



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLAN"

"ALCANCES Y LIMITES JURIDICOS DE LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN EL AMBITO MUNDIAL DEL OMBUDSMAN FINANCIERO".

## TESIS

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN DERECHO  
PRESENTA:  
ORLANDO ORTIZ GALICIA

ASESOR: LIC. JOSE FRANCISCO PEDRO PEREZ HERNANDEZ



MEXICO, D.F.



NOV 2002

TESIS CON FALLA LE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

LAS UNIVERSIDADES DEL MUNDO TRATAN AHORA DE REFORMARSE.  
¿PORQUÉ? Y ¿PARA QUÉ?. TAL VEZ PARA ESTAR A LA ALTURA DE LAS  
CIRCUNSTANCIAS ACTUALES Y CUMPLIR SU MISIÓN CON PLENITUD  
AYUDANDO A RESOLVER LA CRISIS QUE PADECE EL HOMBRE DE  
NUESTROS DIAS. EL MOVIMIENTO ACELERADO HACIA LAS  
REALIZACIONES TÉCNICAS Y LOS HALLAZGOS DESLUMBRANTES DE LA  
CIENCIA NOS HACE OLVIDAR A VECES ESA OTRA FORMA DE PROGRESO  
CUYA AUSENCIA SE HACE SENTIR: LA QUE DEBE LLEVAR AL SER  
HUMANO A SU MEJOR REALIZACIÓN COMO PERSONA. EL SENTIDO  
HUMANISTICO DE LA UNIVERSIDAD CONSISTE AHORA, MÁS QUE NUNCA,  
EN FORMAR HOMBRES Y MUJERES QUE SEAN CAPACES DE SERVIR A SUS  
SEMEJANTES MEJORANDO CON SU TRABAJO Y SU EJEMPLO LA  
SOCIEDAD EN QUE VIVEN, LOS TÍTULOS UNIVERSITARIOS NO SON UNA  
PATENTE DE CORSO, SINO EL CERTIFICADO QUE APRUEBA UNA  
VOLUNTAD Y UNA CAPACIDAD DE SERVICIOS. YA SEAN MÉDICOS,  
INGENIEROS O ABOGADOS, LOS UNIVERSITARIOS DEBEN EJERCER CON  
PLENITUD, DONDE QUIERA QUE SE ENCUENTREN, LA VERDADERA  
PROFESIÓN DEL HOMBRE: CONSERVAR Y ENRIQUECER LOS BIENES DE  
LA NATURALEZA Y LA VIDA.

JUAN JOSÉ ARREOLA.

LA PALABRA EDUCACIÓN (1979)

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas.  
UNAM a difundir en formato electrónico e impr.  
contenido de mi trabajo receptor.

NOMBRE: Orlando Ortiz G.

12-11-02

[Firma]

PRIMERAMENTE A DIOS POR TODO LO  
QUE ME HA DADO Y QUE GRACIAS A  
EL, HE SEGUIDO RECORRIENDO ESTE  
CAMINO.

MI AGRADECIMIENTO INFINITO A MI PADRE  
SR. EDUARDO ORTIZ RAMÍREZ Y A MI MADRE  
SRA. ROSA GALICIA OSORIO PORQUE GRACIAS  
A ELLOS SOY LO QUE ALGUN DIA SOÑARON QUE  
FUERA Y QUE ESPERO QUE TODOS LOS MOMENTOS  
AMARGOS QUE LES DI SEAN RECOMPENSADOS EN  
ALGO CON ESTE TRABAJO, PUES USTEDES FUERON  
LA PRINCIPAL MOTIVACIÓN PARA LOGRARLO.  
LOS QUIERO MUCHO.

A TODOS MIS HERMANOS: EDUARDO, ADRIANA,  
ROCIO, ERICK Y OMAR POR QUE TODOS USTEDES  
SON MI VIDA, MI ORGULLO Y SOBRE TODO MI --  
FAMILIA, GRACIAS POR AGUANTARME TANTO  
Y SOBRE TODO PORQUE USTEDES SON MI MAYOR  
SATISFACCIÓN. LOS QUIERO MUCHO HERMANOS.

A MI ESPOSA ROCIO GONZÁLEZ GONZÁLEZ  
POR TODO EL CARÍÑO QUE ME HAS DADO Y  
QUE A PESAR DE QUE DIOS QUISO QUE DOS  
ANGELITOS SIGUIERAN EN EL CIELO, EL  
SABE QUE EN EL FONDO SEGUIMOS TENIENDO  
LA FE Y LA ESPERANZA DE QUE ALGÚN DÍA  
NOS PERMITIRÁ TENERLOS.

A MIS SUEGROS POR TODA LA AYUDA  
QUE NOS BRINDARON EN LOS MOMENTOS  
DE FELICIDAD Y TAMBIÉN EN LOS MOMEN-  
TOS DE TRISTEZA. GRACIAS.

A MIS TIOS CARLOS GALICIA Y DOLORES ROMERO  
PORQUE SIEMPRE NOS HAN APOYADO EN LOS  
MOMENTOS MÁS DIFÍCILES.

A TODOS MIS AMIGOS DE LA CARRERA:  
A DAVID, EMANUEL, PEPE, VERÓNICA, CARMEN  
MARCELA, ROBERTO. GRACIAS POR TODOS LOS  
MOMENTOS QUE VIVIMOS Y QUE SIEMPRE SERÁN  
PARTE DE MI VIDA.

A MI GRAN AMIGO SALVADOR Y SU  
ESPOSA MAYRA, QUE SIEMPRE ME -  
BRINDARON SU AMISTAD Y SU CA-  
RIÑO, ASÍ COMO AL SR. CHAVA, LA  
SRA. CECI Y HECTOR UNA FAMILIA  
HONORABLE.

A MI HONORABLE SÍNODO:  
DR. SALGADO Y SALGADO JOSE EUSEBIO  
LIC. MANDUJANO RUBIO SAÚL.  
LIC. PEREZ HERNÁNDEZ JOSÉ FRANCISCO P.  
LIC. CRUZ GOMEZ JUAN  
LIC. ESPINOZA RAMÍREZ JOSE ARTURO

MI AGRADECIMIENTO EN ESPECIAL:  
AL DR. SALGADO Y SALGADO JOSE EUSEBIO  
POR TODAS LAS ATENCIONES Y CONSEJOS  
QUE TUVO PARA CONMIGO EN LA REALIZACIÓN  
DEL PRESENTE TRABAJO. MIL GRACIAS MAESTRO.

AL LIC. JOSE GARCÍA T. POR TODO EL APOYO  
QUE ME BRINDO Y LA ASESORÍA QUE ME DIO  
PARA LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE TRABAJO.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO POR TODO LO QUE ME HA BRINDADO  
POR QUE APRENDÍ QUE EL SER UNIVERSITARIO  
ES MÁS QUE UN PRIVILEGIO, MÁS QUE ORGULLO  
ES SABER QUE LA UNIVERSIDAD EXISTE POR  
NOSOTROS Y PARA NOSOTROS, ESA ES SU ALMA.

A LA E.N.E.P. ACATLAN POR TODO  
LO QUE REPRESENTA PARA MÍ Y  
PARA LA UNIVERSIDAD.

MUY EN ESPECIAL A TODOS MIS AMIGOS Y AMIGAS  
DE SUBURBIA TORRES LINDAVISTA, EN ESPECIAL  
AL DEPTO. DE CAJAS, QUE ME APOYARON EN LOS  
MOMENTOS BUENOS Y TAMBIEN EN LOS MALOS, Y  
QUE SERÍA INJUSTO NO NOMBRAR A ALGUIEN,  
ASÍ QUE DEDICO ESTE TRABAJO A TODOS USTEDES.

MUY EN ESPECIAL A UNA PERSONA QUE SIEMPRE  
TENDRÁ MI CARIÑO A DONDE ESTE, "EN EL CAMINO  
QUE ESTES RECORRIENDO, NUNCA MIRES HACIA ATRÁS  
SOLO OBSERVA, SIENTE Y APRENDE LO QUE TENGAS EN  
EL MOMENTO". TE QUIERO MUCHO.

# INDICE.

	Pag.
INTRODUCCIÓN.	1
CAPITULO I      ANTECEDENTES.	
EL OMBUDSMAN .	7
DEFINICION.	7
CARACTERISTICAS ESCENCIALES.	9
NATURALEZA JURIDICA DEL OMBUDSMAN FINANCIERO.	10
ANTECEDENTES.	13



**CAPITULO II            EL OMBUDSMAN FINANCIERO EN EL MUNDO.**

<b>EL OMBUDSMAN FINANCIERO Y LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS.</b>	<b>16</b>
<b>PRINCIPIOS BASICOS E IMPORTANCIA DE UNA CULTURA FINANCIERA.</b>	<b>19</b>
<b>EL OMBUDSMAN PRIVADO.</b>	<b>22</b>
<b>EL MARCO LEGAL EN LA PROTECCION DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS: CONCILIACION Y ARBITRAJE.</b>	<b>26</b>
<b>EXPERIENCIAS DEL ARBITRAJE FINANCIERO EN MEXICO.</b>	<b>31</b>
<b>PERCEPCION DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS RESPECTO AL DEFENSOR DEL CLIENTE.</b>	<b>33</b>
<b>LAS ASOCIACIONES GREMIALES: PARTICIPANTES EN EL DASARROLLO DE UNA CULTURA FINANCIERA.</b>	<b>40</b>

**CAPITULO III****PRINCIPALES FIGURAS DE OMBUDSMANS  
FINANCIEROS A NIVEL MUNDIAL**

<b>LA FIGURA DEL OMBUDSMAN FINANCIERO EN EL MUNDO</b>	<b>46</b>
<b>EUROPA: EL DEFENSOR DE LA BANCA DE ALEMANIA (THE BANKING OMBUDSMAN OF GERMANY)</b>	<b>47</b>
<b>EL DEFENSOR DEL CLIENTE PARA LA BANCA DE BELGICA.(THE OMBUDSMAN FOR THE BANKING CUSTOMERS OF BELGIUM)</b>	<b>48</b>
<b>EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ESPAÑA.</b>	<b>49</b>
<b>EL COMITÉ CONSULTIVO DE LA BANCA DE FRANCIA. (BANQUE DE FRANCE COMITÉ CONSULTATIF)</b>	<b>49</b>
<b>EL DEFENSOR PARA LAS INSTITUCIONES DE CREDITO DE IRLANDA.(THE OMBUDSMAN FOR CREDIT INSTITUTIONS OF IRELAND)</b>	<b>50</b>
<b>EL DEFENSOR DE LA BANCA DEL REINO UNIDO. (THE BANKING OMBUDSMAN OF THE UNITED KINGDOM).</b>	<b>50</b>
<b>LA AGENCIA DEL CONSUMIDOR Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR DE SUECIA.(THE CONSUMER AGENCY AND THE CONSUMER OMBUDSMAN SUECIA).</b>	<b>51</b>
<b>EL DEFENSOR DE LA BANCA DE SUIZA. (THE SWISS BANKING OMBUDSMAN)</b>	<b>52</b>
<b>AMERICA: EL DEFENSOR DE LA BANCA DE CANADA.(THE CANADIAN BANKING OMBUDSMAN)</b>	<b>53</b>
<b>EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE COLOMBIA</b>	<b>54</b>
<b>ESTADOS UNIDOS:</b>	<b>55</b>
<b>.-CONSEJO FEDERAL DE INSPECCION DE INSTITUCIONES FINANCIERAS.</b>	
<b>.-SISTEMA DE LA RESERVA FEDERAL.</b>	
<b>.-ORGANISMO FEDERAL DE GARANTIA DE LOS DEPOSITOS.</b>	
<b>.-OFICINA DEL CONTRALOR DE LA MONEDA.</b>	
<b>.-OFICINA DEL CONTROL DE AHORRO.</b>	
<b>.-ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE UNIONES DE CREDITO.</b>	

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE  
SERVICIOS FINANCIEROS. CONDUSEF MEXICO. 58

ASIA: EL DEFENSOR DE LA BANCA DE LA INDIA.  
(THE BANKING OMBUDSMAN SCHEME INDIA). 59

OCEANIA: EL DEFENSOR DE LA INDUSTRIA BANCARIA DE AUSTRALIA.  
(THE AUSTRALIAN BANKING INDUSTRY OMBUDSMAN SCHEME). 60

EL DEFENSOR DE LA BANCA DE NUEVA ZELANDA.  
(THE BANKING OMBUDSMAN OF NEW ZELAND). 61

#### CAPITULO IV LA CONDUSEF Y SU REALIDAD FINANCIERA EN MEXICO.

ANTECEDENTES DE LA CONDUSEF. 63

¿QUÉ ES LA CONDUSEF? 65

ESTRUCCTURA ORGANICA. 66

FACULTADES Y FUNCIONES. 67

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO EN MÉXICO. 71

LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. 74

SERVICIOS QUE OFRECE LA CONDUSEF. 79

**CAPITULO V DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN Y  
ARBITRAJE.**

**DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE. 85**

**DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN. 90**

**DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE, EN AMIGABLE COMPOSICIÓN Y EN  
ESTRICTO DERECHO. 90**

**IMPORTANCIA DE LA FIGURA DEL ORGANISMO DEFENSOR EN MATERIA  
FINANCIERA EN MÉXICO. 102**

**CONCLUSIONES. 107**

**ANEXOS. 111**

**BIBLIOGRAFÍA. 144**

## INTRODUCCIÓN.

La globalización he dejado de ser un mero ejercicio teórico para convertirse en una realidad, ¿buena? , ¿mala?, no lo se , cada quién tiene una visión, un punto de vista de dicho tema, sin embargo prácticamente todas las Instituciones públicas y privadas pertenecientes al Sector Financiero en el mundo, han resentido los efectos de esta tendencia al realizar cada vez con mayor intensidad transacciones, acuerdos y venta de productos y servicios. La actividad financiera es uno de los sectores en los cuales se aprecia en mayor grado el efecto de la globalización.

Uno de los efectos que conlleva la tendencia de la globalización, o probablemente es el que posee mayor trascendencia, se encuentra en el hecho de que el intercambio de bienes y servicios, promueve implícitamente el compartir códigos, valore y aspectos culturales, con el propósito común de entablar una comunicación entre diversos actores diseminados en el mundo.

El dinero es quizás el principal producto, no solo económico y financiero, también cultural, que instala en el mundo entero un marco de significados compartidos, de valoraciones, ritmos, competencias y legitimidades. Si hay una cultura mundial que requiere uniformidad y hábitos compartidos, es la implantación en el marco de las finanzas.

La actividad financiera es tal vez la pauta de la globalización. Exige borrar toda resistencia local, ya que los mensajes financieros viajan por un mundo de signos compartidos siguiendo la dinámica de los mercados.

La globalización no es únicamente un fenómeno impulsado por el mercado, las políticas también juegan un papel importante. Con frecuencia, la armonización o remoción de regulaciones es un respuesta a las presiones del los mercados, pero en ocasiones son las decisiones de la política las que mueven y aceleran la integración de los mercados.

En el capítulo primero del presente trabajo analizaremos los orígenes del Ombudsman ,sus antecedentes históricos, las características de esta figura y su interrelación con lo que conlleva a una mejor apreciación de esta Institución.

En este contexto de la Institución , han sido principalmente los países desarrollados los promotores de la implementación en sus economías de la figura del **OMBUDSMAN FINANCIERO** a fin de estrechar vínculos entre las instituciones

los usuarios, aporta un factor de confiabilidad para el mejor funcionamiento del mismo.

Los obstáculos no han sido pocos ni fáciles de superar en lo que respecta a la implementación de este esquema, pero el paso del tiempo, este concepto cada vez adquiere mayor aceptación y reconocimiento tanto por los usuarios como por las propias instituciones financieras.

En diferentes países, la figura del **OMBUDSMAN FINANCIERO**, ha sido conceptualizada aplicando diferentes modalidades para su conformación, por lo que se considera relevante conocer las motivaciones que dieron origen a cada una de estas formas y saber en cada caso las experiencias logradas.

Por lo que en el segundo capítulo del presente trabajo analizaremos los diferentes puntos de vista de la figura del Ombudsman financiero, exposiciones de diversos conocedores de la materia, diversas opiniones del Ombudsman, tanto el público como el privado, a manera de que explicaremos la importancia que esta teniendo esta figura a nivel mundial.

Sin embargo, cuando hablamos de la Comisión Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros **CONDUSEF**, en el caso de México, nos referimos a una institución nueva dentro de nuestro sistema financiero mexicano. Se trata tanto de una figura jurídica y operativa a través de la cual nos hemos estado acercando a un concepto más estable y permanente del **OMBUDSMAN FINANCIERO**, pero también debemos reconocer que sobre este tema no hay manuales muy claros y que incluso el número de instancias de este tipo son muy pocas en el mundo.

Cuando surgió la iniciativa del Poder Legislativo para crear tanto el Instituto de Protección al Ahorro Bancario (IPAB), como la CONDUSEF, en 1998, ésta fue entendida por las distintas fracciones parlamentarias como un elemento fundamental para la modernización y el buen funcionamiento del sistema financiero del país.

Sin embargo, desde su entrada en operación la CONDUSEF ha sido objeto de un ejercicio de revisión permanente, con el fin de enriquecerla y perfeccionar su funcionamiento. Motivo por el cual analizaremos en el tercer capítulo las diferentes figuras de Ombudsman a nivel mundial y la similitud o diferencias que tienen estas con nuestra figura en México.

Lo que se pretende, con esta figura, es fortalecer el equilibrio entre usuarios y proveedores de servicios financieros; pero, en ningún momento se deberá ubicar a la Comisión como un elemento que provoque la confrontación, que lleve a la formación de grupos antagónicos o propicie que los usuarios perciban a las Instituciones como sus adversarios. Nada más contrario al espíritu de la Ley que dio origen a la CONDUSEF, ni al espíritu de los funcionarios que trabajan todos los días para hacer de la Comisión una Institución moderna; así como tampoco de la junta de Gobierno, que preside el Secretario de Hacienda y Crédito Público.

La CONDUSEF forma parte de la nueva configuración del sistema financiero mexicano, después de la crisis financiera de 1994 y 1995, la más severa en la historia reciente del país. Al respecto, se ha venido trabajando en la creación de un sistema financiero moderno, ágil, adecuadamente capitalizado, regulado y supervisado. Así veremos en el cuarto capítulo los diferentes servicios que ofrece la Condusef, como esta estructurada y como poder tener acceso a la Institución.

Por último en el quinto y último capítulo analizaremos los diferentes procedimientos que se llevan a cabo ante la CONDUSEF, y veremos que lo primordial en el presente trabajo es la incorporación de esta Figura, que aunque nueva no deja de ser importante, no por que sea como lo ven algunos críticos como algo de "moda", sino más bien la adaptación de esta Institución a nuestro sistema jurídico para la formación de una sostenida **CULTURA FINANCIERA**.

# C A P I T U L O I

## ANTECEDENTES.

- EL OMBUDSMAN .
- DEFINICION.
- ANTECEDENTES.
- CARACTERISTICAS ESCENCIALES.
- NATURALEZA JURIDICA DEL OMBUDSMAN
- FINANCIERO.



## ORIGENES

Los orígenes históricos de un Ombudsman se remontan a la Suecia de los siglos XVIII y principios del XIX. El objeto inicial del cargo fue asegurar que todos los funcionarios públicos desempeñaran sus funciones con justicia, honradez y responsabilidad pública y que rindieran cuentas por la aplicación incorrecta de las leyes, el abuso de su autoridad o el incumplimiento de sus deberes ante los ciudadanos.<sup>1</sup>

Desde la década de 1950, esta idea a cobrado un impulso importante. Actualmente, existen Ombudsman en más de 40 países a nivel nacional, estatal, regional o municipal y en los sectores tanto públicos como privados. En el Reino Unido de la Gran Bretaña, existen al menos 27 cargos de Ombudsman y se prevé que este número aumente. El Ombudsman moderno ha sido adaptado para reaccionar ante las necesidades diversas de cada sector y permite a los comunicadores de cualquier tipo de servicio público o privado expresarse respecta a la prestación de dicho servicio, brindándoles un método de desagravio.<sup>2</sup>

Aunque la mayoría de los Ombudsman desempeñan funciones dentro de una jurisdicción nacional, existen algunos que lo hacen a nivel trasnacional: en particular el Ombudsman de la Comunidad Europea y el Consejo de Inspección del Banco Mundial.

Cabe señalar que fueron hallados dos modelos distintos de Ombudsman; el Proactivo y el Reactivo. El Reactivo espera que se formulen quejas y aborda las cuestiones o preocupaciones que se le plantean; un Ombudsman Proactivo busca identificar las preocupaciones, realiza inspecciones e inicia investigaciones sin necesidad de ser instado a hacerlo. Los Ombudsman del Reino Unido de la Gran Bretaña se distinguen por ser Reactivos, pero en Suecia, a modo de ejemplo, el Ombudsman de justicia pública controla estrechamente la administración pública y toma iniciativas para verificar que se cumplan las normas.

Como lo mencionamos anteriormente la institución del Ombudsman surgió del Derecho Constitucional Sueco. En 1809 Suecia se otorgó una constitución influida, como todas las de la época, por las ideas de Montesquieu sobre la separación de poderes.

En esta constitución se dividió el ejercicio del poder quedando el ejecutivo a cargo del rey y a los Estados. Los tribunales conservaron el ejercicio del poder judicial. Subsistió en esta constitución la institución del canciller de justicia, considerada como el antecedente del Ombudsman, que se remonta al siglo XVIII, como lo mencionamos anteriormente en que fue creado por la corona como

representante del rey para vigilar a los funcionarios administrativos. Sin embargo, para contrapesar los poderes del canciller de justicia y a pesar de oposición del gobierno de aquella época, los Estados insistieron y obtuvieron que se estableciera en la constitución que comentamos, una institución similar a la del canciller de justicia, que fiscalizara la actuación de las autoridades con independencia de los criterios y directrices del gobierno.

Este funcionario, a quien se denominó **JUSTITIE OMBUDSMAN**, actuaría como delegado del parlamento y tendría a su cargo funciones muy similares a las del canciller de justicia, pero sería responsable únicamente ante los Estados. En los inicios, su función principal consistía en fiscalizar las resoluciones de los tribunales, aunque posteriormente su órbita de competencia se fue extendiendo hacia la vigilancia de las autoridades administrativas. El Ombudsman de Suecia nació, por lo tanto, como un auxiliar del parlamento en el ejercicio de la función fiscalizadora. Hoy le corresponde vigilar la correcta observancia de las leyes por parte de todos los órganos que aplican el derecho: tanto los tribunales como el poder ejecutivo.<sup>3</sup>

La institución que comentamos, conservó prácticamente intactas sus atribuciones y la evolución que ha sufrido en el país de origen no ha alterado las facultades del Ombudsman, sino que ha tenido lugar para reorganizar y adaptar las características de la institución a las necesidades del estado contemporáneo sueco.

