto y donde los usuarios están más expuestos a riesgos por falta de información o asesoría adecuada.

LA EDUCACIÓN FINANCIERA

EMPIEZA EN LA FAMILIA



Educación financiera y supervisión

Se consolidó el Programa de Educación Financiera con talleres, folletos, guías y la primera edición de la revista **"Proteja su dinero"**, sentando las bases de una cultura financiera en el país e impulsando el conocimiento sobre productos como créditos, seguros y Afores.

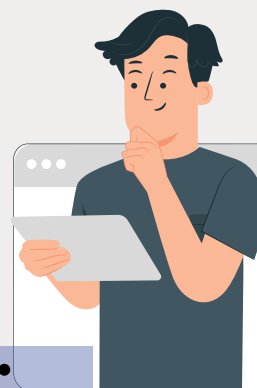
Hacia el año 2000



PROTEJA SU
dinero

En 2004

La entidad se fortaleció con atribuciones de supervisión para vigilar las obligaciones de transparencia de las instituciones financieras y evitar la incorporación de cláusulas abusivas.



Se llevó a cabo por primera vez la **“Semana Nacional de Educación Financiera”**, el evento más importante en América Latina en esta materia.

Es un esfuerzo de concertación entre instituciones públicas, privadas y sociales que reúne a los principales actores del sistema financiero en un espacio físico y digital, proporcionando herramientas para el desarrollo de habilidades financieras.

SEMANA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

En 2008



En 2014

Buró

De Entidades Financieras

Se implementaron el **“Buró de Entidades Financieras”** y el **“Registro de Despachos de Cobranza” (REDECO)**, que permiten conocer el desempeño de las instituciones financieras y presentar quejas por malas prácticas de cobranza, respectivamente.



Transformación digital para el usuario

La CONDUSEF transformó progresivamente sus procedimientos hacia medios de atención remota, como el **"Portal de Queja Electrónica"**. En 2021, se implementó el **"Sistema de Conciliación Telefónica" (COT)**, que facilitó el contacto entre usuarios y entidades dentro del procedimiento de conciliación. Ese mismo año también se lanzó la **"Plataforma de Usuarios Fintech"**, para presentar reclamaciones contra Instituciones de Tecnología Financiera vía electrónica.

A partir de 2020



La mayor innovación
ocurrió en 2022

Con la digitalización integral de la atención al usuario mediante el **"Registro Único de Usuarios" (RUT)**, una plataforma segura que permite presentar y dar seguimiento a reclamaciones con certeza jurídica.

También se creó el **"Portal Único de Registros" (PUR)**, que facilita a las instituciones cumplir con sus obligaciones regulatorias y atender quejas de forma electrónica, conforme a la Disposición en materia de Registros ante la CONDUSEF. Este mecanismo busca institucionalizar procesos digitales, reducir trámites y fortalecer la seguridad jurídica.



Inclusión financiera con perspectiva de género

Comprometida con la igualdad, la CONDUSEF lanzó el **Proyecto Minerva** como un esfuerzo de cocreación con el sector privado. Ofrece cursos para ayudar a las mujeres a tomar el control de sus finanzas, comprender productos y alcanzar sus metas.

Se desarrolló la plataforma **“Revisa, Compara y Decide”**, que proporciona información confiable sobre productos y servicios financieros. Ese mismo año, se realizó la **Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI)**, la primera en medir salud financiera más allá de indicadores económicos tradicionales. Sustentada por el INEGI, incorpora elementos de comportamiento, personalidad y niveles de estrés. También se impulsaron las insignias **“Compromiso en la atención a personas adultas mayores”** y **“Sáasil”**, que promueven una mejor atención a adultos mayores y productos con enfoque de género.



En 2023

Hacia el futuro

Promoviendo la cultura financiera

La labor de CONDUSEF va más allá de la resolución de controversias. A través de talleres, publicaciones, simuladores y campañas, ha promovido activamente la cultura financiera. Hoy se enfoca en el bienestar del usuario, contribuyendo a la confianza en el sistema financiero mediante herramientas tecnológicas alineadas con la economía del comportamiento.

Retos emergentes

Digitalización e inteligencia artificial. El entorno actual plantea nuevos desafíos. Las fintech, el open banking y la inteligencia artificial están redefiniendo el acceso a los servicios financieros. También generan riesgos como fraudes electrónicos, uso indebido de datos y decisiones automatizadas sin transparencia. La CONDUSEF tiene ante sí la oportunidad de fortalecer su rol como defensora del usuario, liderando la educación financiera y ofreciendo soluciones accesibles y efectivas. Su papel deberá ser proactivo, asegurando que toda persona, sin importar su nivel de conocimiento, tome decisiones financieras informadas y seguras.

La **CONDUSEF** no solo tiene la oportunidad de reforzar su papel como defensor de los derechos del usuario, sino también de liderar el camino hacia una mayor educación financiera y ofrecer soluciones más accesibles y efectivas. En los próximos años, se requerirá que la institución no solo sea reactiva y resuelva conflictos, sino que construya una instancia catalizadora que asegure que todos los mexicanos, sin importar su nivel de conocimiento, puedan tomar decisiones financieras informadas y seguras.