En 1915 se estableció un segundo Ombudsman, que ejercería sus atribuciones sobre las fuerzas armadas de modo similar al Ombudsman para asuntos civiles (justitie ombudsman).

En la ley del 29 de diciembre de 1967 se reorganizó la institución, suprimiéndose el comisionado militar e incorporado esta materia a las demás cuestiones encomendadas a tres Ombudsmans que serían auxiliados por dos asistentes, todos los cuales debían distribuirse internamente los asuntos que correspondieran a la institución suprimiéndose a los asistentes, pero estableciéndose cuatro Ombudsmans, uno de los cuales actuaría como director y tendría a su cargo la coordinación de las actividades de los otros tres, así como la distribución de las labores administrativas de la oficina.<sup>4</sup>

En fechas posteriores, han surgido en Suecia otros funcionarios que reciben el nombre de Ombudsman por la similitud que guardan las facultades con que les ha dotado con los Ombudsmans del parlamento. Sin embargo, estos funcionarios corresponden a lo que la doctrina ha denominado Ombudsman ejecutivo y algunos de estos no tienen como función controlar actos de autoridad, sino relaciones entre particulares

Uno de ellos es el Ombudsman para la libertad de comercio, que entro en funciones en 1954 con el propósito de vigilar las actividades monopolísticas y las practicas leales, protegiendo así a la economía de empresa; el otro es el Ombudsman para los consumidores, que surgió en 1971 y que realiza funciones

muy similares a nuestro procurador del consumidor. Los dos funcionarios son designados por el rey en consejo de ministros.

Tanto el modelo sueco como el danés son ampliamente conocidos y han sido tratados extensamente por varios autores, por lo que omitiremos examinarlos y remitidos a la extensa bibliografía que se cita sobre el tema.

## EL OMBUDSMAN

### ¿QUÉ ES UN OMBUDSMAN?

**¿QUÉ ES?** Un Ombudsman es una entidad o persona independiente que responde a las quejas relativas a los servicios recibidos. El Ombudsman también puede iniciar investigaciones sin haber recibido una queja si previera un problema.

**¿CÓMO FUNCIONA?** Al recibir una queja o investigar una situación, la entidad o persona determina que se ha actuado ilícitamente, busca negociar tanto con los prestadores como con los beneficiario de un servicio y concertar un medio idóneo para el desagravio que pueda satisfacer a ambas partes.

**¿CUÁL ES SU MODALIDAD?** Los Ombudsman tienden a no ser organismos que desempeñen funciones de "policía", sino que tienen la consideración de ser mediadores o negociadores.

## DEFINICION.

Etimológicamente, la palabra sueca "Ombudsman" designa a todo aquel que esta capacitado para actuar en nombre de otro, equivale por lo tanto a representante, procurador, delegado. Este vocablo se aplica en Suecia de la misma manera a un representante permanente para celebrar contratos, que a una clase de sindico designado por el juez en una quiebra, o a quien actúa en nombre de los intereses de un grupo. Últimamente, sin embargo, la palabra ha tomado un sentido muy preciso y determinado que califica a un órgano específico con características "**sui generis**". Definir la institución del Ombudsman presenta ciertos problemas, debido a la variedad de modalidades que ha asumido en los diversos ordenamientos jurídicos que la han adoptado.

Ricardo Pellón, define al Ombudsman como un "órgano cuya misión consiste en defender la legalidad y los derechos de los particulares frente a las transgresiones de la administración pública, investigando y poniendo de relieve sus errores, negligencia y dolo".

Héctor Fix Zamudio, señala entre los lineamientos genéricos de la institución: "su vinculación en principio con el órgano legislativo o con el ejecutivo, respecto de

los cuales, sin embargo, conserva cierta autonomía; que la función esencial de la institución se concentra en la tutela de los derechos e intereses legítimos de los gobernados, incluyendo los de carácter constitucional, a través de la fiscalización de la actividad de las autoridades administrativas, con el propósito fundamental de prevenir la violación de los citados derechos e intereses, o de obtener la restitución de los mismos cuando dicha violación se ha realizado; pero en todos los casos sin la facultad de imponer coactivamente sus determinaciones".<sup>6</sup>

El profesor Donald Rowart señala como rasgos fundamentales de la institución los siguientes: "El Ombudsman es un funcionario independiente y no influido por los partidos políticos, representantes de la legislatura, por lo general establecido en la constitución, que vigila a la administración y se ocupa de quejas específicas del público en contra de las injusticias y los errores administrativos, para lo cual cuenta con el poder de investigar, criticar y dar a la publicidad las acciones administrativas, pero no con el de revocarlas".<sup>7</sup>

Las concepciones vertidas por los autores arriba señalados, dan una idea bastante acertada de los elementos que componen la institución. Sin embargo, las características que señala el profesor Rowart parecen limitar al Ombudsman a la calidad de un simple mandatario del legislativo, lo cual no es del todo exacto.

Acertadamente, el doctor Fix Zamudio señala su vinculación actual con el ejecutivo en algunos ordenamientos. Esto se debe a que dicha institución se ha venido transformando al introducirse en los diferentes sistemas jurídicos, observándose que la misma tiende a irse desvinculando, al menos parcialmente, del órgano legislativo, posiblemente a la decadencia de este último en beneficio del fortalecimiento del poder ejecutivo. Esta institución puede producir diversas consecuencias en un sistema de tipo parlamentario donde el poder ejecutivo lo ejerce el gabinete de ministros emanado del parlamento, que en un sistema presidencialista donde existe una clara diferencia entre el titular del ejecutivo y las funciones del legislativo. Por lo tanto, para poder conceputar al Ombudsman, es necesario determinar los elementos esenciales, comunes a aquellos esquemas que, por su naturaleza jurídica y características generales, puedan quedar subsumidos dentro de las instituciones de Ombudsman.

Considerando la estructura del órgano, las funciones que desempeña y los fines que persigue, se sugiere conceputar al Ombudsman como un funcionario autónomo e imparcial, desvinculado de política y legalmente dotado de atribuciones discrecionales para que, en representación del poder ejecutivo, o legislativo, proteja los intereses y derechos legítimos de los gobernados, encabezando un órgano estructurado simple e informalmente y mediante procedimientos rápidos y sencillos inspeccione, vigile y controle, por propia iniciativa o a instancia de parte, la legalidad, justicia y oportunidad de la conducta de las autoridades hacia los particulares, pudiendo criticar y sugerir modificaciones a la misma o las leyes que la rigen, pero no alterarla ni anularla por sí mismo, mediante la persuasión que sobre dichas autoridades pueda ejercer su autoridad moral y la influencia de la publicación de sus opiniones, de los informes que rinda de su gestión ante los órganos competentes, así como las

denuncias que pudiera presentar ante la autoridad correspondiente para que se inicien los procedimientos disciplinarios o penales que procedan contra los empleados o funcionarios públicos que hayan incurrido en responsabilidades.

Los elementos vertidos en el párrafo anterior no pretender constituir una definición exacta y precisa de la institución del Ombudsman, sino más bien una conceptualización descriptiva de los elementos que la forman.

## **CARACTERÍSTICAS ESCENCIALES.**

### **EL OMBUDSMAN: PUNTOS FUERTES Y DEBILES DEL MODELO.**

A pesar de que el concepto del Ombudsman adolece de algunos defectos sus méritos son importantes. La ventaja principal de un Ombudsman es el papel que desempeña para fomentar la participación directa por parte del público. En particular, cuando no existe la sencilla opción consistente en la prestación del servicio por otro organismo, representando el sector financiero por supuesto, un Ombudsman que le permite a la gente intervenir activamente en un sistema que de otra manera no les concedería otra o tal vez ninguna facultad.

A nivel global, el modelo ha resultado ser medio eficiente de protección de los intereses o los derechos del ciudadano a una administración justa y a las buenas prácticas. Esta función contribuye a restablecer el equilibrio del rendimiento de cuentas y es una forma eficaz de mejorar los vínculos entre dos partes y colmar el vacío entre administradores y administrados.

El Ombudsman desempeña asimismo un papel de gran importancia en la mejora de la transparencia de los organismos, divulgando sus actividades al público. El carácter de organismo independiente del Ombudsman fortalece aún más su función de rendimiento de cuentas, puesto que los mecanismos internos son parcialmente reservados. Huelga decir que un Ombudsman sólo puede trabajar si su autoridad le permite acceder a sus organismos afiliados.

El valor del sistema reside no solamente en obtener desagavios para ciudadanos individuales, sino que también favorece a los ciudadanos en términos generales, fomentando la reforma y las mejoras administrativas aunque se preocupa de situaciones particulares, puede identificar al hacerlo ciertos vacíos o fallas del sistema a nivel global y recomendar las mejoras correspondientes. Así, un mecanismo de desagravio eficaz y accesible puede cumplir la doble función de solucionar un problema concreto y crear las condiciones más adecuadas para la aplicación de mejores prácticas en el futuro. Al publicar información sobre sus actividades, un Ombudsman puede extender estas lecciones a la comunidad más amplia.

En resumen, se ha constatado que los Ombudsman pueden mejorar los vínculos entre el administrador y los administrados y contribuir a aumentar eficazmente la transparencia, al tiempo que propician la reforma del sistema, lo anteriormente señalado lo podríamos resumir de la siguiente manera:

## **PUNTOS FUERTES**

- 1.- Rendimiento de cuentas a los beneficiarios.
- 2.- Accesible y abierto.
- 3.- Organismo independiente neutral.
- 4.- Informes; se recalcan las mejores prácticas.
- 5.- Capaz de plantear problemas objetivamente.
- 6.- Fomenta la reforma administrativa.
- 7.- Aumenta la transparencia de los organismos
- 8.- Método de verificación del cumplimiento de las normas adoptadas.
- 9.- Puede identificar tanto las buenas prácticas como las malas.

## **PUNTOS DEBILES**

- 1.- Último recurso / reactivo.
- 2.- La eficacia con congruencia
- 3.- Funciones de definición demasiado estrecha.
- 4.- Calendario / retraso.
- 5.- Solo esta facultado para hacer recomendaciones
- 6.- Falta de accesibilidad.
- 7.- Escasez de recursos.
- 8.- A nadie le agrada ser "Investigado".

## **NATURALEZA JURÍDICA.**

EL Ombudsman pertenece a las instituciones de control de los actos de autoridades.

Por lo que respecta a la calidad con que ejerce sus funciones, algunos autores en la materia consideran que el Ombudsman encuadra dentro de la naturaleza jurídica de la **REPRESENTACIÓN**

El tratadista español Juan Manuel Priego Durán señala que aunque el Ombudsman sea nombrado por el parlamento, ejerce sus funciones con total autonomía respecto del gobierno legislativo, el cual no puede darle ordenes, ni interferir en forma alguna con sus actividades.

Sin embargo, el referido autor indica que en la institución que comentamos, se encuentran algunas características propias de la figura jurídica del mandato en lo que respecta al nombramiento, a la destitución y a la obligación impuesta al Ombudsman de dar cuenta de sus actos al parlamento.

El hecho de que el Ombudsman ejerza su cargo sin admitir ordenes ni recomendaciones del órgano que lo designa, y dado que sus facultades le son conferidas por una ley que implica que su representado, el parlamento que le "delega facultades", aparece como elemento pasivo ante la actuación cotidiana del representante Ombudsman, y sólo puede pronunciarse respecto al informe que éste presenta anualmente. Considerando todas esas peculiaridades, Priego Durán estima que la institución que comentamos es de Naturaleza Jurídica **SUI GENERIS.**

Desde el punto de vista de las funciones que realiza, el Ombudsman queda incluido dentro de las instituciones de control de los actos de autoridades, señalándose, sin embargo, que el contenido de los actos sujetos a su vigilancia rebasa la órbita de la mera legalidad, ya que su competencia suele extenderse al examen de la oportunidad, razonabilidad y justicia de los actos u omisiones de las autoridades.

Para no confundir al Ombudsman con otros mecanismos de control que tutelan los legítimos intereses y derechos de los particulares, es conveniente distinguirlo de otras figuras jurídicas que podrían parecer similares.

Us semejanzas con los órganos jurisdiccionales de control, tales como los tribunales administrativos o judiciales, radican en el hecho de que el Ombudsman es un tercero ajeno a la relación sustancial de las partes en conflicto. Conoce imparcialmente de las controversias que se suscitan entre el particular y la autoridad de modo similar como lo hace un juez, reuniendo y allegándose información que obra en poder de las partes, para formarse una opinión del problema en cuestión y emitir resolución que toma la forma de una recomendación.

Esta labor se realiza mediante un procedimiento de carácter informal cuando con facultades que se asemejan a las de ejercer la suplicia de la queja y de ordenar pruebas para mejor proveer. Para allegarse evidencia probatoria, cuenta con medios de apremio al igual que como sucede en ciertos procesos jurisdiccionales. Estos procedimientos, por medio de los cuales el Ombudsman efectúa su labor, se caracterizan por la concentración de actuaciones, por su tendencia a la oralidad y por ser de corte inquisitivo.

A pesar de estas semejanzas que guarda con los mecanismos de control jurisdiccional de los actos de autoridad, la diferencia tajante con respecto a éstos, radica fundamentalmente en la limitación de su resolución a una mera recomendación u opinión, que como tal carece de ejecutividad y por lo mismo de obligatoriedad. Su control se ejercita a través de la persuasión. Posiblemente para compensar al Ombudsman de esta ausencia de vinculación de sus recomendaciones, se le dota de amplísimas atribuciones discrecionales para decidir la forma en que ha de ejercitar las facultades que le son propias.

En resumen, el Ombudsman es un mecanismo de control de los actos de las autoridades bancarias de carácter autónomo y no jurisdiccional.

La institución del Ombudsman guarda enormes semejanzas con la de la conciliación, ya que en la práctica la mayoría de las intervenciones del Ombudsman constituyen verdaderas negociaciones conciliatorias, pues interviene como amigable componedor, procurando avenir a las partes en conflicto para lograr una solución que satisfaga a ambas. Sin embargo, estas instituciones se distinguen en que, a diferencia de un conciliador, el Ombudsman cuenta con facultades para difundir sus opiniones y con ello persuadir moralmente a la autoridad para que implemente sus recomendaciones,

contando además con medios de apremio que puede ejercitar discrecionalmente con objeto de obtener la cooperación de las mismas.

Tal persuasión suele prosperar porque los funcionarios no desean que el Ombudsman, ejercitando sus atribuciones para hacer públicas sus opiniones, haga del conocimiento público sus errores, o negligencia en que hubieren incurrido y además porque independientemente de las críticas a las que pudieran quedar expuestos tales funcionarios, podrán verse involucrados en procedimientos disciplinarios o penales, con motivo de las denuncias que el Ombudsman formulara en su contra, si fuere el caso.

Respecto a los recursos administrativos, la figura del Ombudsman se distingue de ellos, en que éstos son mecanismos internos de control, en cambio aquél es un funcionamiento autónomo, externo de la administración y naturalmente imparcial por no estar jerárquicamente subordinado al órgano que lo nombró. Además, a diferencia de lo que sucede con los recursos administrativos, el Ombudsman no puede revocar o modificar el acto de autoridad reclamado.<sup>10</sup>

En resumen, se sugiere: Que la figura del Ombudsman encuadra dentro de una naturaleza "**sui generis**", debido a todas las peculiaridades que la mencionada institución reviste: que puede quedar comprendida dentro de las instituciones tutelares de los derechos e intereses legítimos de los gobernados, como un órgano de control de los actos de autoridades, de carácter autónomo, especializado, imparcial y no jurisdiccional.<sup>11</sup>

## **FINALIDAD**

La institución del Ombudsman persigue una doble finalidad: un fin inmediato que es la protección de los derechos e intereses legítimos de los particulares afectados por un acto de autoridad o por la conducta de un servidor público, y un fin mediato, que se encamina a lograr una mayor responsabilidad y eficacia y la honestidad de los servidores públicos y protege a los grupos sociales más débiles. Cabe señalar que una de las finalidades más importantes que logra esta institución es la igualdad de las personas ante la ley, que es uno de los valores indispensables en todo estado de derecho para realizar la justicia y lograr el bien común. Esta igualdad ante la ley, se ha ido desvaneciendo a medida de que el Estado contemporáneo va invadiendo cada vez más la órbita personal de los particulares, dejando a éstos en una situación de indefensión frente a la intervención omnipotente y desmesurada de la administración pública.<sup>12</sup>



## ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA FIGURA DEL OMBUDSMAN.

Los orígenes o antecedentes históricos más remotos de la figura del Ombudsman o defensor del pueblo lo encontramos en la República Romana, la cual consistía en una institución y defensa de los derechos fundamentales.

Al caer la monarquía y surgir la república se hace más palpable la división entre las clases sociales; plebeyos y patricios.

La lucha de los plebeyos por lograr una igualdad social o al menos mejores condiciones de vida, los lleva a tomar la decisión de salir de Roma, retirándose al Monte Aventino, logrando de esta forma que los patricios hagan una importante concesión: Se les permite elegir dos magistrados plebeyos que los representen y velen por sus intereses, siendo estos los "**tribuni plebis**"; los que tenían un derecho de veto y de oponerse a las decisiones de todos los magistrados, así como a la de los cónsules y a las del senado romano.

En la época bizantina surge la figura del "defensor civitatis" o defensor de la ciudad, el cual tenía la misión de proteger a los humildes contra las arbitrariedades de los gobernantes.

Algunos siglos atrás, el origen del Ombudsman surge en Suecia en el siglo XVI, con el llamado preboste de la corona, cuya función principal era vigilar, bajo la suprema autoridad de rey, la administración de la justicia en el reino, debiendo informar a su majestad de las fallas o irregularidades que encontraba.

En 1713 el rey Carlos XII nombra al primer procurador supremo, como funcionario encargado de velar por el fiel cumplimiento de las leyes y de los estatutos del reino, por parte de los servidores públicos. En el año de 1809 la figura nace para el derecho constitucional cuando se incorpora a la Constitución de Suecia como un delegado parlamentario, pero independientemente de dicho órgano. Su función era vigilar e inspeccionar la administración hacer respetar los derechos y libertades de los ciudadanos y admitir sus reclamaciones.

La constitucionalización de la figura del defensor del pueblo en Suecia, marcó el comienzo de una institución de suma importancia y de gran trascendencia para la democracia, la cultura de la paz y la tolerancia. De Suecia se irradió —un siglo después— a Finlandia, 1919 y a Dinamarca en 1953. posteriormente se irradió, a resto de Europa, luego a otros países del mundo y hace pocas décadas, a Iberoamérica. En Latinoamérica, la influencia toco primero en Guatemala (1985).

- 1-13 Aguilar Cuevas, Magdalena. Manual de Capacitación de Derechos Humanos, México. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Colección Manuales. 1991. p 161.
- 2 Carpizo Mcgregor, Jorge. Derechos Humanos y Ombudsman. México. comisión Nacional de los Derechos Humanos e Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. 1993. p 67.
- 3 Venegas Alvarez, Sonia. Origen y devenir del Ombudsman ¿Una Institución Encomiable?. México. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. 1991. p 59.
- 4 Fairen Guillén, Víctor. El Defensor del Pueblo, Ombudsman. Madrid, España. Editorial Centro de Estudios Constitucionales. 1997. primera edición p 77.
- 5 Bidart Campo, Germán. Teoría General de los Derechos Humanos. México. Editorial Fondo de Cultura Económica. 1991. p 143.
- 6 Fix Zamudio, Héctor. Protección Jurídica de los Derechos Humanos. México. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. 1991. p 75.
- 7 Rowat Donald, Cameron. El Ombudsman: El Defensor del Ciudadano. Editorial Fondo de Cultura Económica, México. Primera Reimpresión. 1986. p 87-92.
- 8 Seminario "The Ombudsman Project". C/O British Red Cross Society 9 Grosvenor Crescent London SW1X 7EJ.
- 9 Hachette, Castell. "Diccionario Enciclopédico". España, Editorial Catell, tomos V y X, 1981. p 453-765.
- 10-12 Nava Negrete, Alfonso. Derecho Administrativo Mexicano. México, Editorial Fondo de Cultura Económica, 1995. 531 pp.
- 11 Publicaciones". Revista de la Barra Mexicana, Colegio de Abogados A.C., México, Número 33, Septiembre 2001.

# C A P I T U L O II

## EL OMBUDSMAN FINANCIERO EN EL MUNDO.

- EL OMBUDSMAN FINANCIERO Y LOS CONSUMIDORES
- DE SERVICIOS FINANCIEROS.
- \*PRINCIPIOS BASICOS E IMPORTANCIA DE UNA CULTURA FINANCIERA.
- \*EL OMBUDSMAN PRIVADO.
- \*EL MARCO LEGAL EN LA PROTECCION DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS:
- CONCILIACION Y ARBITRAJE.
- \*EXPERIENCIAS DEL ARBITRAJE FINANCIERO EN MEXICO.
- \* PERCEPCION DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS RESPECTO AL DEFENSOR DEL CLIENTE.
- \*LAS ASOCIACIONES GREMIALES: PARTICIPANTES EN EL DASARROLLO DE UNA CULTURA FINANCIERA.

## EL OMBUDSMAN FINANCIERO EN EL MUNDO

### EL OMBUDSMAN FINANCIERO Y LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

**CANADA:** Aunque Canadá cuenta con un sistema bancario muy eficiente, conformado por instituciones sólidas y con gran capacidad para ofrecer productos y servicios de calidad, no se encuentra exento de cometer errores e injusticias con sus clientes, por lo que siempre resulta importante contar con la presencia de un Ombudsman.

A pesar de su solidez, el sector bancario se encuentra dentro de los gremios más atacados y criticados junto con el de los políticos y el de los abogados, debido a sus elevadas comisiones por servicios, sus grandes utilidades y los elevados salarios de los directivos. Este clima de hostilidad propicia a su vez un mayor índice de reclamaciones en su contra.

El Ombudsman Canadiense es una institución independiente que se rige por un Consejo de Administración, cuya mayoría de miembros no pertenecen a ninguna Institución Financiera. La principal función del Consejo consiste en preservar el carácter de independencia del Ombudsman a pesar de que su financiamiento lo obtiene de todos los bancos miembros del esquema.

Con el fin de obtener una mayor independencia, los estatutos establecen que ni el Ombudsman, ni sus familiares cercanos, hayan prestado sus servicios en una institución bancaria.

Antes de presentar un asunto ante el Ombudsman, es necesario que el cliente haya agotado todas las instancias procedentes ante su propia institución bancaria, si el banco no es capaz de resolver la reclamación, el cliente puede comparecer ante el Ombudsman para solicitar sus servicios.

Las características principales del esquema son:

Informalidad en el proceso.

Una gran labor de investigación.

Los clientes no requieren de un abogado o de otro tipo de asesor.

No tiene costo para el cliente.

El proceso no puede ocasionar ningún perjuicio al cliente.

Las partes preservan sus derechos en todos los casos.

El Ombudsman no sólo atiende los asuntos relativos a las instituciones bancarias, su competencia abarca también lo relacionado con subsidiarias. En todos los casos este organismo basa sus decisiones en los códigos y las prácticas bancarias. Sin embargo, los asuntos relacionados con las fluctuaciones de las tasas de interés a consecuencia de los cambios en el mercado, cargos por comisiones bancarias y por tarjetas de crédito salen de la competencia del Ombudsman.

Podemos citar que el esquema del Ombudsman Canadiense tiene como peculiaridad exclusiva la de incentivar a los bancos para que resuelvan sus propios problemas con los clientes. Toda institución bancaria tiene su propio Ombudsman interno que se encarga de investigar cualquier reclamación como requisito para poderla presentar posteriormente ante el Ombudsman Bancario

. Este es el motivo por el cual el número de casos que analizamos es relativamente pequeño. El 25 % de los casos, el fallo favorece al cliente y, aunque el porcentaje puede parecer pequeño, es necesario recordar que el Ombudsman interno ya los revisó con anterioridad y que el 60 % de ellos son resueltos en la propia institución bancaria.

Aunque el Ombudsman sólo está facultado para emitir recomendaciones, las cuales en ningún caso son obligatorias, tiene la responsabilidad de publicar el nombre de cualquier banco que no se apegue a las mismas.

Su fuerza moral constituye una herramienta sumamente poderosa, ya que en los cuatro años de funcionamiento del esquema ninguna institución bancaria ha objetado sus recomendaciones. Debido al gran tamaño de la banca canadiense en comparación con el tamaño del mercado en el país, las instituciones tienen un gran poder, además de que sus estructuras son en muchos casos burocráticas. Por ello, antes de que se instaurara el esquema del Ombudsman Canadiense era muy común escuchar al banco sugerir a su cliente que lo demandara, ya que la institución tenía todas las circunstancias a su favor. El costo de litigar un caso en Canadá es tan elevado que prácticamente resulta inaccesible para cualquier persona física o empresa pequeña.

En la actualidad la postura de la banca ha cambiado radicalmente pues el cliente cuenta ya con una instancia adicional para presentar sus inconformidades. Asimismo, las instituciones bancarias están cada vez mas conscientes de la necesidad de escuchar y atender correctamente a sus clientes. Sin embargo, la necesidad de contar con un Ombudsman Financiero que pueda evaluar con justicia la posición del cliente y, en su caso, recomendar el pago de alguna compensación por los agravios sufridos, tiene un impacto positivo sobre la industria bancaria. Ello, además de propiciar un mejor servicio, constituye un punto de presión para el sector, sin mencionar lo beneficioso que resulta el costo del esquema.

Sr. Michael Lauber, Canadian Banking Ombudsman, Canadá. Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán. Junio del 2000.

**REINO UNIDO DE LA GRAN BRETAÑA E IRLANDA DEL NORTE:** El desarrollo del Ombudsman Financiero en el Reino Unido tuvo su origen hace 20 años, en el ramo de los seguros. Las compañías aseguradoras se percataron de la importancia de brindar una mejor atención a sus clientes, por lo que crearon un adjudicador independiente al cual dieron el nombre de Ombudsman

Éste gozaba de cinco características esenciales:

- A).-Su competencia se limitaba a aquellos asuntos en relación a los que el cliente hubiera agotado todas las instancias posibles de aclaración con la propia aseguradora.
- B).-El servicio se brindaba de forma gratuita para el cliente, no así para la aseguradora.
- C).-El control sobre el Ombudsman y sobre el esquema en general se delegaba en un organismo independiente.
- D).-Las aseguradoras que formaban parte del esquema debían acatar las resoluciones del Ombudsman, en tanto que el cliente dejaba a salvo sus derechos en caso de que la resolución no le favoreciera.
- E).- El Ombudsman no sólo estaba facultado para emitir una decisión con base en la ley y en los términos del contrato, también podía basarse en los criterios de justicia y equidad derivados de las circunstancias particulares de cada caso.

Con el tiempo, dichas características se difundieron con rapidez hacia los otros sectores financieros, con lo cual surgió el esquema del Ombudsman Bancario en 1986, extendiéndose posteriormente a los gremios del sector.

El esquema tiene beneficios tanto para el sector financiero y sus clientes como para la comunidad.

Las instituciones del sector financiero se ven beneficiadas ya que las cuotas que pagan para mantener el esquema les resultan más económicas que el pago de honorarios legales, además de que tienen la posibilidad de brindar a sus clientes una mejor atención.

El cliente obtiene aún más beneficios porque cuenta con una instancia adicional para aclarar su reclamación, sin costo alguno y "sin nada que perder".

En lo que respecta a los beneficios para la comunidad, el gobierno del Reino Unido considera que la existencia de un procedimiento independiente para la resolución de disputas tiene gran importancia ya que aproximadamente el 7 por ciento de su economía está relacionada con la prestación de servicios financieros. Como tributo al éxito del Ombudsman, hace dos años aproximadamente, se consideró la posibilidad de integrar por vez primera a todos los esquemas financieros del Ombudsman que actualmente existen en el país bajo una sola institución; ello dio origen al surgimiento del Ombudsman Financiero.

La creación del nuevo esquema va aparejada a las actuales reformas en materia financiera mediante las que se ha creado una sola autoridad reguladora para el sector financiero, la autoridad de servicios financieros. Ésta se encarga de

supervisar la operación de todas las entidades financieras autorizadas, respetando en todos los casos sus particularidades inherentes.

Lo anterior obedece a la tendencia actual de eliminar cada vez más las restricciones y divisiones tradicionales de las diversas entidades de crédito para ofrecer sólo ciertos productos o servicios, con lo que cada vez es más factible que el cliente pueda adquirir en una sola institución todos los productos o servicios que requiera.

La Autoridad de Servicios Financieros aún no inicia operaciones, su arranque está previsto para principios del año 2001; sin embargo, se espera que tanto el Ombudsman Financiero, como la Autoridad trabajen dentro de un marco de estrecha colaboración, en un mercado que se torna cada vez más competitivo y en el que las políticas innovadoras, el posicionamiento y el trato que se da al cliente son factores de incuestionable importancia.

Sr. Walter Merricks, Financial Services Ombudsman. Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán. Junio del 2000.

## **PRINCIPIOS BÁSICOS E IMPORTANCIA DE UNA CULTURA FINANCIERA.**

**IRLANDA:** El esquema del "Insurance Ombudsman", se creó con el fin de proteger, exclusivamente, a los clientes de las aseguradoras, ya que en Irlanda existe un Ombudsman especializado en resolver las reclamaciones presentadas en contra de las instituciones financieras, independientemente de la oficina de Asuntos del Consumidor.

Las circunstancias históricas por las que ha atravesado el país, han dado origen a las peculiaridades propias del esquema. Como consecuencia de la independencia irlandesa, hace aproximadamente 80 años, los ciudadanos mostraron siempre una gran suspicacia en lo referente a cualquier institución financiera, pues las asociaban con la previa administración del gobierno británico y, en su mayoría, los irlandeses preferían conservar sus ahorros.

Por lo anterior, los antecedentes de una cultura financiera en Irlanda resultan un tanto complejos. Por otra parte, el país cuenta en la actualidad con un sofisticado sistema de servicios financieros internacionales, que demanda una mayor protección para los usuarios.

El esquema es relativamente nuevo: se instituyó en 1992, esto fue debido a que no existía ninguna instancia para reclamar inconformidades derivadas de la contratación de un seguro, salvo la de acudir ante los tribunales competentes, lo cual propiciaba grandes desigualdades e injusticias, por lo que la institución tuvo que crearse a petición del público.

El Ombudsman tiene la facultad de investigar cualquier reclamación derivada de la contratación de un seguro, pudiendo decretar una compensación a su favor, o sea, del usuario siempre y cuando no exceda de 100 libras irlandesas.

Para ello es necesario que el cliente hubiese agotado el procedimiento interno para la resolución de reclamaciones establecido por la propia aseguradora. El esquema es voluntario y gratuito, y constituye una forma de obtener conciliación independiente para la reclamación.

Las decisiones del Ombudsman sólo son obligatorias para los miembros del esquema. No se rige por una legislación específica, por lo que se trata de un sistema flexible, sin excesivas cargas burocráticas; pertenece al propio sector de los seguros y se rige por las buenas prácticas de la industria. Uno de los aspectos en los que más énfasis se ha puesto, es el de mejorar la comunicación entre la aseguradora y el asegurado. En este sentido, las aseguradoras tienen que simplificar el lenguaje que utilizan en su documentación, además de que deben proporcionar al asegurado información oportuna y relevante.

Siguiendo las tendencias de la Gran Bretaña, en Irlanda actualmente existe un debate sobre la necesidad de crear una sola autoridad reguladora para todos los gremios del sector financiero. Hoy en día, el sector de servicios financieros se encuentra regulado principalmente por los Departamentos de Finanzas y el de Empresas, Comercio y Empleo, aunque la carga principal de la supervisión reside básicamente en el Banco Central de Irlanda. Sin embargo, sus facultades no comprenden la supervisión de las instituciones de seguros, esta, así como la reglamentación, es llevada a cabo por el propio Departamento de Empresas, Comercio y Empleo.

Se prevé que ante la creación de una autoridad reguladora única, la supervisión total del sector debe recaer en ella, bajo la responsabilidad del Ministerio de Finanzas. Actualmente existe una controversia al respecto, ya que se pretende dotar a la autoridad de dos funciones simultáneas, la de regular las disposiciones de los servicios financieros y la de proteger al consumidor.

También se han debatido los beneficios que representa para el Usuario contar con esquemas flexibles como el del Ombudsman, o con un sistema público de defensoría. Éstos han resultado ser eficientes, justos y además resultan muy económicos. Las labores públicas de defensoría alterna obviamente van a resultar más costosas, y ello no necesariamente se verá traducido en una mayor eficiencia o justicia.

Mientras los debates continúan en Irlanda, el sector de servicios financieros continúa desarrollando una cultura que, en términos generales, se encuentra bien regulada. La cultura financiera sienta las bases para un clima de confianza, el cual es fundamental y básico para el Usuario nacional y para el internacional.

Sra. Caroline Gill, Insurance Ombudsman of Ireland. Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán. Junio del 2000.



**ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA:** Una de las principales funciones del Banco de la Reserva Federal, a diferencia de las de muchos otros bancos centrales, es la supervisión de los bancos, verificando el cumplimiento del complejo sistema de leyes y reglamentos que los rigen y cuyo fin es la protección del consumidor. La reglamentación enfatiza, asimismo, en la necesidad de divulgar información consistente y precisa al público, con cierta periodicidad. Su propósito es crear un clima de justicia, de manera tal que los consumidores bien informados puedan hacer una elección inteligente en lo que se refiere a la contratación de un servicio o producto bancario, optimizando sus oportunidades en un mercado tan competido.

Las leyes de protección al Usuario de servicios financieros son relativamente nuevas en los Estados Unidos; la primera de éstas fue aprobada en 1968. Actualmente existen 17 leyes adicionales que, en su mayoría, han surgido de prácticas abusivas o problemas latentes.

Los organismos encargados de la supervisión bancaria se encargan de resolver las quejas que el Usuario pueda tener en contra de las instituciones que supervisan. Esta interacción entre el público y el banco central, constituye una de las principales responsabilidades del Banco de la Reserva Federal.

El ser Ombudsman Técnico y no Ombudsman Financiero, exige la responsabilidad de asegurarse que el Usuario reciba un trato apegado a las leyes y los reglamentos. Sin embargo, antes de emitir cualquier tipo de recomendación, existe la obligación de investigar todas las reclamaciones que puedan suscitarse.

Cabe mencionar que como regla general se considera que, en la medida de lo posible, tanto los bancos como sus clientes deben intentar resolver sus controversias directamente, ya que es a través de la creación de patrones de apertura y honestidad en el trato como se logra crear un clima de confianza en la industria bancaria. Las leyes y los reglamentos, aunque resultan de gran utilidad, sólo deben ser un fin último, de tal forma que la confianza del Usuario llegue a convertirse en una norma.

Es necesario crear una cultura financiera más incluyente, ya que en-tre 10 y 15 por ciento de la población en nuestro país no está "bancaizada" debido al alto costo que representa para la sociedad, además de lo vulnerable que puede resultar ante ciertas prácticas financieras abusivas.

Existen factores que revisten la importancia de adquirir y participar en una cultura financiera formal:

- El dinero depositado en los bancos se encuentra a salvo físicamente y se puede tener acceso a éste de manera fácil y rápida.
- La posibilidad de poder tener acceso a otros productos financieros.

La población no "bancarizada" tiene que participar necesariamente en la economía informal, y utilizar los servicios de instituciones no bancarias para cambiar un cheque u obtener un préstamo; en este caso, las comisiones que deben pagar por concepto de la prestación de dichos servicios son más altas. Ello se debe al desconocimiento que tiene en ocasiones o a la falta de entendimiento del costo de oportunidad de los servicios que utilizan.

A pesar de esto, el porcentaje de la población que podría verse beneficiado no sólo por el acceso a servicios financieros más accesibles, sino también por el gran potencial que ofrece el desarrollo de una relación bancaria, es significativamente elevado.

Existe un nicho de mercado que puede representar una gran oportunidad de negocios para las instituciones bancarias. Sin embargo, es importante señalar que los servicios bancarios básicos deben ser estructurados de tal forma que satisfagan las necesidades de este segmento en particular, ya que no existe ningún motivo económico por el cual deban pagar mayores costos.

Resulta muy claro el papel que tiene que desempeñar el gobierno de los Estados Unidos en lo que respecta a la creación de una cultura financiera. Debe crear, asimismo, una conciencia entre los banqueros para que provean a este nicho de la población de los servicios que ésta requiera.

Sr. James Hodgetts. Federal Reserve Bank of New York, Estados Unidos, Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán. Junio del 2000.

## **EL OMBUDSMAN PRIVADO.**

El esquema del Ombudsman de Instituciones de Crédito en Itanda tiene a su cargo la investigación de reclamaciones y el arbitraje de las mismas entre las instituciones incorporadas y sus clientes.

El esquema tuvo su origen como respuesta a la inquietud de los Usuarios, quienes requerían de un medio efectivo y veraz para la investigación de sus reclamaciones y la compensación de daños, en su caso, sin tener que enfrentar largos y costosos trámites ante los tribunales.

La responsabilidad de éste recae sobre su Consejo de Administración, que es el órgano encargado de conseguir los fondos necesarios para su operación. Cada una de las instituciones está obligada a pagar una aportación que se determina con base en el tamaño de su cartera de clientes. Asimismo, el esquema cuenta con un Consejo integrado por nueve miembros, de los cuales cinco, incluyendo al Presidente, son independientes (no pertenecen a ninguna institución de crédito), en tanto que los otros cuatro representan a la propia industria. El Consejo tiene la responsabilidad de designar al Ombudsman.

El Ombudsman permanece en su cargo durante un periodo de cinco años, sujeto a ser reasignado en sus funciones. Sobre su persona recae la responsabilidad del buen funcionamiento y administración del organismo, tiene absoluta independencia del Consejo de Administración en lo que se refiere a sus decisiones e investigaciones. El reglamento orgánico delimita sus facultades y establece la obligación de las instituciones de crédito de cooperar en todo momento con el Ombudsman y de aceptar sus resoluciones con carácter obligatorio. Las decisiones de esta figura se fundamentan en esencia en el espíritu de los contratos.

La independencia del Ombudsman es un elemento esencial. De igual forma es importante que el esquema sea accesible y que cuente con facultades propias de investigación.

Sin embargo, bajo ninguna circunstancia puede considerarse como parte del sistema judicial del país, por lo que sus resoluciones no tendrán carácter de jurisprudencia. En esencia, el Ombudsman tiene como misión la resolución de disputas por medios extrajudiciales.

En primera instancia, toda reclamación debe sujetarse a un procedimiento de investigación que una vez concluido buscará en todo momento conciliar la controversia; ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo conciliatorio, el Ombudsman podrá, evaluando las evidencias disponibles, emitir una recomendación.

Al llegar a esta etapa, la recomendación adquiere carácter obligatorio por lo que puede ser reconocida legalmente y aplicada por los tribunales competentes, en caso de ser necesario.

A pesar de la independencia judicial del Ombudsman misma que debe preservarse en todo momento, sus decisiones adquieren carácter obligatorio respecto a la institución de crédito como resultado del acuerdo contractual entre las partes de someter su disputa ante la presencia del Ombudsman y no como resultado de sus facultades en sí.

El procedimiento de reclamaciones es bastante simple. El cliente acude a la oficina del Ombudsman para presentar su reclamación por escrito.

Una vez recibida, se pone al cliente en contacto con un funcionario del banco para que intente llegar a una solución internamente. Ante la imposibilidad eventual de acordar llegar con la institución de crédito, el cliente puede solicitar al Ombudsman que inicie un proceso de investigación. Esta notificación es suficiente para que el Ombudsman lleve a cabo formalmente el proceso de investigación, la cual debe concluir con un informe detallado para ambas partes sobre sus conclusiones y los fundamentos para ello.

A partir de entonces el cliente y la institución cuentan con treinta días para aportar más evidencias o fundamentos. Al término de ese periodo el Ombudsman

debe emitir su resolución; dada ésta no existe ninguna apelación ante una decisión del Ombudsman a nivel judicial ni a través de otras instancias.

Además, el esquema no tiene ningún costo para el Usuario. La oficina del Ombudsman de Instituciones de Crédito ha operado de forma ininterrumpida a lo largo de los últimos nueve años, con resultados muy satisfactorios.

Sr. Gerard Murphy, Ombudsman for the Credit Institutions, Ireland. Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán, Junio del 2000.

La Oficina del Ombudsman para Seguros y Ahorro se inauguró oficialmente en 1995, por iniciativa del Consejo de la Industria de Seguros, de la Asociación de Seguros de Vida y de la Asociación de Seguros Médicos. Es el segundo esquema privado en Nueva Zelanda, además del implementado para la industria bancaria.

El Ombudsman surge como resultado de diversos cambios políticos y económicos en el país, ya que durante la década de los ochenta, el gobierno de Nueva Zelanda ejercía control sobre la mayoría de los precios, las rentas, los salarios, las tasas de interés y los dividendos del país, además de controlar las importaciones y el tipo de cambio.

En virtud de lo anterior, el gobierno favoreció en todo momento la creación del esquema, ya que a partir de 1984 las reformas del sistema del país tenían como objetivo fundamental promover la libre competencia y estimular el desarrollo económico, por lo que en 1994, el gremio de las aseguradoras votó en favor de un esquema único para la industria, con el objetivo de contar con un procedimiento para la resolución de las disputas del sector.

Para poder utilizar el término "Ombudsman" fue necesario que el esquema tuviera las siguientes cualidades:

- Accesibilidad
- Independencia
- Justicia
- Responsabilidad
- Eficiencia
- Efectividad

El esquema consta de 72 participantes, excluyendo a los corredores. Es independiente del Gobierno y de sus leyes. La afiliación es voluntaria y sus decisiones obligan únicamente a sus miembros. El Ombudsman no tiene facultades para sancionar a sus participantes en caso de incumplimiento de los códigos que rigen a la industria o de la propia ley orgánica del esquema. Su misión se limita a la resolución de disputas, ya que no está facultado para asesorar al

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

cliente o actuar como su representante legal; sin embargo, cuenta con facultades de conciliación.

En todo momento debe actuar como árbitro independiente, facilitando la resolución de las controversias existentes entre los Usuarios y las entidades afiliadas.

Cuenta con un consejo integrado por ocho miembros, dos por cada uno de los ramos que representa, conformado por los seguros generales y de incendios, los seguros médicos, los de vida y ahorros. Asimismo, cuenta con una comisión, compuesta por un presidente con carácter independiente, dos representantes de la industria y dos representantes de los Usuarios, designados por el Ministro de Asuntos del Consumidor.

Las facultades y obligaciones del Ombudsman se establecen en su reglamento orgánico, donde se detallan los lineamientos respecto a los servicios proporcionados por los participantes del esquema, se delimita su ámbito de acción y se establece el procedimiento para la resolución de conflictos, tratando de llegar a un acuerdo como primer recurso, antes de emitir una decisión por escrito.

El esquema es obligatorio para los participantes, no así para el cliente, quien mantiene a salvo sus derechos para hacerlos valer ante los tribunales competentes. El Ombudsman no tiene como tarea conducir ningún tipo de audiencias.

Como requisito es necesario que el Usuario intente resolver en primera instancia su reclamación ante la aseguradora. Para poder iniciar una investigación, el reclamante debe llenar una forma por escrito según las cláusulas de confidencialidad que rigen el proceso. Todos los procedimientos se manejan en estricta confidencialidad, y está sujeta a las propias necesidades de investigación para cada caso en particular.

El Ombudsman puede resolver la reclamación mediante negociación o conciliación. En caso de requerir de mayores elementos, puede designar un comisionado especial para allegarse de más informes.

Las buenas prácticas de la industria se utilizan constantemente como parámetros para evaluar su desempeño. El esquema ha logrado mantener un equilibrio entre su carácter independiente y las bases de buena fe sobre las cuales debe operar conservando la integridad de sus participantes. Fue creado en un entorno político y económico que favorecía la economía de libre mercado, por lo que hemos preservado en esencia las características del mismo.

El carácter privado del Ombudsman es resultado del tamaño de la población del país, de su gobierno centralizado y de las características geográficas del mismo.

La naturaleza propia del esquema nos muestra que el proceso autorregulatorio que lo rige no sólo es posible, sino muy exitoso a la vez.

Sra. Karen Stevens. Insurance & Savings Ombudsman of New Zealand. Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán. Junio del 2000

## **EL MARCO LEGAL EN LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**

**COLOMBIA:** En Colombia se encuentran reconocidos, de vieja data, los siguientes métodos de solución alternativa de conflictos: el Arbitramiento, la Conciliación, y el Defensor del Cliente Financiero.

### **Del Arbitramiento**

El Arbitraje como método alternativo de solución de conflictos tuvo su primera consagración legal en Colombia en 1890, y autorizaba a las personas capaces de transigir para celebrar compromisos mediante los cuales someterían a la decisión de árbitros las controversias que surgieran entre ellas.

La Constitución determinó que "el Arbitramiento tiene carácter jurisdiccional como una especie de habilitación legal de los particulares para participar en la función pública de administrar justicia como verdaderos jueces ocasionales o como simples auxiliares de la justicia".

### **De la Conciliación**

No es un procedimiento con naturaleza de orden público, es un método de solución alternativa de conflictos, pero a diferencia del Arbitraje, no es un procedimiento; en consecuencia las soluciones que proponga el conciliador pueden ser adoptadas o no. La fuerza de su obligatoriedad nace de la voluntad de las partes al aceptar las fórmulas propuestas.

### **De la Defensoría del Cliente**

Aunque se trata de una figura que surge de preceptos constitucionales, su nacimiento se debe a un acuerdo interbancario de orden privado, dirigido a mejorar las relaciones de este sector con su clientela. Las entidades financieras colombianas no están legalmente obligadas a afiliarse a esta Defensoría ni a ninguna otra constituida en el país.

Las instituciones pueden o no disponer de un Defensor del Cliente, la decisión la toman ellas mismas.

### **Objeto y materias excluidas**

Los clientes de cualesquiera de las entidades afiliadas a la Defensoría pueden dirigirse al defensor cuando estimen que en un contrato, operación o servicio de las mismas hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho, salvo en los siguientes casos:

- a) Las quejas sobre decisiones en el otorgamiento de créditos, admisión de nuevos clientes o aprobación de nuevos negocios.
- b) Las reclamaciones sobre asuntos que se encuentren pendientes de resolución ante la justicia ordinaria.
- c) Las reclamaciones sobre asuntos que se encuentren sujetos a procedimientos arbitrales o concursales.
- d) Las orientadas a entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las entidades financieras frente al cliente.
- e) Las situaciones cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- f) Las quejas que ya hayan sido presentadas y resueltas por el defensor.
- g) Las reclamaciones que se interpongan al haber transcurrido más de tres años de sucedidos los hechos, base de la reclamación.
- h) Las que versen sobre indemnización de perjuicios, salvo las relacionadas con la aplicación de una cláusula penal o de normas de ley que determinen el monto de la indemnización.

### **Concepto del Defensor**

En Colombia no existe una defensoría única para la protección de los derechos de los Usuarios del sistema financiero, por lo que las entidades pueden organizar este servicio según su mejor conveniencia. La Defensoría del Cliente prolijada por la Asociación Bancaria reúne en la actualidad a 15 entidades afiliadas y viene funcionando desde febrero de 1997, periodo durante el cual ha atendido hasta abril del año en curso un total de tres mil 927 reclamaciones.

### **Conclusiones**

1. En la Legislación Colombiana tiene aceptación y están regulados los métodos alternativos de solución de conflictos que presentan ventajas indudables sobre la justicia ordinaria, tales como rapidez, especialidad, economía, inmediatez, confiabilidad.

- 2.El arbitramiento es un proceso reglamentado.
- 3.El Arbitraje conlleva la declinatoria de competencia común.
- 4.Los árbitros tienen la calidad e investidura de jueces para todos los efectos durante el tiempo que cumplan su misión.
- 5.No todas las diferencias que se presenten entre las partes se pueden resolver mediante el trámite arbitral.
- 6.La Conciliación no es un procedimiento, por lo tanto el conciliador sugiere y son las partes las que adoptan la decisión.
- 7.La Superintendencia Bancaria tiene funciones judiciales en materia de reclamos contra las entidades financieras.
- 8.La Defensoría del Cliente es de naturaleza privada y, en lo que se refiere a sus decisiones, es una institución de naturaleza compleja ya que sus conceptos obligan a la entidad financiera pero no al reclamante.
- 9.Si la decisión de la Defensoría es aceptada por ambas partes, la actuación concluye en una transacción con efectos de cosa juzgada; si no es aceptada por el cliente éste queda en libertad de recurrir a la jurisdicción ordinaria.
- 10.La Defensoría del Cliente, al proteger los derechos del Usuario, fortalece la confianza del público en el sector financiero.
- 11.El análisis de las reclamaciones y de los conceptos del defensor retroalimentan a las entidades financieras para conocer los puntos críticos en la prestación del servicio.
- 12.La Defensoría garantiza al reclamante la total independencia en la decisión.

Dra. Gloria Aldana Vega, Defensoría del Cliente Financiero, Colombia, Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán, Junio del 2000.

**ESPAÑA:** En España los mecanismos para la protección de los Usuarios de los servicios financieros son múltiples y variados, ya que la legislación aplicable varía de un tipo de entidad a otra y los organismos de supervisión son distintos. Sin embargo, se establecen principalmente tres tipos de mecanismos de protección a saber: el Sistema Arbitral de Consumo, la Protección Administrativa y los Defensores del Cliente.



## **El Sistema Arbitral de Consumo**

Es un mecanismo de arbitraje especial para solventar los conflictos entre los consumidores y los Usuarios con los proveedores de productos y servicios

El sector financiero no ha sido uno de los mayores protagonistas en este sistema debido a la especialidad de la materia y a la existencia de mecanismos de solución de conflictos más especializados, en los que intervienen personas con conocimientos específicos en la materia. Ello otorga mayor confianza a las entidades financieras sin dejar totalmente desprotegidos a los Usuarios.

### **La Protección Administrativa**

El mecanismo de protección de los Usuarios de los servicios financieros más directamente relacionado con la defensa de los mismos, es el establecimiento de un procedimiento de reclamaciones en el seno de cada uno de los organismos de control de la administración. Mediante éste, los clientes de las entidades financieras pueden hacer del conocimiento de la administración casos concretos y particulares que, a su juicio, vulneren sus derechos como consumidores de servicios financieros. Esto tiene carácter gratuito. Cada procedimiento está regulado por distintas normas que tienen que ver con las características propias de cada uno de los ámbitos asignados a los órganos de control.

a) El procedimiento de reclamaciones ante el Banco de España. Éste se realiza en aquellas denuncias en las que se aprecia una infracción a las normas de disciplina de las entidades de crédito o en la que no se respetan los buenos usos y prácticas bancarias. La vulneración de las obligaciones contractuales no puede ser objeto de reclamación.

b) El procedimiento de reclamaciones ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores no dispone de una regulación específica del procedimiento de reclamación. Mientras tal regulación no exista, el procedimiento se articula a través de las leyes reguladoras del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, conociendo de reclamaciones sobre la vulneración de normas de conducta de las entidades sometidas al control de la propia Comisión.

c) El procedimiento de reclamaciones ante la Dirección General de Seguros.

El objeto de la denuncia se concretará en la realización de prácticas abusivas o que lesionen los derechos derivados del contrato de seguro. Por lo tanto, los informes del Servicio de Reclamaciones sí incidirán sobre aspectos contractuales. Ello es así porque la normativa de supervisión de entidades aseguradoras tipifica como infracción el incumplimiento de determinados preceptos de la ley.

### **Los Defensores del Cliente.**

La figura del Defensor del Cliente, actualmente con amplia difusión en cualquier sector económico, tiene gran importancia en el sector financiero. La extensión de ésta se sustenta en la amplia flexibilidad que otorga la legislación del sector en la determinación de las reglas de competencia, funcionamiento y procedimiento.

La actuación de los defensores, tras la aceptación de la denuncia presentada por quien estuviera legitimado para ello, se centra en la audiencia con las partes interesadas para que presenten alegatos y se emita una re-solución.

### **El Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.**

Se entiende que existe Defensor del Cliente cuando una entidad o conjunto de entidades tenga establecida o se someta formalmente a alguna institución u órgano creado con la finalidad de salvaguardar los derechos e intereses de sus clientes, y comunicarlo debidamente al Banco de España.

### **El Defensor del Asegurado.**

Debe ser una persona física o jurídica independiente de la entidad aseguradora que le nombra. Dicha independencia no tiene porque suponer independencia económica.

La decisión del Defensor del Asegurado, derivada de la reclamación presentada por un Usuario, vincula a la entidad aseguradora pero no al asegurado, quedando abierta, en cualquier caso, la posibilidad de acudir a otros mecanismos de solución de conflictos.

La ley había previsto la existencia de Defensores del Asegurado comunes para varias entidades en función de diversas circunstancias como son el ámbito territorial o los ramos de actuación de las entidades.

La práctica parece no haber ido por ese camino. En la actualidad, la coincidencia de un mismo Defensor para varias entidades se debe a la pertenencia de éstas a un mismo grupo asegurador, o al nombramiento de Defensor del Asegurado de alguna entidad cuyo objeto social es, precisamente, actuar como Defensor del Asegurado. Pero en este último caso, las normas de funcionamiento del Defensor para cada entidad difieren entre sí, aunque el Defensor del Asegurado sea el mismo.

## **El Defensor del Inversor**

**LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL INVERSOR EN LA BOLSA DE MADRID:** El protector del inversor es el comisionado de la Bolsa de Madrid y tiene la función de atender las quejas y las reclamaciones que los inversores formulen en relación con las operaciones que efectúen en la Bolsa madrileña, así como a propósito de las actuaciones directamente relacionadas con tales operaciones.

La oficina del protector podrá solicitar información relativa a las medidas adoptadas por los interesados y aconsejar las más oportunas, a fin de asegurar la efectiva solución del problema.

Sr. Fernando Bravo Casado. Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía. España. Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán. Junio del 2000.

## **EXPERIENCIAS DEL ARBITRAJE FINANCIERO EN MÉXICO.**

La responsabilidad que actualmente tiene conferida la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros deriva de la necesidad de lograr un adecuado balance entre las relaciones que se establecen entre los intermediarios financieros y sus clientes y los Usuarios.

Los nuevos productos y servicios financieros cada día son más complejos y sofisticados. Uno de los elementos que coadyuvan al sano desarrollo de los sistemas financieros es, sin duda, la confianza del público, que se basa en saber y estar cierto de que les regresarán sus inversiones y depósitos con intereses. Igualmente, que estos bienes serán manejados de manera sana y transparente, así como tener la certidumbre de que va a ser preservada la confidencialidad. Asimismo, debe existir la convicción de que se obtendrá una solución imparcial, justa y expedita.

La materia del arbitraje financiero adquiere cada vez más relevancia, sobre todo en los países desarrollados que de forma acelerada han generado estructuras sólidas de sistemas financieros, cuya presencia nos va a ayudar para que las partes normalmente se sometan al procedimiento de arbitraje. Las experiencias de arbitraje en materia financiera tienen un origen muy remoto. Los procesos de conciliación y arbitraje estuvieron contemplados en distintos ordenamientos legales que, aunque regulaban los procesos en términos muy similares, tenían marcadas diferencias. El precedente más antiguo, aunque informal, lo encontramos en la extinta Comisión Nacional Bancaria en la que no se establecían procedimientos formales, que permitieran la atención de las reclamaciones.

El primer antecedente formal de arbitraje financiero mexicano está en la Ley General de Instituciones de Seguros de 1935. En el caso de la conciliación, la

autoridad invita a las partes y propone un mecanismo de solución; en el caso de la mediación simplemente la autoridad trata de que las partes se pongan de acuerdo y son ellas mismas las que fijan el término del arreglo. En cuanto al arbitraje son las partes las que envisten a esta autoridad o a un tercero para que él resuelva su controversia.

Por sus características, la forma en que se atendían las reclamaciones no constituía propiamente un procedimiento de conciliación y menos un arbitraje, sino simplemente una mediación por parte de la autoridad. En México, los procesos de conciliación y arbitraje en el ámbito financiero han evolucionado a partir de acontecimientos relevantes o de una situación de crisis económica, como fue la nacionalización de la banca privada de 1982, la crisis bursátil de 1987 o la de 1994, en donde ya se especifica un procedimiento formal para presentar reclamaciones ante la extinta Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, o bien, hicieran valer sus derechos ante los tribunales competentes. Asimismo, en este procedimiento se facultó a esa Comisión para que fungiera como conciliador y árbitro.

En 1994, frente a la situación crítica, el gobierno federal adoptó una serie de programas para apoyar y fortalecer a los deudores, dentro de los cuales destaca el acuerdo para apoyo de deudores conocido como ADE, que buscaba lograr que los Usuarios del sector firmaran una carta de intención para poderse someter a un mecanismo de conciliación o de arbitraje, que generaba una tregua judicial, es decir, que la Institución Financiera no actuaría en contra del Usuario durante un plazo de casi un año en instancias judiciales.

También se dotó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de la posibilidad de revisar todos los modelos de contratos de adhesión, se generó la suplencia de la deficiencia de la reclamación y se incorporó la alternativa de que las partes designaran como árbitro a un tercero. Igualmente, se adoptó la figura del dictamen técnico. Y finalmente se obligó a todas las instituciones de crédito a crear Unidades de Atención Especializada para atender las reclamaciones de los Usuarios. Paralelamente, se generó toda una infraestructura en los estados, se promovió un mayor acercamiento con los intermediarios y éstos fueron los antecedentes de lo que hoy conocemos como CONDUSEF, que para nosotros constituye el logro más importante en México en el ámbito de protección de intereses del público porque se logró uniformar los procedimientos de arbitraje.

La CONDUSEF se vio envuelta en una polémica al ampliar algunas de sus facultades, como poder establecer la obligación de que se generen algunas reservas preventivas y la obligación de que los laudos se ejecuten, lo que anteriormente ya estaba previsto en materia de seguros.

Es incuestionable, en ese sentido, el avance que hemos tenido para mejorar el sistema de atención a Usuarios de los sistemas financieros. En relación con el arbitraje, para que no se desnaturalice, debe ser rápido y sencillo, llevado por expertos, privado, con amplitud de examen y siempre contando con la buena voluntad de las partes.

Actualmente, en los casos en que el laudo no les favorece, las instituciones acostumbran impugnarlo, por lo que se considera que debe haber una fórmula impulsada por la CONDUSEF, como Ombudsman Financiero, logrando convenios para que ciertos tipos de asuntos y bajo cierto monto necesariamente tengan que ventilarse a través del arbitraje, y evitar que constantemente las instituciones se nieguen a someterse al arbitraje.

Sobre el tema de la autorregulación, lo importante es fijar códigos de ética en la actuación de los profesionales que tienen a su cargo la resolución de asuntos.

Dos aspectos que hoy en día se incorporaron a la Ley de la CONDUSEF que van a ayudar mucho en estos temas, son la función que tiene la Comisión, por un lado de asesorar gratuitamente a los Usuarios afectados, y por otra parte, la difusión de la cultura financiera para que la gente acuda a mecanismos alternativos de solución de controversias.

En conclusión pues, el reto es buscar fórmulas para evitar que los procesos se agoten en una etapa conciliatoria sin haberse resuelto las controversias, de revertir la tendencia de las instituciones de no someterse al proceso arbitral, así como de orientar y defender adecuadamente a los Usuarios y lograr una mejor cultura financiera en el país con el fin de que el arbitraje financiero y la función del Ombudsman Financiero tengan el reconocimiento y la relevancia que les corresponde.

Dr. Pedro Zamora Sánchez, Vicepresidente Jurídico de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, México..  
Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán. Junio del 2000.

## **PERCEPCIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS RESPECTO AL DEFENSOR DEL CLIENTE.**

Durante la última década, el sistema financiero mexicano ha experimentado una profunda transformación debido a cambios estructurales y legales, a su interacción a los mercados financieros mundiales, al uso de nuevas tecnologías y al desarrollo de novedosos instrumentos y productos financieros.

Todo ello ha generado nuevos retos y oportunidades, tanto para las Instituciones Financieras como para los Usuarios. Sin embargo, el rápido desarrollo del sector ha dificultado el entendimiento cabal de los riesgos en que se incurre.

A los cambios en el sector de servicios financieros en México, hay que sumar la incorporación de un amplio número de Usuarios en años recientes, por lo que hoy en día la mayoría de los esfuerzos de las autoridades financieras se orientan a mejorarla información, aumentar la certidumbre y generar indicadores para una evaluación correcta de los riesgos que asumen los participantes.

La creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros responde a la necesidad de eliminar los fallos de información que se originan ante la dinámica de los mercados financieros, así como a la urgencia de eliminar las posibles asimetrías entre los proveedores de servicios financieros y los Usuarios.

Los esquemas de protección al Usuario representan mecanismos diferentes a las instancias judiciales. A través de éstos, se generan acuerdos que no están sujetos a la rigidez de las leyes y su interpretación, ya que se basan en un concepto de justicia y compensación.

Para las empresas del sector financiero, la presencia de un Ombudsman que guíe y defienda el interés de los Usuarios, necesariamente se reflejará en su competitividad y en sus mecanismos internos de satisfacción al cliente. Asimismo, la industria se verá beneficiada en la medida en que aumente la confianza del consumidor sobre el uso de los servicios financieros y se genere la información de las actitudes y preferencias observadas por los Usuarios.

En lo que respecta a las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores), la legislación que las rige, recoge experiencias adquiridas en otras áreas del sector financiero adoptando procedimientos para la resolución de controversias entre trabajadores, patrones y Afores, a través de mecanismos de conciliación y arbitraje.

De esta forma, las Administradoras son las primeras Instituciones Financieras en México obligadas por ley a contar con una Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones (UE) para encontrar una pronta solución a las reclamaciones. Las UE son mecanismos internos de conciliación y arbitraje en el sentido de que sus funcionarios deben adoptar una posición imparcial entre la empresa y sus afiliados, además de que cuentan con la existencia de Consejeros Independientes, sin vínculo laboral con las Afores, lo cual fortalece la vigilancia de los derechos de los afiliados.

La estricta regulación de la industria de las Afores y los mecanismos de protección al Usuario incorporados, se derivan no sólo del origen y el propósito de los fondos que se administran, sino también de las características del mercado al que les corresponde servir. Actualmente, el total de trabajadores susceptibles de incorporarse a una Afore es de 22.3 millones, de los cuales 72 por ciento ya contrató los servicios de una Administradora y el resto quedará afiliado para la segunda mitad del año 2001.

De las características de los Usuarios de las Afores, no es difícil inferir que la experiencia y las habilidades en el manejo de las inversiones que presenta este segmento de mercado es heterogéneo, por lo que la atención a este tipo de

Usuarios exige, tanto a las empresas como a las autoridades, generar frecuentemente información clara y oportuna que le permita al afiliado ir adquiriendo una cultura financiera.

Podemos afirmar que el mayor reto de la evolución de los servicios financieros recae sobre el Usuario quien deberá asumir decisiones cada vez más responsables y eficaces con respecto al manejo de su patrimonio.

La modernización del marco legal de la industria ha permitido mejorar los sistemas de administración de los riesgos y aumentar los niveles de capitalización.

Para el sector financiero la presencia de un Ombudsman que sancione su actuación, significa la posibilidad de aumentar la confianza de sus participantes. La existencia de un numeroso grupo de consumidores con posibilidades de información y negociación limitadas, justifica la creación de la CONDUSEF. En la medida en que los Usuarios de estos servicios ponderen de manera más apropiada los riesgos en que incurren y los derechos que les corresponden, es posible esperar que el flujo de recursos al sistema se intensifique, beneficiando no sólo la rentabilidad, sino también la disponibilidad de éstos para la inversión productiva y el desarrollo de México.

Lic. Javier Berislain Iturbide, Director General de Afere XXI, Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán, Junio del 2000.

Las compañías aseguradoras existen debido a que un grupo de personas se unen para compartir riesgos homogéneos, dispersándolos de manera que su administración resulte más barata.

El procedimiento para determinar o evaluar la dispersión del riesgo resulta relevante para las aseguradoras, ya que si la estimación no es precisa, deben absorber los costos que ello implica, lo cual justifica que exista una utilidad real para los accionistas.

Siempre hay un riesgo implícito en el negocio, por lo que toca a la regulación del sector, la ley de la materia especifica de forma puntual cuáles son los requisitos necesarios para la autorización, la constitución, las reservas técnicas y las funciones administrativas y financieras aplicables a las aseguradoras. Más aún, el contrato de seguro, por la naturaleza de buena fe entre las partes, que debe prevalecer en todo momento, y sus particularidades, es el único contrato en nuestro sistema jurídico que cuenta con una ley especial: la Ley sobre el Contrato de Seguros.

La ley de la materia delega gran parte de la protección de los asegurados y de la supervisión de la industria en la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Entre las funciones de las aseguradoras que supervisa la Comisión podemos citar: Desempeño financiero, suficiencia de las reservas, capital de garantía, registro de productos, aprobación de contratos y vigilancia técnica.

El papel de la protección al asegurado representa, a su vez, un aspecto fundamental en el sano desarrollo del sector. Debemos proteger a todos los asegurados, no sólo al beneficiario de la póliza. Al negar el pago de una indemnización improcedente, estamos beneficiando a toda la mutualidad; sin embargo, es necesario eliminar los mitos de la industria que tanto daño le ocasionan, ya que es muy común escuchar la afirmación de que las aseguradoras no pagan y que en el mejor de los casos, cuando lo hacen, es tarde y mal. Esta afirmación, además de no ser cierta, atenta contra la cultura del seguro. No podemos negar que la industria no es infalible, pero en todo caso los errores tienen su precio, ya que de las estadísticas se puede inferir que cada asegurado inconforme le narrará su mala experiencia a 70 personas más.

El papel del Ombudsman dentro de la industria del seguro es desde luego indiscutible pues existe una desventaja natural en las negociaciones entre la aseguradora y el asegurado.

Por ello, es fundamental que las dos partes involucradas en una controversia confíen en el árbitro.

El Ombudsman debe proteger a la mutualidad, no exclusivamente encabezar la defensa del reclamante, pues lo que realmente necesitamos son aseguradoras eficientes y solventes, dado que su función principal es la de administrar el patrimonio ajeno.

Estamos conscientes de que la industria tiene aún muchos aspectos susceptibles a mejorar, por lo que debemos:

Simplificar en lo posible nuestros contratos, siendo muy precisos en los riesgos la implementación de la figura del defensor de los Usuarios de servicios financieros es una muestra de la intención de las autoridades y legisladores para mejorar y activar el sistema financiero, así lo entendemos las empresas prestadoras de servicios financieros y lo vemos como algo positivo.

Pensamos que la óptica es:

1. Elevar la calidad en la prestación de servicios financieros.
2. Orientar al Usuario respecto al ejercicio de sus derechos.
3. Buscar soluciones alternativas –no contenciosas– para conflictos entre prestadores y Usuarios.

La CONDUSEF es un órgano de equilibrio, por eso también debe orientar al usuario en el sentido de que su reclamación no procede, cuando éste sea el caso. Es decir, que si un Usuario no tiene la razón, la CONDUSEF no está obligada a



defenderlo, pero sí a orientarlo. Puede, inclusive, rechazar de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes.

Por eso es bueno que se incluya en las estadísticas que elabora la CONDUSEF, el dato específicamente relativo al número de reclamaciones rechazadas por este concepto, lo que constituye un parámetro de la objetividad e imparcialidad con la que se actúa y el cual quisiéramos conocer las entidades financieras.

Lic. Juan Ignacio Gil Antón. Asesor del Grupo Nacional Provincial, México. Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán. Junio del 2000.

En el establecimiento de organismos del tipo de la CONDUSEF, principalmente durante su arranque, como es el caso de México, debe cuidarse que no se perciba riesgos que se cubren y aquello que no se cubre.

- Orientar al cliente para que pueda presentar una reclamación.

- Brindar atención al reclamante en las compañías de seguros.

..Ver la atención al reclamante como parte del servicio y no como un problema o costo, ya que un cliente bien atendido será fiel a la compañía.

- Enfatizar y cuidar el papel del agente de seguros en el proceso, ya que es el encargado de llevar nuestros productos al cliente.

- Darle mayor importancia al espíritu del contrato que a las formalidades legales.

- Tener disposición para colaborar con las autoridades en el avance y perfeccionamiento de los esquemas de protección al asegurado.

Como una reacción de la autoridad ante un sistema financiero arbitrario, sino como la procuración de un elemento, entre otros, que busca mantener un sistema financiero sano.

El cuidado de este aspecto evita un ambiente de confrontación y promueve una cultura de negociación y de entendimiento que permitirá centrar el interés del prestador de servicios financieros en el propio servicio y en el cliente.

Bajo la óptica en que los prestadores de servicios financieros vemos la defensoría de nuestros clientes, entendemos que, por más que sus denominaciones refieran que son procuradurías o defensorías, éstas examinarán las cuestiones que se les planteen con un elevado criterio de imparcialidad al evaluar la actuación del prestador de servicios financieros frente a los derechos del Usuario.

Si se pierde este criterio, la institución del defensor se desvirtúa; por el contrario, si se conserva este principio, es factible estimular el uso de un mecanismo alternativo al judicial, para la solución de conflictos.

En el caso de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional de los Sistemas de Ahorro para el Retiro ya venían desempeñando una función de conciliación y arbitraje, con los importantes ventajas: la primera, resolver con un profundo conocimiento de la materia respectiva, y segundo, contaban con la garantía de la honestidad y honradez en los procesos arbitrables, ventajas que desde luego estamos ciertos que se mantienen en la CONDUSEF.

Una vez que las referidas comisiones perdieron esas funciones, quedaron exclusivamente como autoridades reguladoras, lo cual nos parece correcto. Para mantener esta claridad en la separación de funciones, sugerimos que la CONDUSEF no asuma tareas regulatorias, para evitar una duplicidad hacia las entidades financieras y permitir una mayor concentración de los esfuerzos, precisamente en la atención a los Usuarios.

Consideramos también que al contar con una Comisión especializada en procurar una justa relación entre entidades financieras y Usuarios, se estimulan los mecanismos de autorregulación de las primeras, algunas de las cuales ya cuentan con áreas que revisan las reclamaciones de los clientes.

El paso ya se ha dado y es bueno, lo apoyamos tal y como se reflejó con motivo de las reformas a la ley, que finalmente se publicó el 5 de enero de 2001, cuando las entidades financieras, en lo individual y a través de sus asociaciones, decidieron participar en la elaboración de dichas reformas, mandando nuestras sugerencias y comentarios con toda oportunidad.

Desafortunadamente, no se recogieron tales inquietudes en el Congreso de la Unión, lo cual se explica por la apretada agenda legislativa que había que desahogar. Por eso decidimos continuar en estrecho contacto con nuestras autoridades, impulsando las adecuaciones que estimamos pertinentes a la ley, con la finalidad de que el tema se tratara en el período inmediato extraordinario de sesiones del Congreso.

Las entidades financieras continuaremos sumándonos a este esfuerzo del Gobierno Federal y mantendremos en nuestra agenda el compromiso de impulsar las reformas a la ley que una vez analizadas con la CONDUSEF se estimen procedentes.

El primer esquema de protección al consumidor que operó en México fue en materia de seguros. Ello, desde la ley de 1935 y considerando tal vez que el contrato de seguro sea uno de los más complicados en nuestra legislación. Ello, debido a que es el único contrato de carácter mercantil que ha ameritado una ley individual: la ley sobre el contrato de seguro. Ésta previó que hubiera una instancia de autoridad que asesorara los beneficiarios de seguros en reclamaciones frente a las instituciones aseguradoras.

La propia legislación estableció, que para que una reclamación en contra de una institución de seguros procediera ante los tribunales competentes primero había que agotar una instancia conciliatoria frente a una autoridad. Originalmente esa autoridad fue la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, después se delegó esta facultad en la autoridad de inspección y vigilancia, primero en la Comisión Nacional de Seguros hasta al año de 1970, y de 1970 a 1990 en la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y de 1990 hasta la vigencia de la ley de la CONDUSEF, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

La autoridad de supervisión y vigilancia realiza desde hace algún tiempo, una estadística donde puede plantearse que el número de reclamaciones que dan lugar a una acción de carácter jurídico, ya sea ante la autoridad administrativa, o ante la autoridad judicial, es muy inferior a lo que pensaba lograrse; si lo midiéramos en términos porcentuales, no han de pasar las acciones formales de 7,000 en el último ejercicio cuando en México contamos con 20 millones de seguros vigentes en vida, y ya no digamos en cuestión de daños.

Es necesario que alguien que tutele los intereses del asegurado pueda darle la seguridad de que su reclamación, se pague o no, está siendo atendida conforme a la ley y las instituciones de seguros no pueden tener mejor publicidad que el pagar un siniestro, por eso exige la autoridad solvencia financiera y capacidad de operación técnica.

La creación de la CONDUSEF vino a aparejarse a la tendencia que sigue el sistema financiero, buscando la integración de todos los servicios. El valor agregado que una autoridad que defienda al Usuario tenga como en el caso de la CONDUSEF, es precisamente la de agilizar esa defensa. Es por ello que en la Ley de Instituciones de Seguros se previó una figura que tristemente no se ha desarrollado en nuestro país, que es el arbitraje en amigable composición que es como reza la fórmula jurídica, a "verdad sabida y buena fe guardada" pues puede permitir que la justicia administrativa que por esta vía se imparta sea más rápida que la de los tribunales competentes.

Sin embargo, las instituciones prefieren dejar salvaguardados sus derechos para ir a litigar a los tribunales. Creo que ahí no van a coincidir conmigo el resto de mis colegas, porque le estamos haciendo un flaco favor a la institución del seguro, en la medida en que la autoridad administrativa se gane la confianza con objetividad, con legalidad, con imparcialidad deberíamos recurrir a ella para buscar que a favor o en contra de las instituciones se resuelvan los conflictos de manera rápida.

Creo pues que todos deberíamos hacer un esfuerzo y no considerarnos contrapartes. Es un tema que creo que dará todavía mucho de que hablar, que ahora el fortalecer a una autoridad que con todo respeto trasciende en mi opinión de la figura del Ombudsman, porque éste genera recomendaciones y la autoridad

mexicana ya no recomienda más sino que obliga, impone, y sanciona; su papel tiene que ser el de una autoridad que tutela el interés de todos los Usuarios.

Con el seguro, y si lo manejamos técnica, objetiva, ética y profesionalmente, todos podemos ganar, y con lo que entonces entonces la autoridad habrá cumplido también sus funciones: el orientar y el asesorar de mejor manera a los Usuarios de este importante servicio financiero y de indemnización de riesgos.

Lic. Ismael Gómez Gordillo y Ruelas, Director General de Aseguradora Hidalgo. Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán, Junio del 2000.

## **LAS ASOCIACIONES GREIALES: PARTICIPANTES EN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA FINANCIERA.**

A muy corto tiempo en que se instauró en México el Régimen de Tutela del Usuario de Servicios Financieros, se aprecia oportuno realizar un constructivo intercambio de opiniones, a la luz de la experiencia tenida, lo que incluye una reforma legislativa superviviente que entró en vigor hace ya algún tiempo atrás.

Como una primera consideración de carácter general es pertinente hacer alusión a la situación prevaleciente en los años previos y al momento en que surge la iniciativa de crear en nuestro país el referido sistema.

A partir de 1995 la economía mexicana enfrentó una situación, además de inédita, de auténtica emergencia, que en el ámbito financiero y especialmente en el sistema bancario, se tradujo en un grave daño a la estabilidad y salud financiera de las instituciones que lo integran.

Esta crisis económica también afectó ineludible y profundamente a un importante segmento de los Usuarios financieros. Especialmente a los acreditados que cayeron en mora de forma generalizada, ante la abrupta y elevada alza en la tasa de interés, con el consecuente deterioro de la situación financiera de las instituciones intermediarias.

Aunque los programas aplicados para superar la situación de emergencia han generado los resultados previstos y hoy en día podemos afirmar que los agentes económicos que participan en el sistema financiero transitan por una franca recuperación, la relación preexistente entre instituciones y acreditados, que por décadas conservó un alto grado de armonía, sufrió muy explicables tensiones, pero ahora los efectos se encuentran en proceso de reversión.

En este contexto, surge la decisión de instaurar en México un sistema de protección y defensa del Usuario de servicios financieros, como res-puesta a las

condiciones generadas por una grave crisis cuya recurrencia es, por fortuna, de baja probabilidad.

Consideramos que este sistema de defensoría debería contemplar el desarrollo de las siguientes figuras y el examen de las siguientes cuestiones, a efectos de perfilar de mejor manera la competencia y alcances de los mecanismos con que actualmente cuenta:

- En primer lugar, es necesario fomentar los esquemas autorregulatorios, en el seno de las instituciones, dirigidos a la solución de las diferencias que originen la prestación del servicio.

En esta materia, la autorregulación tiene un gran potencial que permitiría reducir sensiblemente la cantidad de casos que lleguen a la comisión encargada de tutelar los intereses del Usuario financiero y, en su caso, a los tribunales. Esto sería en beneficio de los Usuarios principalmente.

En esta dirección se orienta la propuesta que el Consejo Coordinador Financiero formuló recientemente para incorporar en la ley, la necesidad de agotar previamente un procedimiento interno ante la institución de que se trate. De hecho cada vez es mayor la cantidad de organismos que han implantado procedimientos y órganos de aclaración internos con miras, además de solucionar conflictos, a introducir medidas preventivas que tiendan a reducirlos. Adicionalmente, una autorregulación eficaz contribuirá a fortalecer el vínculo de confianza mutua, indispensable en la prestación de todo servicio financiero.

- En segundo término, deberá examinarse con la mayor apertura posible, la iniciativa de reformar la ley vigente, a efecto de evitar contradicciones, tanto en su actuación, como frente al resto de comisiones reguladoras especializadas.
- En tercer lugar, sería pertinente reconsiderar figuras incorporadas por la legislación vigente, tales como el Dictamen Técnico, el Registro de Pasivos Contingentes, y el excesivo efecto de la Presentación de Informe Detallado y/o razonado, entre otras. Es frecuente que los ordenamientos y las instituciones nacientes, a partir de la experiencia y el dinamismo de los sujetos y de las actividades que regulan, se adecuen para servir mejor al propósito que los justifica.

Tenemos la convicción de que las deliberaciones y los intercambios de conocimientos y experiencias que ha propiciado este Seminario, contribuirán a ese cometido.

La Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles, A.C. **AMIB** antes Asociación Mexicana de Casas de Bolsa, A.C. se estableció el 16 de mayo de 1980, como un organismo de representación gremial ante las autoridades y otras instituciones nacionales e internacionales.

Su propósito es promover el crecimiento, el desarrollo y la consolidación de los intermediarios bursátiles, para propiciar condiciones que favorezcan su sano y eficaz desempeño, así como inducir en ellos la adopción de estrictas medidas de autorregulación.

Entre los objetivos de la Asociación se encuentran la realización de estudios que identifiquen nuevas oportunidades de desarrollo del negocio bursátil, la promoción de la actualización e incorporación de nuevas tecnologías, proporcionar servicios de consultoría y asesoría, actuar como el portador del gremio bursátil ante la comunidad financiera, el gobierno y la sociedad en general y mantener una comunicación constante y fluida con los organismos del gobierno relacionados con la actividad bursátil.

Sin embargo, además de los aspectos mencionados, la industria siempre ha mostrado una profunda preocupación por contar con un eficiente sistema de autorregulación de la industria, cuyos esfuerzos se han consolidado desde los ochenta, buscando solución a las controversias y diferencias de opiniones entre las autoridades y los intermediarios.

Podemos entender a la autorregulación como el conjunto de normas mediante las cuales un grupo de entidades o profesionales de cierta actividad, establecen estándares y lineamientos sobre los que debe conducirse su práctica profesional, en adición a la regulación pública, todo lo cual puede documentarse en códigos de ética, normas, reglamentos y políticas, cuyo objeto es lograr un mercado eficiente, equitativo, transparente, seguro y de calidad.

A su vez, debe contar con la aceptación, basada en el convencimiento, de todos aquellos que se comprometan a su cumplimiento, lo que a su vez conlleva a que serán sujetos activos de la normatividad resultante, así como de las sanciones que fueran aplicables por su infracción.

En el sector bursátil, a partir de las reformas experimentadas en 1998 se creó un Comité Normativo, con la colaboración de los Comités Técnicos involucrados en el proyecto, para llevar a cabo la elaboración de propuestas de normas autorregulatorias de la industria. Dado que esta función no tiene el carácter de organismo autorregulatorio, una vez aprobada una norma, las intermediarias se adhieren a ella mediante la suscripción de un convenio de adhesión, el cual otorga a la AMIB facultades para sancionar su incumplimiento.

En la actualidad hay cinco normas en vigor y existen otras en proceso de elaboración:

1. La existencia de un Contralor Normativo en todas las casas de bolsa. Surge en México a raíz de la Norma de Autorregulación y se encarga de supervisar el cumplimiento de los ordenamientos legales, las políticas de la intermediación, el código de ética y las normas de autorregulación, sugiriendo las medidas correctivas.
2. Revelación de niveles de capitalización. Establece la obligación de que las casas de bolsa revelen sus niveles de capitalización. Dicha información se

- distribuye entre el gremio a fin de dotar de mayor transparencia la operación de las intermediarias y estar en posibilidades de medir adecuadamente el riesgo.
3. Creación de un fondo de reserva, debido a que el fondo existente quedó derogado con las reformas a la ley de la materia. Se han determinado las aportaciones a cargo de las casas de bolsa para la constitución del fondo y se prevén sanciones a las que no enteren de sus aportaciones a tiempo.
  4. Servicios de asesoría de inversión externos. Se establecen los requisitos que deben cumplir las intermediarias en la suscripción de los Contratos de Intermediación Bursátil con la clientela que tenga contratados servicios de asesoría de inversión externos. Es necesario que los poderes se confieran mediante escritura pública, para seguridad de ambos, inversionista y casa de bolsa
  5. Límites mínimos de distribución de Instrumentos de Deuda Corporativa a Mediano y Largo Plazo. Se establecen límites mínimos de distribución de los papeles de deuda corporativa y las casas de bolsa están obligadas a enviar a la Asociación una carta en la que se especifican los principales datos de sus colocaciones. La Asociación podrá verificar, mediante una visita de inspección, el cumplimiento de los límites mínimos de distribución.

Podemos concluir que las intermediarias, al ser las principales promotoras de la autorregulación, aseguran con ello su actuación con plena transparencia y apego a las disposiciones legales, ya que una autorregulación bien aplicada conduce a la simplificación de los procedimientos de supervisión y control. Su proceso debe ser continuo y dinámico a fin de tender a una adecuada y eficaz regulación en beneficio de los intermediarios, las autoridades y los Usuarios de los servicios financieros.

La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros sirve a la comunidad a través del servicio a sus asociadas. Como organismo intermedio de representación sectorial cumple su función social, agrupando voluntariamente a las empresas cuyo objeto consiste en la oferta de programas de protección contra los efectos económicos adversos, derivados de la realización de los riesgos previstos en los contratos.

Su misión consiste en promover el desarrollo del seguro y la empresa de seguros, para lo cual defiende la prestación del servicio en su aspecto más amplio, bajo los principios de libertad, responsabilidad, subsidiariedad y solidaridad. La promoción lleva la intención de anticiparse a los acontecimientos, iniciando y poniendo en actividad los diversos mecanismos de que dispone la asociación para abrir espacios de oportunidad, anticiparse a los problemas antes de que se manifiesten como tales. Como comunidad organizada, la Asociación Mexicana de Seguros ordena eficazmente la actividad colectiva de todos sus asociados, con una visión compartida; con un interés común, el cual protege. Con la mirada en el interés común: el firme y sano desarrollo del seguro y la empresa de seguros, los principios que sustentan la misión de la AMIS son:

**Libertad.**

Respeto a la individualidad, capacidad de autodeterminación y autonomía de gestión de sus asociados.

**Responsabilidad.**

Actuar con profesionalismo y prudencia, manteniendo sus parámetros de desempeño, por encima de los mínimos requeridos por la autoridad.

**Subsidiariedad.**

En congruencia con el principio de libertad, en esta Asociación existe el compromiso de crear las condiciones favorables para el desenvolvimiento individual de los asociados, así como evitar cualquier abuso de autoridad o superioridad natural, interviniendo en el radio de acción particular de cualquier miembro, sólo para prestarle ayuda y asistencia cuando no es capaz de cumplir su propia misión porque excede sus fuerzas.

**Solidaridad.**

Se refiere a la cooperación efectiva de todas las instituciones asociadas, regulada por las declaraciones estatutarias, subordinada a los principios y valores institucionales y garantizada por la autoridad atribuida a la AMIS para la consecución del interés común.

La AMIS, vía sus áreas técnicas y comités coordinadores, actúa de manera indirecta en beneficio de los asegurados y los beneficiarios, preparando clausulados de referencia para uso generalizado de las compañías afiliadas que así lo deseen y que establecen: qué se cubre, contra qué se cubre y qué no está cubierto.

Como una evidencia, ha empezado a surgir la figura de Defensor Privado, costeadado por algunas compañías y en otras la creación de áreas especializadas en atención de siniestros las que, sin perder la esencia técnica, pero con un enfoque a las relaciones humanas, deciden en primera instancia, dentro de la propia aseguradora, la viabilidad del pago de un siniestro de naturaleza dudosa. Aun, para evitar competencia desleal, en los seguros de pensiones derivados de la seguridad social se suscribió un convenio de arbitraje privado, tratando de erradicar de origen cualquier causa de conflicto. Además, con mecanismos concertados se eliminan costos y tiempos adicionales en los que se pudiera incurrir para satisfacer los requerimientos de las diversas autoridades, los cuales, en última instancia, resultan en contra del asegurado.



# C A P I T U L O I I I

## PRINCIPALES FIGURAS DE OMBUDSMANS FINANCIEROS A NIVEL MUNDIAL

### \*LA FIGURA DEL OMBUDSMAN FINANCIERO EN EL MUNDO

•EUROPA: EL DEFENSOR DE LA BANCA DE ALEMANIA  
(THE BANKING OMBUDSMAN OF GERMANY)

•EL DEFENSOR DEL CLIENTE PARA LA BANCA DE BELGICA.(THE  
OMBUDSMAN FOR THE BANKING CUSTOMERS OF BELGIUM)

•EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ESPAÑA.

•EL COMITÉ CONSULTIVO DE LA BANCA DE FRANCIA.  
(BANQUE DE FRANCE COMITÉ CONSULTATIF)

• EL DEFENSOR PARA LAS INSTITUCIONES DE CREDITO DE IRLANDA.(THE  
OMBUDSMAN FOR CREDIT INSTITUTIONS OF IRELAND)

•EL DEFENSOR DE LA BANCA DEL REINO UNIDO.  
(THE BANKING OMBUDSMAN OF THE UNITED KINGDOM).

\*LA AGENCIA DEL CONSUMIDOR Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR DE  
SUECIA.(THE CONSUMER AGENCY AND THE CONSUMER OMBUDSMAN  
SUECIA).

\*EL DEFENSOR DE LA BANCA DE SUIZA.  
(THE SWISS BANKING OMBUDSMAN)

\*AMERICA: EL DEFENSOR DE LA BANCA DE CANADA.  
(THE CANADIAN BANKING OMBUDSMAN)

\*EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE COLOMBIA

### \*ESTADOS UNIDOS:

..CONSEJO FEDERAL DE INSPECCION DE INSTITUCIONES FINANCIERAS.

..SISTEMA DE LA RESERVA FEDERAL.

..ORGANISMO FEDERAL DE GARANTIA DE LOS DEPOSITOS.

..OFICINA DEL CONTROLADOR DE LA MONEDA.

..OFICINA DEL CONTROL DE AHORRO.

..ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE UNIONES DE CREDITO.

### \*CONUSEF MEXICO.

\*ASIA: EL DEFENSOR DE LA BANCA DE LA INDIA.  
(THE BANKING OMBUDSMAN SCHEME INDIA).

\*OCEANIA: EL DEFENSOR DE LA INDUSTRIA BANCARIA DE AUSTRALIA.  
(THE AUSTRALIAN BANKING INDUSTRY OMBUDSMAN SCHEME).

EL DEFENSOR DE LA BANCA DE NUEVA ZELANDA.  
(THE BANKING OMBUDSMAN OF NEW ZELAND).

## **PRINCIPALES FIGURAS DE OMBUDSMAN FINANCIEROS A NIVEL MUNDIAL.**

### **LA FIGURA DEL OMBUDSMAN FINANCIERO EN EL MUNDO.**

La figura del Ombudsman, cuya etimología proviene de las palabras suecas "ombud", el que actúa como vocero o representante y "man" hombre, ha alcanzado durante las últimas décadas un mayor nivel de desarrollo, logrando extender su presencia más allá del ámbito de la defensa de los derechos humanos.

Se considera que el auge en la aplicación de la figura del Ombudsman, se debe principalmente al cada vez mayor grado de complejidad y a las mayores funciones que asumen las organizaciones tanto estatales como privadas; lo cual junto con otros factores como las crisis económicas y un desigual nivel de desarrollo, ha generado un gran influencia de estas organizaciones sobre los ciudadanos, quienes ahora requieren defenderse de posibles actos negativos que afecten sus derechos.

La figura del Ombudsman, funciona como una institución que coadyuva a equilibrar la gestión de la autoridad y a promover el cumplimiento de la justicia social, contribuyendo a dar credibilidad y legitimidad a la relación entre las organizaciones y los ciudadanos.

Durante la época Bizantina surge la figura del Defensor CIVITAS o Defensor de la Ciudad, el cual tenía la misión de proteger a los humildes contra las arbitrariedades de los gobernantes.

En el Reino de Suecia, el Ombudsman ha estado presente desde el siglo XVI, incorporándose al Derecho Constitucional en 1809, con carácter de delegado legislativo, independiente del Parlamento. El gran éxito del Ombudsman en Suecia permitió su pronta incorporación en varias naciones europeas, dentro de sus respectivos marcos legislativos. A lo largo de la historia, el Ombudsman ha podido desempeñar un sinnúmero de funciones sociales tales como: combatir los actos de arbitrariedad, el abuso, las injusticias e ineficacia de los servidores públicos en perjuicio de los ciudadanos, promoviendo el mejoramiento del marco jurídico y de la administración pública debido a su naturaleza autónoma.

Entre otras vertientes, la evolución que ha tenido el Ombudsman del ámbito de la protección de los derechos humanos al de la defensa de los Usuarios de servicios financieros es una práctica reciente, que comenzó a aplicarse en el Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte y Estados Unidos de Norteamérica a partir

de la década de los ochenta como resultado del consenso que existe sobre la necesidad de brindar una mayor protección al Usuario de los servicios financieros.

La creación de la figura del Ombudsman Financiero ha presentado una tendencia creciente en diferentes países, a través de esta figura se fortalece la capacidad de interlocución del individuo ante la influencia adquirida por las instituciones y grupos financieros, este vínculo de diálogo permite que exista una mejor comunicación entre el Usuario y las instituciones.

El carácter independiente, el nivel de objetividad y el grado de autonomía de que disponga el Ombudsman Financiero son elementos indispensables que le confieren autoridad moral para ejercer su función.

Existen diversas modalidades bajo las cuales funciona la figura del Ombudsman Financiero que se pueden resumir en dos grandes grupos:

#### **Ombudsman Financiero Público:**

Surge por iniciativa del propio gobierno, aunque opera como una dependencia autónoma e independiente.

#### **Ombudsman Financiero Privado:**

Surge como organización independiente por iniciativa de las asociaciones gremiales del propio sector financiero bancos, aseguradoras, grupos bursátiles, entre otras, o se encuentra en el interior de cada una de las entidades financieras; en ambos casos manteniendo su propia independencia.

A continuación se presentan algunos de los esquemas representativos del Ombudsman Financiero que existen en la actualidad; si bien todos ellos conservan una misma esencia, también es cierto que cada una de las organizaciones aplica una metodología de atención dependiendo de las condiciones de cada país.

### **EUROPA:**

#### **EL DEFENSOR DE LA BANCA DE ALEMANIA.** **THE BANKING OMBUDSMAN OF GERMANY.**

La institución surge en el "Bundesverband Deutscher Banken", o Asociación de Banqueros Alemanes, con el objeto de resolver los des-acuerdos entre las

instituciones bancarias y sus clientes a través de una figura neutral, sin tener que recurrir a procedimientos judiciales costosos y prolongados.

El procedimiento ante el Ombudsman está previsto para las personas físicas y en casos muy excepcionales, conoce sobre asuntos de personas morales o de personas físicas con actividad empresarial.

El procedimiento es gratuito para el cliente, con la salvedad del pago de ciertos gastos administrativos como son, mensajería, transportes, etc.

Es necesario que el Usuario formule su reclamación por escrito ante el departamento de atención a clientes de la Asociación de Bancos Alemanes, anexando copia de todos los documentos que soporten su demanda. La Asociación lleva a cabo un primer intento de conciliación y si éste fracasa se solicita la intervención del Ombudsman.

El Ombudsman sólo atiende casos que sean competencia tanto de la banca nacional como de las sucursales de la banca extranjera en Alemania. No puede atender asuntos relacionados con ningún otro tipo de Instituciones Financieras.

**EL DEFENSOR DEL CLIENTE PARA LA BANCA DE BÉLGICA.**  
**THE OMBUDSMAN FOR THE BANKING CUSTOMERS OF BELGIUM.**

En su carácter de mediador, el Ombudsman intenta encontrar una solución para cualquier reclamación entre las instituciones bancarias o de ahorros y sus clientes, siempre que dichas instituciones formen parte de la Asociación Belga de Bancos. Emite recomendaciones con carácter no obligatorio, por lo que ambos, el cliente y la institución pueden hacer valer sus derechos ante los tribunales competentes. Atiende a cualquier persona física siempre que sea cliente de las instituciones afiliadas al programa; en el caso de las personas morales sólo puede conocer sobre las reclamaciones derivadas de pagos transfronterizos efectuados dentro de la Unión Europea, siempre que no excedan de 2,500 euros.

Únicamente admite solicitudes por escrito y debidamente sustentadas. No interviene en asuntos que dependan de la estrategia comercial de las instituciones afiliadas ni en aquellos asuntos que hubiesen sido sometidos previamente ante un tribunal.

## **EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE ESPAÑA.**

La institución se encuentra a cargo del Banco de España. La mecánica que sigue el Usuario consiste en acudir primero a presentar su queja ante el departamento que proceda de la entidad financiera, si no obtiene respuesta deberá acudir con el Defensor del Cliente de la misma institución, ya que todos los bancos cuentan con su propia oficina para recibir reclamaciones. En caso de que la reclamación no sea resuelta, el cliente podrá acudir específicamente a la Dirección del Servicio de Reclamaciones en el Banco de España.

La tramitación de asuntos es gratuita y se brinda a cualquier persona física o moral que sea cliente de la institución bancaria.

Para tramitar cualquier asunto es imprescindible que el cliente acredite que ya agotó las instancias previstas ante su propia institución.

Sólo procederá la solicitud en caso de que el cliente hubiese recibido una respuesta no satisfactoria a su reclamación o hubiesen transcurrido dos meses desde la fecha de presentación de la misma sin haber obtenido respuesta del banco.

Las reclamaciones se presentan por escrito, acompañadas de la mayor cantidad posible de pruebas.

La Dirección del Servicio de Reclamaciones sólo conoce sobre asuntos relacionados con las normas de disciplina bancaria, usos bancarios y buenas prácticas de la industria. No atiende asuntos que sean objeto de litigio ante los tribunales competentes.

El Servicio de Reclamaciones podrá formular a las instituciones bancarias las indicaciones que considere pertinentes.

## **COMITÉ CONSULTIVO DE LA BANCA DE FRANCIA.** **BANQUE DE FRANCE COMITÉ CONSULTATIF.**

De acuerdo al Art. 59 de la Ley Bancaria de 1984, se aprobó la creación del Comité Consultivo quien está a cargo de estudiar los problemas derivados de la relación entre las instituciones de crédito y sus clientes, proponiendo las medidas necesarias así como las recomendaciones de orden general.

### **EL DEFENSOR PARA LAS INSTITUCIONES DE CREDITO PARA IRLANDA.** **THE OMBUDSMAN FOR CREDIT INSTITUTIONS OF IRELAND.**

Atiende reclamaciones de clientes de los bancos debidamente autorizados siempre que los servicios o productos se hubiesen brindado o adquirido en Irlanda. Conoce únicamente sobre asuntos cuyo importe no exceda de 30,000 libras.

Toda reclamación debe presentarse por escrito, acompañada del mayor número de evidencias posibles.

### **EL DEFENSOR DE LA BANCA DEL REINO UNIDO.** **THE BANKING OMBUDSMAN OF THE UNITED KINGDOM.**

Se fundó en 1986 y el Reino Unido es el país innovador del esquema cuya aceptación ha ido en aumento en virtud de los grandes beneficios que representa.

El Usuario debe intentar aclarar su problema con la institución bancaria como primer paso, si no obtiene una resolución favorable puede entonces acudir ante el Ombudsman, quien está facultado para investigar sobre la reclamación y emitir una recomendación siempre que el asunto no sobrepase 100,000 libras, ya que en caso contrario debe presentar-se ante los tribunales competentes.

El servicio se proporciona sin costo alguno y las resoluciones son obligatorias para los bancos, no así para el cliente.

Actúa como una institución independiente de carácter imparcial. Sólo conoce sobre reclamaciones de personas físicas. No puede emitir recomendaciones de carácter general sobre asuntos financieros.

Toda solicitud debe presentarse por escrito acompañada de la documentación necesaria para sustentarla. En la primera etapa se intenta encontrar una solución favorable al problema mediante un procedimiento de conciliación.

Sólo ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo entre las partes, el asunto se turna al Departamento de Investigaciones y su tiempo de resolución dependerá de lo complejo del caso y de la documentación que proporcione el interesado.

En su momento, el Ombudsman puede pedir la compensación que estime necesaria en favor del Usuario.

Al terminar con la investigación, el Ombudsman emite una adjudicación, con carácter de resolución preliminar. En la mayoría de los casos, las partes aceptan dicha resolución. En caso contrario cualquiera de las partes puede pedir una

revisión dentro del mes siguiente y la resolución que en su caso se emita tendrá el carácter de decisión final.

Actualmente existe la figura del Ombudsman para diversos sectores. Sin embargo, en últimas fechas se han llevado a cabo reformas en el sistema financiero del Reino Unido tendientes a concentrar la supervisión de todas las actividades que conforman el sector (banca, valores, seguros, fondos de retiro, etc.) en una sola autoridad (Financial Services Authority).

## **LA AGENCIA DEL CONSUMIDOR Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR DE SUECIA.** **THE CONSUMER AGENCY AND THE CONSUMER OMBUDSMAN SUECIA.**

En Suecia existe un solo organismo encargado de atender las reclamaciones del consumidor, el cual es presidido por el Ombudsman del Consumidor. Es un organismo que pertenece al gobierno central del país.

El Gobierno de Suecia conjuntamente con el Parlamento determinan las funciones y atribuciones del Ombudsman. Dentro de sus responsabilidades, el Ombudsman se encarga de hacer valer las diversas legislaciones que existen en materia de protección al consumidor.

En lo que se refiere a cuestiones financieras, se rige por la Ley de Créditos al Consumidor y por la Ley de Seguros.

Su intervención generalmente es a petición de la parte interesada, aunque también puede intervenir por iniciativa propia cuando los intereses de los Usuarios puedan verse lesionados.

Aunque la mayor parte de los asuntos presentados ante el Ombudsman se solucionan mediante un procedimiento conciliatorio, el Ombudsman está facultado para presentar el caso ante los tribunales competentes, a fin de que los mismos emitan las prohibiciones, órdenes o multas aplicables.

La mayoría de las cláusulas incorporadas en los contratos habitualmente utilizados por las instituciones o empresas del país son resultado de acuerdos entre el Ombudsman y las mismas.

Las recomendaciones del Ombudsman son complementarias a la legislación sobre la materia que resulte aplicable.

Mes con mes, la agencia emite una revista con fines informativos para mantener al consumidor actualizado sobre diversos tópicos. Asimismo se encarga de la publicación de manuales, reportes, estudios de mercado, entre otros

documentos, para transmitir al Usuario o consumidor la información necesaria a fin de proteger sus intereses, además de apoyar a las escuelas en la difusión de información en materia de consumo de productos y servicios.

La agencia participa activamente dentro de la Unión Europea en la estandarización de normas, en colaboración con organismos similares.

### **EL DEFENSOR DE LA BANCA DE SUIZA.** **THE SWISS BANKING OMBUDSMAN.**

La institución opera desde abril de 1993, aunque la "Fundación del Ombudsman Bancario Suizo" se constituyó en 1992. Se rige a través de un consejo formado por cinco miembros y el Ombudsman es elegido por la Fundación.

Su función consiste en actuar como mediador imparcial e independiente en la resolución de controversias entre las instituciones bancarias y sus Usuarios. Sus servicios son gratuitos en todos los casos para el Usuario.

Tiene la facultad de emitir recomendaciones no obligatorias o, en su oportunidad, de sugerir a las partes que presenten su caso ante los tribunales.

Atiende principalmente a las personas físicas y a las pequeñas empresas que no poseen una gran cultura financiera. Después de escuchar los argumentos de ambas partes, el Ombudsman emite una recomendación y si el asunto se encuentra con-templado dentro de sus atribuciones y facultades, emite una solución aceptable para ambas partes.

El Ombudsman tiene absoluta independencia de otras instituciones y sólo tiene la obligación de rendir cuentas ante el consejo de la Fundación del Ombudsman Bancario Suizo.

Los asuntos que no se encuentran dentro de su competencia son:

- Asuntos de carácter general que no correspondan a un caso en específico.
- Casos en los que intervienen las sucursales de un banco suizo en el extranjero.
- Políticas de precios de servicios y productos de las instituciones bancarias.
- Casos en los que participe alguna otra autoridad.



## AMERICA.

### EL DEFENSOR DE LA BANCA DE CANADA THE CANADIAN BANKING OMBUDSMAN

Surge en 1996 como resultado de la culminación de diversas iniciativas bancarias, con el ánimo de mejorar las relaciones existentes entre el Usuario y el banco, con base en un código de ética que regula de forma precisa las políticas de los bancos.

En ese país cada institución bancaria cuenta con su propio Ombudsman interno, quien en todos los casos procurará resolver las reclamaciones que el Usuario pueda tener en contra del banco o sus subsidiarias (fiduciario, aseguradora, etc.), así el Usuario tiene una instancia adicional para presentar sus inconformidades.

Por mandato expreso, el Ombudsman está obligado a actuar en contra de cualquier acto u omisión que se relacione con el cumplimiento de cualquier obligación o deber del banco frente a su cliente, con relación a los productos o servicios que ofrezca.

Como cliente se entiende "cualquier persona física o pequeña empresa", aunque este último concepto no se encuentra aún bien definido.

Las investigaciones sobre los precios de los productos y servicios quedan excluidas de las facultades del Ombudsman), por lo que se limitará a conocer sobre la mala administración de dichos asuntos.

Es necesario interponer la reclamación dentro de los 180 días posteriores a su surgimiento.

Los servicios del Ombudsman Bancario son gratuitos, procurando atender en todo caso al Usuario en su propio idioma. El Ombudsman Bancario es una "organización independiente" cuya finalidad consiste en proporcionar una resolución satisfactoria a las demandas del Usuario de forma objetiva, justa e imparcial.

Las recomendaciones del Ombudsman se proporcionan por escrito y deben estar correctamente fundamentadas.

Cuando el Usuario sufra algún daño, pérdida o inconveniente, el Ombudsman incluirá en su recomendación la compensación que resulte apropiada al caso.

Aunque los bancos participantes no están obligados a cumplir las recomendaciones del Ombudsman, hasta la fecha todos se han sometido a las mismas. El Ombudsman está facultado para publicar el nombre de cualquier banco que no acate sus recomendaciones, así como el número de reclamaciones que existen en contra de cada institución.

El Usuario tiene la opción de entablar un procedimiento judicial si la resolución no satisface sus intereses.

Con base en el Informe Anual de 1997, el Ombudsman logró conciliar a las partes en 31% de los casos, en 23% obtuvo una resolución parcial y en 46% de los casos las partes no llegaron a ningún acuerdo.

Sus recomendaciones favorecieron al cliente en 41% de los casos y en 59% a la institución bancaria.

El Ombudsman se financia mediante aportaciones de sus miembros y se rige por un Consejo Directivo integrado por seis miembros independientes y cinco funcionarios bancarios. Para remover a un consejero de su cargo se requiere del voto unánime del resto de los consejeros. Uno de los grandes logros del Consejo ha sido el obtener una mayor independencia y autonomía para la institución.

En la actualidad se está planteando la posibilidad de extender las funciones del Ombudsman hacia otras instituciones financieras del sector.

### **EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DE COLOMBIA.**

El esquema surge ante la inquietud de la Asociación Bancaria de Colombia de proporcionar al Usuario un sistema para el manejo y atención de quejas a través de una figura externa e independiente, como un mecanismo de autorregulación.

La implantación de la figura del Defensor del Cliente tiene como fin el brindar al cliente información y soluciones a sus inquietudes de manera concreta, confiable y oportuna.

El servicio se proporciona sin costo alguno. El Defensor del Cliente sólo puede resolver las reclamaciones en los siguientes casos:

- Cuando la reclamación del Usuario no supera 90 salarios mínimos legales mensuales.
- Cuando no han transcurrido más de seis meses desde la ocurrencia del hecho que se reclama.

- Cuando se trata de instituciones bancarias que pertenecen a la Asociación.

El Usuario primero debe acudir a su institución financiera, y si no recibe una respuesta satisfactoria, dentro de los siguientes 15 días naturales, puede recurrir al Defensor del Cliente para presentar su reclamación por escrito. Si el fallo es favorable al cliente, la entidad bancaria está obligada a cumplir la decisión de la Defensoría, no así en el caso del cliente, ya que siempre podrá acudir a otras instancias.

Las soluciones se comunican por escrito. Para que el banco cumpla con la resolución es necesario que el cliente renuncie a entablar nuevas acciones sobre los mismos hechos. Las resoluciones emitidas por el Defensor no son susceptibles de recurso alguno ni por parte del cliente, ni de la entidad financiera.

### **ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA.**

A diferencia de otros países, la responsabilidad de atender las reclamaciones que presenten los Usuarios de servicios financieros, se encuentra dispersa a través de varias instituciones integradas en el Consejo Federal de Inspección de Instituciones Financieras.

#### **Consejo Federal de Inspección de Instituciones Financieras**

Es fundado en marzo de 1979 con el objeto de emitir normas y principios para regular la función de las instituciones financieras y hacer recomendaciones con el objeto de promover la uniformidad en los procesos de supervisión y vigilancia. Se integra por las siguientes agencias gubernamentales:

- Sistema de la Reserva Federal (Federal Reserve System).
- Oficina del Contralor de la Moneda (Office of the Comptroller of the Currency).
- Oficina de Control de Ahorro (Office of Thrift control).
- Administración Nacional de Uniones de Crédito (National Credit Union Administration).
- Corporación Federal de Depósitos de Seguros (Federal Deposit Insurance Corporation).

### **Sistema de la Reserva Federal.**

El Sistema de la Reserva Federal actúa como banco central de los Estados Unidos. Fue creado en 1913 con el fin de propiciar el desarrollo de un sistema financiero y monetario más seguro y estable. Sus cuatro principales funciones son:

- 1) Conducir la política monetaria del país.
- 2) Supervisar y regular a las instituciones financieras con la intención de proteger los derechos del Usuario.
- 3) Dictar las normas y medidas necesarias para estabilizar el sistema financiero.
- 4) Brindar ciertos servicios financieros al Gobierno de Estados Unidos, al sector público, instituciones financieras y organismos extranjeros.

La Junta de Gobierno es el órgano máximo, sus miembros ocupan el cargo durante un período de 14 años y son electos entre los 12 bancos federales (existe un Ombudsman por cada banco), buscando que exista una representación proporcional del sector financiero, agrícola, industrial y comercial. Ha creado el Centro Nacional de Información sobre Instituciones Financieras a fin de llevar un mejor control del sector y permitir al público obtener mayor información al respecto.

Con el objeto de mantener su autonomía, se financia a través de recursos propios que obtiene de las membresías de sus afiliados. Sus actos son autónomos ya que no requieren de la aprobación del Congreso o de la Presidencia. Supervisa de forma particular a todos los bancos estatales o grupos financieros que lleven a cabo servicios de banca en los Estados Unidos, a bancos internacionales con operación en los Estados Unidos, así como las actividades de sus miembros en el extranjero y de sus subsidiarias no bancarias.

### **Corporación Federal de Depósitos de Seguros.**

Establecido por el Congreso de Estados Unidos en 1933 para ayudar a mantener condiciones confiables en el sistema bancario además de proteger las reservas de la nación y el patrimonio de los consumidores en caso de quiebra de alguna institución financiera. Los depósitos garantizados cuentan con el respaldo de los Estados Unidos. Cuenta con la presencia de un Ombudsman en cada una de sus 10 oficinas regionales.

Las instituciones aseguradas deben desplegar un aviso de manera visible notificando a sus clientes que se encuentran afiliados al Organismo o colocarán igualmente de forma visible, el logotipo del Organismo Federal de Garantía de los Depósitos.

### **Oficina del Contralor de la Moneda.**

Esta agencia depende del Departamento de Tesoro de los Estados Unidos de norte América, el Contralor es designado por el Presidente y confirmado por el Congreso durante un período de cinco años. Su principal función es la de supervisar a más de 2,500 bancos nacionales de forma directa en el país, además de ciertas instituciones afiliadas, extendiendo la función de supervisión a sus funcionarios, directores, consejeros y empleados con el fin de asegurar la operación de un sistema financiero altamente competitivo. Sus resoluciones tienen carácter coercitivo. Cuenta con la presencia de un Ombudsman en cada una de sus oficinas regionales.

El organismo se encuentra financiado por contribuciones de sus miembros, las cuales se determinan mediante cuotas fijas con base en sus activos o en el pago de servicios especiales que lleguen a requerir; los bancos bajo la supervisión de esta agencia representan el 57% de los activos totales del sistema bancario en el país.

### **Oficina de Control de Ahorro.**

Es la principal agencia reguladora de las instituciones federales y estatales de ahorro, incluyendo instituciones de ahorro y sociedades de ahorro y crédito. Se fundó el 9 de agosto de 1984 como agencia del Departamento del Tesoro de Estados Unidos, se encuentra subdividida en cinco oficinas locales, cada una de las cuales cuenta con un Ombudsman.

Su objetivo principal es el de supervisar de forma efectiva y eficiente a las instituciones de ahorro (saving banks y loan and saving institutions) para promover una industria competitiva, que cumpla con las necesidades de vivienda, crédito y prestación de servicios financieros en beneficio de la sociedad.

Financia sus gastos mediante recursos propios con el fin de salva-guardar su autonomía. Para determinar las cuotas impuestas a sus afiliados, considera la participación de mercado de cada institución así como los activos consolidados, partiendo de la premisa de que el costo de supervisar a una institución con solvencia moral y buena reputación siempre será menor al de aquellas instituciones con una posición más endeble. Las contribuciones aportadas por sus afiliados representan el 88% de sus ingresos y el restante 12% se conforma por concepto de intereses, honorarios, arrendamientos, etc.

### **Administración Nacional de Uniones de Crédito.**

Está conformada por uniones de crédito, es decir, instituciones de crédito cooperativistas con fines no lucrativos integradas y dirigidas por sus propios miembros. Existe un fondo revolvente destinado al otorgamiento de créditos entre sus agremiados. Asimismo existe la figura de las uniones de crédito corporativas que actúan a su vez como unión de crédito de las diversas uniones de crédito afiliadas a su jurisdicción.

La Administración está integrada por un consejo de tres miembros designados por el Presidente y confirmados por el Senado, quienes ocupan su cargo durante un período de seis años, además de un Inspector General encargado de fungir como enlace entre la Administración y el Congreso, cuyo objetivo principal consiste en evitar abusos y fraudes en el manejo de los fondos, además de un Ombudsman.

Entre las principales funciones de este organismo se encuentra la de evaluar y supervisar el impacto de las uniones de crédito en la economía del país. Cuenta con un Fondo de Participación en Garantía de Uniones Nacionales de Crédito que opera en forma similar al Organismo Federal de Garantía de los Depósitos.

### **COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS. CONDUSEF.**

En México, el Congreso de la Unión ha expedido diversos ordenamientos que contienen regulaciones inherentes a la protección de los intereses del público Usuario de servicios financieros; entre los que se mencionan los siguientes: Ley de Instituciones de Crédito, Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito así como la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Si bien es cierto que las disposiciones invocadas contemplan esquemas de protección al público Usuario y le proveen de mecanismos de defensa, también lo es que ante la necesidad de uniformar las políticas y procedimientos, se buscó disponer de una instancia especializada en la protección de los derechos del Usuario de servicios financieros.

Con base en lo anterior, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros emitida por el Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, dio origen a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en lo sucesivo CONDUSEF, misma que inició operaciones el 19 de abril de 1999. La CONDUSEF es un organismo público descentralizado, adscrito a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los Usuarios de servicios financieros, actuando

como árbitro en los conflictos que se sometan a su jurisdicción, induciendo a la equidad en la relación entre Usuarios e Instituciones Financieras, que tiende a ser asimétrica.

La CONDUSEF está facultada para resolver las reclamaciones en contra de cualquier tipo de institución financiera debidamente autorizada, según se define dicho término en la ley de la materia, con excepción de aquellos problemas derivados de las variaciones de las tasas de interés como consecuencia directa de los cambios en las condiciones generales de los mercados financieros. Aquella persona física o moral que resulte afectada como consecuencia del uso de los servicios o productos proporcionados por una institución financiera, puede presentar su reclamación ante la CONDUSEF, a fin de obtener una resolución imparcial. No existe límite en el monto de las reclamaciones que puedan presentarse, sin embargo, para que una reclamación proceda, deberá presentarse dentro del año siguiente a la fecha de la irregularidad o de la operación que dio origen a la queja.

Después de atender a ambas partes en un proceso conciliatorio la CONDUSEF en su caso, propondrá un acuerdo de arbitraje en amigable composición o arbitraje en estricto derecho.

Si los mecanismos de conciliación y arbitraje no logran resolver la controversia y existe la necesidad de acudir ante los tribunales, la CONDUSEF puede brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios que no cuenten con los recursos para contratar un defensor particular. El hecho de mantener una estrecha comunicación con las instituciones financieras, permite a la CONDUSEF emitir recomendaciones y su-gerencias de manera precisa, ante las autoridades financieras, además de estar facultada para revisar todo tipo de información, contratos, publicidad y documentación similar, emitidos por las instituciones financieras con el objeto de evitar la difusión de aquélla que resulte falsa o imprecisa. En este sentido promueve la publicación de información al público en general que contribuya a crear una cultura adecuada respecto del uso de las operaciones y los servicios financieros.

## **ASIA.**

### **EL DEFENSOR DE LA BANCA DE LA INDIA.** **THE BANKING OMBUDSMAN SCHEME INDIA.**

El esquema se introdujo en 1995. Es necesario que el Usuario acuda primero a su institución bancaria y lleve a cabo todos los trámites necesarios para presentar su reclamación; el Usuario únicamente podrá acudir ante el Ombudsman en caso

de que obtenga una respuesta desfavorable o cuando el banco no emita su resolución dentro de los 60 días siguientes a la fecha de presentación de la respectiva reclamación.

Para tener acceso a los servicios del Ombudsman es necesario que el reclamante presente por sí mismo o a través de su representante autorizado una solicitud por escrito debidamente firmada, acompañada de todos los documentos que soporten su reclamación.

El Usuario tiene un año para presentar su inconformidad ya que en caso contrario prescriben sus derechos. El Ombudsman está facultado para conocer asuntos relacionados con la operación habitual de las instituciones bancarias de acuerdo a lo establecido por el Banco de la Reserva de la India.

No puede intervenir en asuntos pendientes de resolución ante las autoridades competentes.

## OCEANÍA.

### EL DEFENSOR DE LA INDUSTRIA BANCARIA DE AUSTRALIA. THE AUSTRALIAN BANKING INDUSTRY OMBUDSMAN SCHEME.

El esquema se implantó en 1990 para ayudar a los Usuarios de los servicios bancarios a resolver sus reclamaciones. De forma paralela se introdujo un Código de Prácticas Bancarias en el que se prevé la obligación de los bancos de proporcionar al cliente un proceso externo, gratuito e independiente para la resolución de disputas.

El esquema se amplió de manera que también incluye a la pequeña empresa, mediante el pago de un módico honorario, el cual puede ser reembolsable dependiendo de la resolución del caso.

Con el fin de establecer el criterio de pequeña empresa para poder tener acceso a los servicios del Ombudsman se señala que la empresa no debe emplear a más de 15 trabajadores de tiempo completo ni obtener ingresos anuales que sobrepasen un millón de dólares australianos.

El Ombudsman sólo conoce sobre aquellos asuntos que: • No excedan de 150,000 dólares australianos • Ocasionen una pérdida financiera al Usuario • Se refieran a un servicio bancario en específico Los bancos tienen un período de 30 días calendario para proporcionar su respuesta con relación a la reclamación presentada. Si la respuesta proporcionada no es satisfactoria el Ombudsman puede iniciar una investigación sobre el caso, cuya duración depende de la complejidad del asunto.



Las recomendaciones emitidas por el Ombudsman no son obligatorias; sin embargo, si el Usuario acepta la recomendación pero la institución bancaria se niega a acatarla, el Ombudsman tiene la facultad de emitir un laudo. Si el cliente acepta el laudo, éste tendrá carácter obligatorio para el banco.

Existe un esquema similar para el sector de seguros. En todo caso se salvaguardan los derechos del Usuario para hacerlos valer en cualquier otra instancia.

### **EL DEFENSOR DE LA BANCA DE NUEVA ZELANDA.** **THE BANKIG OMBUDSMAN OF NEW ZELAND.**

La institución se creó en 1992. Con base en el Código de Prácticas Bancarias, todos los bancos deben contar con un departamento de atención a Usuarios ante el cual debe acudir en primera instancia el cliente para intentar resolver su reclamación.

Derivado del éxito de la actuación del Ombudsman, en 1993 la industria de seguros implementó su propio esquema de "Insurance and Savings Ombudsman Scheme" en materia de seguros y valores.

# C A P I T U L O I V

## LA CONDUSEF Y SU REALIDAD FINANCIERA EN MEXICO.

\*ANTECEDENTES DE LA CONDUSEF.

\*¿QUÉ ES LA CONDUSEF?

\*ESTRUCCTURA ORGANICA.

\*FACULTADES Y FUNCIONES.

\*BREVE DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO EN MÉXICO.

\*LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

\*SERVICIOS QUE OFRECE LA CONDUSEF.

## ANTECEDENTES DE LA CONDUSEF.

La crisis económica y financiera acaecida en 1994 suscitó reflexión y acción. Apareció como un tropiezo de consecuencias vertiginosas, múltiples y de dimensiones que se temían apabullantes.

El gobierno que iniciaba entonces su gestión constitucional enfrentó el reto y respondió para establecer la serenidad y la confianza sociales encausar la actividad económica, consolidar el palpito financiero y madurar los ánimos y los hechos de la política nacional.

En esta reconducción se calificó la cada vez más importante gradación de relaciones que nos une con la comunidad mundial, donde la globalización sucede como un fenómeno natural de nuestra cultura y tiempo.

Por tal fenómeno, se hiló, sutil pero irreversiblemente, la trama de las ideas y acciones, de los intereses y esfuerzos, de los logros y tropiezos.

De tal modo se cohesionan los hechos de su acontecer que no exime a nadie de su impacto, menos aún en el caso del curso y de los eventos económicos.

La crisis de hace 8 años nos lo ha reflejado así, considerando las causales del impacto internacional que afectaron negativamente nuestra economía lesionando algunas de sus columnas sustentadoras.

La crisis de 1994 conmovió al sistema financiero mexicano, lastimando a sus agentes activos: personas, instituciones, servicios y mecanismos.

En este panorama emergió la persona, el individuo, que en ejercicio de su capacidad productiva, de su libertad y de su facultad laboral, es un ser activo en el quehacer económico y, como tal, aplica su condición de usuario de los servicios financieros.

En particular, emerge lastimado como otros agentes del sistema financiero; pero a diferencia de éstos, aparece como desconocedor de sus vías de recuperación, desinformado respecto de sus opciones de restablecimiento eficaz para reimplantarse positivamente en la dinámica financiera.

Sus intereses y derechos se volvieron prioridad impostergable en los temas del gobierno federal para el incentivo de dicha dinámica financiera.

Se retomaron los derechos de este grupo social, subrayando su urgencia de asesoría técnica y jurídica para aprovechar mejor la enorme gama de alternativas de servicios financieros o para reclamar lo pertinente ante las instancias pertinentes.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Sensible a esta situación no de uno, sino de miles de usuarios de los servicios financieros que, por los eventos impredecibles y propios de la economía ven cuestionado o en riesgo su patrimonio, el gobierno federal con base en sus propias facultades, insta sus alternativas de protección y solución a las preocupaciones de un conglomerado importante de la comunidad nacional.

Así, desde el pleno ejercicio de facultades para legislar en orden el bien público, el H. Congreso de la Unión generó, desde la Cámara de Diputados, **LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**, que aborda la problemática de relaciones entre instituciones de servicios financieros y sus usuarios, encausándola con vistas a su regulación y solución dentro de sólido esquema jurídico basado en principios de justicia y equidad.

Este esfuerzo legislativo rescata las experiencias mexicanas anteriores sobre la materia y considera la vigencia valorativa que representan las Comisiones Bancaria y de Valores, se Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro, y establece la creación de la Comisión Nacional Para la Defensa y protección de los Usuarios de Servicios Financieros como órgano con facultades univocas, comprometido a la "protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas" (Art. 1º de la citada Ley).

Como es sabido, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros fue promulgada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de enero de 1999, dando pie a la constitución formal de la **CONDUSEF**.

La Ley establece la regulación que debía observarse para la estructuración organizacional, la definición de procesos y la constitución de mecanismos de funcionamiento de dicha Comisión.

La promulgación de la Ley propició la conformación institucional de la Comisión, la cual tuvo su arranque formal el 4 de marzo de 1999, con la nominación de su presidente, que se hizo conforme a lo establecido por la referida Ley, en la persona del Secretario de Hacienda y Crédito Público, José Ángel Gurría Treviño.

La activación de los trabajos para dar figura y forma administrativa a la Comisión se acentuaron rápidamente desde la Presidencia de la comisión, de manera que ésta entró en pleno vigor jurídico y operativo el 19 de abril del referido año, con la apertura de la primera reunión oficial de la Junta de Gobierno que tuvo dos sesiones: la primera, integradora, iniciada el mismo 19 de abril, y la segunda, conclusiva, que dio fin el 12 de mayo, según la cual es esta la fecha la que en rigor definió la entrada en vigencia de la **CONDUSEF**.

Fecha notable para la personalidad jurídica y organizacional de esta Comisión fue también el 15 de octubre de 1999, en que apareció publicado en el Diario Oficial de la Federación, el Reglamento Interior de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mismo que ahora se denomina Estatuto Orgánico.

El Estatuto constituye una de las primeras tareas de la Comisión que atiende, tanto la obligación jurídica de establecer su ordenamiento normativo de funcionamiento, como la preocupación responsable de armonizar en todos los principios de procedencia legal con los órganos de autoridad, asignación de funciones, modos de operación y secuencias de interrelación.

Derivado, pues, de estos principios y preocupaciones, el entonces designado Reglamento Interior fue elaborado con la colaboración de la consejería Jurídica del Ejecutivo federal y la Procuraduría Fiscal de la Federación, cuyos aportes y sugerencias permitieron presentar a la junta de Gobierno, para su compulsación y autorización, un documento notablemente preciso y correcto.

Así, en relativo corto tiempo, se concretó la respuesta del Gobierno Federal a una importante demanda social. Este tiempo ha resultado más valiosamente corto para la operación de la CONDUSEF, si se toma en cuenta que su institucionalización, se puede afirmar que están debidamente cubiertos sus requerimientos esenciales en recursos humanos, financieros y materiales; suficientes para confirmar el acierto de que la CONDUSEF cumple ya con su prescripción legal de atender las demandas de orientación, información técnica, jurídica y de seguimiento de casos a favor de numerosos usuarios de los servicios financieros.

Igualmente se puede afirmar que este logro organizacional y de prestación de servicios no sólo también se aplica en la capital del país, sino también en las 31 Delegaciones Estatales, llevando así las acciones de esta Comisión a cada entidad de la República Mexicana.

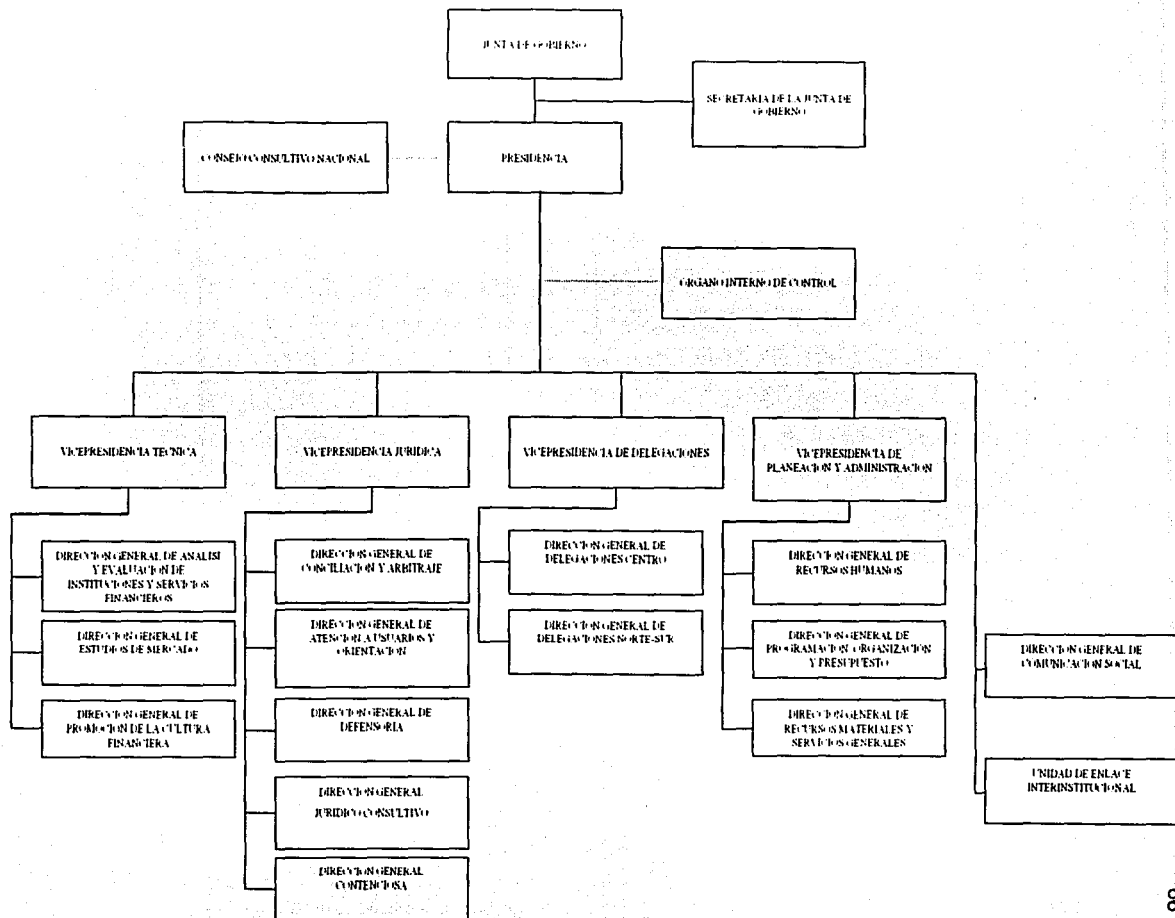
## ¿QUÉ ES LA CONDUSEF?

LA Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros **CONDUSEF** es un organismo público descentralizado cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras que operen dentro del territorio nacional, así como también crear y fomentar entre los usuarios un **CULTURA** adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.

De acuerdo al Reglamento Interior de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 15 de Octubre de 1999.

-La Comisión Nacional contará con una Contraloría Interna, órgano de Control, que se registró conforme al Art. 34 de este Reglamento.

# ESTRUCTURA ORGANICA DE LA CONDUSEF



## TITULO SEGUNDO DE LAS FACULTADES, DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMISION NACIONAL.

### CAPITULO I

#### DE LAS FACULTADES DE LA COMISIÓN NACIONAL.

Artículo 10.- La Comisión Nacional cuenta con plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en esta Ley.

**Aquí esta claramente expresado la libertad que tiene la Comisión para dictar sus laudos.**

Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

I. Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;

II. Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;

III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley;

IV. Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho de conformidad con esta Ley, en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes técnicos de conformidad con esta Ley;

V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado; así como respecto de prestatarios que no corresponden al sistema financiero, siempre y cuando se trate de conductas tipificadas como usura y se haya presentado denuncia penal;

---

VI. Proporcionar a los Usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras.

Expedir, cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo el pago de los gastos correspondientes, copia certificada de los documentos que obren en poder de la misma, siempre y cuando se compruebe fehacientemente el interés jurídico;

VII. Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

VIII. Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

IX. Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras para alcanzar el cumplimiento del objeto de esta Ley y de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

X. Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

XI. Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley;

XII. Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;

XIII. Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional;

XIV. Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;

XV. Analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud;

XVI. Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las

---



Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios;

XVII. Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios;

XXVIII. Revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios;

XIX. Revisar y, en su caso, proponer a las Instituciones Financieras modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados;

XX. Solicitar la información y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y de arbitraje a que se refiere esta Ley. Para todos los efectos legales, la sola presentación de la reclamación por parte del Usuario, faculta a la Comisión Nacional para exigir la información relativa;

XXI. Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;

XXII. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere esta Ley;

XXIII. Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional;

XXIV. Determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a las que se refiere esta Ley, así como el monto que deberá registrarse como pasivo contingente por parte de las Instituciones Financieras en términos del artículo 68 fracción XI;

XXV. Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley, y

XXVI. Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

**Aquí la Comisión nos señala los asuntos de su competencia, que asuntos no son de su competencia, amén de que trata de respaldar en todo lo que esta a su alcance para poder asesorar, conducir y ayudar a los usuarios de servicios financieros para cualquier procedimiento que lleve a cabo la institución. Además de las sanciones que puede imponer a las Instituciones Financieras y lo más importante lograr un mejor entendimiento entre particulares e Instituciones Financieras.**

---

Artículo 12.- Para el debido cumplimiento de las facultades que esta Ley atribuye a la Comisión Nacional, las unidades administrativas de la Secretaría, las Comisiones Nacionales, así como las Instituciones Financieras, deberán proporcionarle la información y datos que les solicite.

**Es bastante claro que la Comisión se puede allegar de cualquier información para poder llevar a cabo una labor, la que sea dentro de su ámbito de competencia.**

Artículo 13.- La Comisión Nacional deberá guardar estricta reserva sobre la información y documentos que conozca con motivo de su objeto, relacionada con los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones llevadas a cabo por las Instituciones Financieras. Solamente en el caso de que dicha información o documentos sean solicitados por la autoridad judicial, en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular sea parte, la Comisión Nacional estará legalmente facultada para proporcionarlos.

**Aquí esta bastante claro que la Comisión no puede violar la información que le es proporcionada para el debido manejo de los procedimientos, siempre y cuando lo solicite como lo dice el artículo solo por Autoridad Judicial.**

Artículo 14.- Los servidores públicos de la Comisión Nacional serán responsables, en los términos de las disposiciones aplicables, por violación de la reserva o secreto a que se refiere el artículo anterior.

**Aquí como a todo Servidor Público, tiene una responsabilidad, un compromiso, con los Usuarios de Servicios Financieros, así como con las Instituciones Financieras y de no respetar esos ordenamientos será sancionado conforme a lo que establecen las Leyes Penales.**

Artículo 15.- La Comisión Nacional y sus servidores públicos, según sea el caso, estarán obligados a reparar los daños y perjuicios que se causen en caso de revelación del secreto bancario, fiduciario o bursátil, en términos de la legislación aplicable.

**Como toda causa tiene su efecto, los Servidores Públicos de la CONDUSEF estarán obligados a responder por los daños y perjuicios que pudieran ocasionar, tanto al Usuario, como a la Institución financiera por los malos manejos de la información que se les proporcionan.**

1.-Reformado mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 5 de enero del 2000.

## EL SISTEMA FINANCIERO EN MÉXICO.

El propósito de un sistema financiero es poner en contacto intermediar, a las personas que necesitan dinero, demandantes, y a las personas que lo tienen, oferentes, esto es financiamiento; además cumple con la función de ayudar a la circulación eficiente del dinero, esto es el sistema de pagos.

Actividad	¿Qué implica la actividad? *
Financiamiento	Cuando las personas o empresas que tienen el dinero lo depositan con una institución del sistema financiero se convierte en ahorro o inversión, que le permiten a la institución financiera dirigirlo con las personas o empresas que lo necesitan convirtiéndose en financiamiento, a esta colocación de inversión se le dice crédito.
Sistema de pagos	<p>Para poder comprar, vender o transferir dinero entre las personas y empresas se utilizan instrumentos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinero: billetes y monedas en pesos mexicanos o de otros países como el dólar.</li> <li>• Documentos: cheques, pagarés, letras de cambio, pagarés de tarjetas de crédito conocidos como vouchers.</li> <li>• Medios electrónicos: transferencias entre cuentas por SPEUA, pago de servicios con tarjetas de débito, monederos electrónicos.</li> </ul>

\* Solo se mencionan algunos productos y servicios ya que a través de otros artículos se irán explicando detalladamente, para que se entienda que son y como se utilizan. Si tiene alguna duda sobre otros productos o servicios que no se han mencionado puede acudir a la CONDUSEF en cualquier momento para solicitar la información que usted necesita.

El origen del sistema financiero está en actividades mercantiles ,comercios y empresas, que con el tiempo se fueron especializando, por eso es que aún existen establecimientos mercantiles que ofrecen servicios muy similares a algunos de las instituciones del sistema financiero, por ejemplo el envío de dinero de los Estados

Unidos a México, el autofinanciamiento, o el crédito para comprar en abonos. Lo anterior da pie a considerar a un sistema financiero formal constituido por las empresas autorizadas por la SHCP para este tipo de funciones y otro sistema financiero informal o paralelo que no está regulado por la SHCP.<sup>1</sup>

También hay personas o empresas que ofrecen servicios, que se parecen a los de las instituciones financieras o mercantiles, sin contar con una autorización oficial, que aparentan actuar conforme a la ley, realizando operaciones como préstamos de dinero firmando pagarés o letras de cambio, dan fianzas o avales cobrando por éllo, o cambian cheques y otros documentos, cobrando una comisión.<sup>10</sup>

El riesgo de realizar operaciones con establecimientos que no cuenten con una autorización oficial es que pueden desaparecer con mayor facilidad que las instituciones debidamente autorizadas, llevarse todos sus ahorros e inversiones depositados y en general el usuario puede estar expuesto a arbitrariedades, en ese caso no se cuenta con posibilidad de recibir respaldo de las autoridades. Por lo antes mencionado se deberá consultar con la CONDUSEF, o con la PROFECO en caso de no ser una institución financiera, para verificar que la empresa o institución que le va a prestar el servicio está debidamente registrada.

Además puede seguir consultando este sitio donde podrá ir conociendo más de las instituciones financieras y de productos o servicios financieros que se ofrecen. Lo anterior se puede resumir en el cuadro siguiente:

Tipo de institución	Pertenece al sistema financiero formal (*)	Autoridad del gobierno que los regula	Organismo que apoya a los clientes o usuarios
Financiera	SI	SHCP	CONDUSEF
Mercantil	NO	SECOFI	PROFECO
No autorizadas	NO	— Ninguna —	— Ninguna —

\* Al decir formal se refiere al hecho de que es regulada por la SHCP y supervisada por la CONDUSEF para asegurarse que el servicio financiero que presta se apegue a los estándares que dictan las autoridades, sin embargo no en todos los casos sus depósitos estarán garantizados por el Gobierno Federal por lo que debe conocer los términos y condiciones en que ahorra o invierte.

El sistema financiero formal esta integrado por las instituciones y organismos bajo la rectoría de la SHCP y en su caso por la supervisión independiente del Banco de México, mejor conocido como BANXICO.

BANXICO regula el sistema financiero sobre todo desde el punto de vista del sistema de pagos. El sistema de pagos involucra el dinero que usamos, el uso de dinero de otros países que circula en México, y también el dinero representado mediante instrumentos como dinero en efectivo, documentos ,títulos de crédito, o medios electrónicos.<sup>3</sup>

La SHCP regula y supervisa las instituciones del sistema financiero mediante varios organismos que dependen de ella a los cuales se les llama autoridades del sistema financiero, las cuales son:

Nombre abreviado	Nombre completo	Sectores financieros que supervisa
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bancario</li> <li>• Organizaciones y actividades auxiliares del crédito</li> <li>• Bursátil</li> </ul>
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguros</li> <li>• Fianzas</li> </ul>
CONSAR	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro para el retiro (jubilación / pensiones)</li> </ul>
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Todos los anteriores en materia de orientación y defensa de los intereses del público que utiliza los servicios y productos de los mismos.

Antes de continuar es conveniente aclarar algunos conceptos:

**Operación financiera:** Usted realiza una operación financiera cuando contrata un servicio o producto financiero; se distinguen de las operaciones mercantiles porque no necesariamente implican la compra o venta directa de un bien

tangible, sino que facilitan el acceso a recursos monetarios para efectuar diversas operaciones.

**Servicio:** Se refiere a cuando la institución financiera le proporciona facilidades para que usted pueda realizar operación, generalmente la institución sólo participa como intermediario.

**Producto:** Cuando usted y la institución financiera firman un contrato para que realicen cierto tipo de operaciones de forma conjunta, responsabilizándose ambas partes por cumplir con lo indicado en el contrato según las condiciones señaladas en el mismo. Son los diversos instrumentos de que dispone una institución financiera, autorizados por la autoridad competente, para llevar a cabo la actividad financiera.

**Persona física:** Se refiere a los seres humanos como usted. Cuando se habla de usuarios se refiere a gente con capacidad jurídica para contratar los servicios y/o productos que ofrecen las instituciones financieras, es decir mayores de 18 años con todas las facultades mentales y legales; en el caso de ser beneficiarios también se puede dar el caso de menores de edad o mayores de edad que no pueden valerse por sí mismos pero que tienen el derecho de recibir el resultado de los servicios u operaciones financieras en las que hayan sido designadas como beneficiarios.

**Persona moral:** Es la unión de 2 ó mas individuos constituidos para un fin común, se refiere a las empresas o sociedades. Esta es la forma de llamarlas legalmente.4

A continuación se explica brevemente la clasificación de las instituciones que componen los diversos sectores del Sistema Financiero Mexicano; en esta página podrá encontrar información sobre productos y servicios que se ofrecen en el mercado financiero, incluyendo en algunos casos los nombres de las instituciones y de los productos que ofrecen. En caso de que desee mayor profundidad sobre la forma de utilizar los servicios o productos financieros, o si desea conocer cuales son las empresas financieras autorizadas, puede contactar a CONDUSEF.

El motivo por el que las instituciones financieras se agrupan en sectores es para tener relacionadas aquellas que realizan actividades similares o cuyos productos y servicios son regulados por las mismas leyes. Los tipos de instituciones o subsectores del sector financieros son:

## SECTOR BANCARIO:

Bancos comerciales o institución de crédito o de banca múltiple: Son empresas que a través de varios productos captan, es decir reciben, el dinero del público, ahorradores e inversionistas, y lo colocan, es decir lo prestan, a las personas o empresas que lo necesitan y que cumplen con los requisitos para ser sujetos de crédito. También apoyados en los sistemas de pago ofrecen servicios como pagos : luz, teléfono, colegiaturas, etc., transferencias, compra y venta de dólares y monedas de oro y plata que circulan en México, entre otros.

Banco de desarrollo o banco de segundo piso o banco de fomento: Son bancos dirigidos por el gobierno federal cuyo propósito es desarrollar ciertos sectores : agricultura, autopartes, textil u otros, atender y solucionar problemáticas de financiamiento regionales o municipales, o fomentar ciertas actividades : exportación, desarrollo de proveedores, creación de nuevas empresas. Se les dice de segundo piso pues sus programas de apoyo o líneas de financiamiento las realizan a través de los bancos comerciales que quedan en primer lugar ante las empresas o usuarios que solicitan el préstamo.

Sociedades financieras de objeto limitado o SOFOLES: Podemos llamarlos bancos especializados porque prestan solamente para un sector , por ejemplo, construcción, automotriz, o actividad , por ejemplo, consumo a través de tarjetas de crédito, sólo que en lugar de recibir depósitos para captar recursos tienen que obtener dinero mediante la colocación de valores o solicitando créditos. Su principal producto es el otorgar créditos para la adquisición de bienes específicos como carros o casas u operar tarjetas de crédito.

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (antes Patronato del Ahorro Nacional). Es una institución (Banca de Desarrollo) cuyo propósito es promover el ahorro, el financiamiento y la inversión, así como ofrecer instrumentos y servicios financieros entre los integrantes del sector. Dicho sector está conformado por las Entidades de Ahorro y Crédito Popular las cuales son: Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y Sociedades Financieras Populares , antes cajas populares, cajas solidarias, sociedades de ahorro y préstamo, etc..

También con el objeto de fomentar el hábito del ahorro y el sano desarrollo del sector, canaliza apoyos financieros y técnicos para promover el desarrollo tecnológico, capacitación, asistencia técnica e incremento de la productividad. De esta manera Bansefi está dedicado a atender todo lo relacionado al sector del ahorro y crédito popular.

Cabe mencionar que Bansefi continuará realizando las actividades de captación de ahorro que el Patronato del Ahorro Nacional ha realizado durante muchos años, atendiendo a clientes de bajos recursos.

Fideicomisos públicos: su propósito es apoyar cierto tipo de actividades definidas Debido a que cada uno es muy distinto no se pueden generalizar en su funcionamiento, pero algunos son muy conocidos: INFONAVIT, Instituto del fondo nacional de la vivienda para los trabajadores, FONACOT, Fondo de fomento y garantía para el consumo de los trabajadores, FOVI, Fondo de operación y financiamiento bancario a la vivienda, FONATUR, Fondo nacional de fomento al turismo, y otros más.

## **SECTOR DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO:**

Empresas de factoraje: Son empresas financieras que se dedican a adquirir, no necesariamente comprar, los derechos de cobro que tienen personas o empresas a través de facturas, pagarés, letras de cambio, contrarrecibos y otros títulos de crédito. Al adquirir los documentos para cobrarle al deudor, es decir quién los firmo, las empresas de factoraje pagan o adelantan dinero al dueño del derecho de cobro menos una comisión por el servicio, a esto también se le conoce como "descuento de documentos". Se considera una operación de crédito pues el vendedor de los derechos, dependiendo de la modalidad que elija factoraje con recurso o sin recurso, sigue siendo responsable de que el deudor pague, esto es como conceder un crédito al vendedor a cambio de las facturas. Por medio de esta operación, la empresa de factoraje ofrece liquidez a sus clientes, es decir, la posibilidad de que dispondgan de inmediato de efectivo para hacer frente a sus necesidades y obligaciones o bien para realizar inversiones.s

Arrendadoras financieras: Es el instrumento a través del cual una empresa, la Arrendadora, se obliga a comprar un bien para conceder el uso de éste a otra persona, Arrendatario o cliente, durante un plazo forzoso, el arrendatario a su vez se obliga a pagar una renta, que pueden fijar desde un principio las partes, y en su caso los gastos accesorios aplicables. La gran ventaja del arrendamiento consiste en diferir el pago en varias mensualidades y en su caso ejercer la opción de compra, en lugar de la alternativa tradicional de efectuar un desembolso para el pago de contado.

Uniones de crédito: Tienen por objeto facilitar el acceso del crédito a sus socios, prestar su garantía o aval, recibir préstamos de sus socios, de instituciones de crédito, de seguros y de fianzas. Para ser socio se deberá adquirir una acción o parte social de la propia institución. Los socios a través de la unión de crédito podrán comprar, vender y comercializar insumos, materias primas, mercancías y artículos diversos así como alquilar bienes de capital necesarios para la explotación agropecuaria o industrial.



Casas de cambio: Son sociedades anónimas dedicadas exclusivamente a realizar en forma habitual y profesional operaciones de compra, venta y cambio de divisas con el público dentro del territorio nacional, autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, reglamentadas en su operación por el Banco de México y supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Cabe mencionar que se entiende por divisa a los billetes, monedas, cheques y ordenes de pago (money orders) en moneda extranjera.

Almacenes generales de depósito: Tienen por objeto el almacenamiento, guarda o conservación, manejo, control, distribución o comercialización de bienes o mercancías bajo su custodia o que se encuentren en tránsito, amparados por certificados de depósito y pudiendo otorgar financiamientos con garantía de los mismos. También podrán realizar procesos de incorporación de valor agregado, así como la transformación, reparación y ensamble de las mercancías depositadas a fin de aumentar su valor, sin variar esencialmente su naturaleza. Sólo los almacenes estarán facultados para expedir certificados de depósito y bonos de prenda; el "certificado de depósito" permite vender la mercancía sin tener que movilizarla hasta el lugar donde se realice la operación de compraventa, mientras que el "bono de prenda" permite obtener créditos con el respaldo o la garantía de la mercancía cuidada en el almacén.

Los almacenes facultados para recibir mercancías destinadas al régimen de depósito fiscal, podrán efectuar en relación a esas mercancías, los procesos antes mencionados en los términos de la Ley Aduanera.6

## **SECTOR BURSÁTIL:**

- Casas de bolsa: Son empresas que ofrecen el servicio de intermediación en el mercado de valores (BMV) entre aquellos que desean invertir su dinero, o bien las empresas que requieren de algún tipo de financiamiento, estas operaciones se realizan a través de instrumentos denominados valores. La intermediación es cuando estas instituciones financieras ponen en contacto a los inversionistas o personas que desean comprar, vender o transferir entre ellos los valores; esta es la principal razón por la cual las casas de bolsa no pueden garantizar ganancias al inversionista ya que ellas no son responsables de que tan bueno o malo es el instrumento que se compra.
- Sociedades de inversión y Operadoras, distribuidoras y administradoras de sociedades de inversión: Son empresas cuyo fin es administrar inversiones en el mercado de valores. En este caso el usuario a través de la operadora, distribuidora o administradora compra y vende acciones de las sociedades de inversión en las que esta interesado en participar, y el usuario inversionista dependiendo del éxito de la sociedad tiene ganancias o pérdidas. La gran diferencia en participar en el mercado de valores a través de una casa de bolsa y una sociedad de inversión, es que en la

sociedad de inversión un grupo de gente profesional toma las decisiones de cómo invertir el dinero de todos los socios, es decir los accionistas, para obtener el mejor rendimiento posible de acuerdo al riesgo que se quiere tener. Esto es similar a las SIEFORES.

- Socios liquidadores y Socios operadores: son empresas que ofrecen el servicio de intermediación en el mercado de derivados (MexDer). Al igual que con las casas de bolsa sólo ponen en contacto a los compradores y vendedores por lo que no garantizan rendimientos. 7

## **SECTOR SEGUROS Y FIANZAS:**

Instituciones de seguros o Aseguradoras: Son empresas que a cambio de un pago, conocido como prima, se responsabilizan de pagar al beneficiario una suma de dinero limitada o reparar el daño que sufra la persona o la cosa asegurada ante la ocurrencia del siniestro previsto cuando cumpla ciertos requisitos indicados en un documento llamado póliza. Existen pólizas para cubrir problemas como los accidentes y enfermedades personales, daños o robos en nuestros bienes, e incluso para planes de retiro o jubilación, y la muerte.

Sociedades mutualistas de seguros: Son instituciones de seguros en las cuales el cliente es considerado como un socio más de la mutualidad, por lo cual si la empresa se desarrolla favorablemente puede pagar dividendos entre los usuarios.

Instituciones de fianzas: Son empresas que a cambio de un pago pueden otorgar fianzas, es decir garantizar que se cumplirá una obligación y si no la afianzadora le pagará al beneficiario una cantidad fijada en contrato de fianza para restituir los daños que puede causar el incumplimiento del fiado. Cabe mencionar que sólo las afianzadoras pueden cobrar por dar fianzas, y aunque las personas físicas pueden firmar como fiadores no pueden cobrarle. 8

## **SECTOR SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO:**

Administradoras de fondos para el retiro (AFORES): Son empresas que administran el dinero de la cuenta individual del SAR del trabajador inscrito en el IMSS. Al administrar el dinero tienen la obligación de informar mediante un estado de cuenta mínimo cada año la cantidad ahorrada en la cuenta individual del trabajador que es invertida en una SIEFORE. 9

**NOTA:** es muy importante entender que sólo los trabajadores inscritos en el IMSS administran su cuenta individual del SAR a través de las AFORES, pues los trabajadores inscritos al ISSSTE o al ISSFAM manejan sus recursos a través de los bancos designados para este fin.

**Sociedades de inversión especializadas en fondos para el retiro (SIEFORES):** Son empresas a través de las cuales las AFORES invierten el dinero de las cuentas individuales de los trabajadores para maximizar la ganancia buscando la protección del ahorro para el retiro

Iborja Martínez, Francisco. El Nuevo Sistema Financiero Mexicano, México, Editorial Fondo de Cultura Económica, 1991. p 112.

2

Delgado Gutiérrez, Luis Humberto. El Derecho Disciplinario de la Administración Pública, México, Instituto Nacional de Administración Pública, Premio INAP, 1992. 210 pp.

3

Garza Serajo, Francisco de la. Derecho Financiero Mexicano, México, Editorial Porrúa, S.A, 1992, Decimosexta Edición . p 253.

4

Fraga Gabino. Derecho Administrativo, México, Editorial Porrúa, S.A, 1982, Vigésimo Quinta Edición. 434 pp.

5

Fraga Gabino. Derecho Administrativo, México, Editorial Porrúa, S.A, 1982, Vigésimo Quinta Edición. 434 pp.

6

Acosta Romero, Miguel. El Nuevo Derecho Bancario, México, Editorial Porrúa, S.A, 1991. p 77.

8

Herejón Silva, Hermilo. Las Instituciones de Crédito, Un Enfoque Jurídico, México, Editorial Trillas, 1993. p 31.

7-9

Moore O. Ernest. Evolución de las Instituciones Financieras en México, México, Editorial Westham, 1993. p 215.

(\*).- Como las Protection and Indemnity (PANDI), surgidos como respuesta a la aprobación en Gran Bretaña de una Ley que exigía una mayor responsabilidad a los armadores y a los marineros, "Maritime Shipping Act" de 1854, existen también los Fondos de Cooperación como el Fondo Internacional de Indemnización para Daños debidos a Contaminación por Hidrocarburos (FONDO FIDAC), creado como respuesta a la contaminación del medio marino por los buques tanque petroleros en 1971, México forma parte de este dando, pues ratificación al Convenio creador. (Platica sostenida con el Dr. José Eusebio Salgado y Salgado, profesor de Derecho Marítimo de la Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Estudios Superiores ACATLAN).

## ¿QUÉ SERVICIOS OFRECE LA CONDUSEF?

Con base en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros la CONDUSEF está facultada para:

Atender y resolver consultas que presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia.

Resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre asuntos de su competencia.

Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, ya sea en forma individual o colectiva, con las Instituciones Financieras.

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

Actuar como árbitro en amigable composición y en estricto derecho.

Proporcionar servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales. Dependiendo de los resultados de un estudio socioeconómico, se podrá otorgar este servicio de manera gratuita.

Proporcionar a los Usuarios elementos que procuren una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras.

Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para fomentar una mejor relación entre Instituciones Financieras y los Usuarios, así como propiciar un sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales, así como a las Instituciones Financieras, tales que permitan alcanzar el cumplimiento del objeto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y de la CONDUSEF, así como para buscar el sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

- Fomentar la cultura financiera, difundiendo entre los usuarios el conocimiento de los productos y servicios que representan la oferta de las instituciones financieras.

## **¿CUAL ES EL TIPO DE ASUNTOS QUE SON DE LA COMPETENCIA DE LA CONDUSEF?**

Para realizar consultas, aplican aquellas relativas al tipo de productos y/o servicios ofrecidos por las Instituciones Financieras en el País, tales como características del producto, forma de operación, personal a quien contactar en cada Institución Financiera elegida, y compromisos asumidos por las partes, exceptuando de esta información la relativa a los costos que cada Institución cobrará a los Usuarios por el uso o prestación de los productos y/o servicios.

También se atenderán consultas sobre la forma de operación de la CONDUSEF para lo cual se expondrá el procedimiento mediante el cual se puede brindar

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

atención al Usuario, así como respecto del alcance de la Comisión en cuanto a las necesidades particulares de cada caso que plantee el Usuario.

Para presentar reclamaciones, el ámbito de acción de la CONDUSEF es aplicable cuando existan diferencias en la interpretación de los compromisos asumidos implícita o explícitamente, derivados de la suscripción del Contrato de Adhesión a través del cual el Usuario contrató el servicio o adquirió el producto ofrecido por la Institución Financiera.

También se atenderán reclamaciones cuando a criterio del usuario, la Institución Financiera haya actuado de manera indebida, o cuando haya incumplido con lo planteado en los contratos suscritos con el Usuario.

Adicionalmente, la CONDUSEF está facultada para analizar y verificar que la información publicitaria y toda aquella utilizada por las Instituciones Financieras para comunicar los beneficios o compromisos, que el Usuario asume al adquirir un producto o contratar un servicio, sea veraz, efectiva y que no induzca a confusiones o interpretaciones equívocas.

## **¿QUIÉN ES SUJETO DE ATENCIÓN?**

Todo aquel usuario, entendido a éste como la persona que contrata, utiliza o que por cualquier otra causa tiene un derecho respecto de un producto o servicio ofrecido por algunas Instituciones Financieras debidamente autorizadas y clasificadas como instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que realice actividades análogas a las de las sociedades anteriormente mencionadas, que ofrezca un producto o servicio financiero.

## ¿CÓMO TENER ACCESO A LA CONDUSEF?

Se recibirán las consultas con base en las disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y podrán ser presentadas en comparecencia del afectado, en forma escrita o por cualquier otro medio idóneo.

Se recibirán las reclamaciones con base en las disposiciones de la Ley Para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y podrán ser presentadas en comparecencia del afectado, en forma escrita, cumpliendo los siguientes requisitos:

.-Nombre y domicilio del reclamante.

.-Nombre y domicilio del representante o persona, que promueve en su nombre, así como documento donde conste dicha atribución.

.-Nombre y domicilio de la Institución Financiera contra la que se fórmula la reclamación.

.-Documentación que ampare la contratación del servicio que motiva la reclamación, en original y dos copias.

Descripción de los motivos que originan la reclamación, puntualizando los siguientes aspectos:

1.-¿Qué fue lo que realizó la Institución Financiera? Si es posible incluir nombres y fechas.

2.-¿Qué considera que fue incorrecto en el proceder de la Institución Financiera.?

3.-¿Qué efecto tuvo en el usuario el proceder de la Institución Financiera?

4.-¿Qué pérdida monetaria sufrió el usuario, si es que ésta existió?

5.-¿Qué desearía que hiciera la Institución Financiera con el propósito de enmendar su proceder?.

## **¿QUÉ ASUNTOS NO SON ATENDIDOS POR LA CONDUSEF?**

La CONDUSEF: no dará atención, entre otras, a aquellas reclamaciones derivadas de las variaciones en las tasas de interés que se pacten entre el Usuario y la Institución Financiera cuando sean consecuencia de condiciones macroeconómicas adversas, así como de aquellos asuntos que sean derivados de políticas internas o contractuales de las Instituciones Financieras y que no sean notoriamente gravosas para los Usuarios.

La CONDUSEF podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

La CONDUSEF podrá atender las reclamaciones que le sean presentadas dentro del término de un año a partir de que se suscite el hecho que la produce. Esta reclamación se realizará a elección del usuario ante la Institución Financiera, en el domicilio de la CONDUSEF o en alguna de sus delegaciones estatales o regionales.

Información proporcionada por la Comisión Nacional Para la Protección y defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. **CONDUSEF.**

# C A P I T U L O V

**DEL PROCEDIMIENTO DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.**

**\*DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN Y  
ARBITRAJE.**

**\*DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.**

**\*DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE, EN  
AMIGABLE COMPOSICIÓN Y EN ESTRICCTO  
DERECHO.**

**\*IMPORTANCIA DE LA FIGURA DEL  
ORGANISMO DEFENSOR EN MATERIA  
FINANCIERA EN MÉXICO.**



## **TITULO QUINTO.**

### **DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.**

Artículo 60.- La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.

**Se entiende claramente que el legislador creó esta ley con la finalidad de proteger al usuario de servicios financieros.**

Artículo 61.- La Comisión Nacional no conocerá de las reclamaciones por variaciones de las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados<sup>1</sup>.

**La Comisión no observara reclamaciones derivadas de las operaciones de la Bolsa de Valores.**

Artículo 62.- La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

**Como toda demanda de inicio, cualquiera que no cumpla con los requisitos mínimos no será atendida por la Comisión.**

Artículo 63.- La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

I. Nombre y domicilio del reclamante;

II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;

III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;

---

IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y <sup>1</sup>

V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación. La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario<sup>1</sup>.

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes.

**En el presente artículo establece los requisitos de forma para la aceptación de la demanda.**

Artículo 64.- Las autoridades a que se refiere la fracción IV del artículo anterior, deberán contestar la solicitud que les formule la Comisión Nacional en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

**Señala el presente artículo el término en el que deberán de contestar las Instituciones Financieras con respecto del escrito inicial de la demanda.**

Artículo 65.- Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de un año contado a partir de que se suscite el hecho que les dio origen. La reclamación podrá presentarse, a elección del Usuario, en el domicilio de la Comisión Nacional o en la Delegación de la misma que se encuentre más próxima al domicilio del Usuario, o en la Unidad Especializada a que se refiere el artículo 50 Bis de esta Ley, de la Institución Financiera que corresponda<sup>1</sup>.

**Aquí nos habla de la prescripción del derecho para demandar y la jurisdicción a que se podrán sujetar las partes.**

Artículo 66.- La reclamación que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

**El presente nos señala la interrupción de la prescripción.**

Artículo 67.- La Comisión Nacional correrá traslado a la Institución Financiera acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, anexando todos los elementos que el Usuario hubiera aportado, y señalando en el mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir.

Tratándose de Instituciones de Fianzas, deberá citarse al fiado en el domicilio que la Institución tuviere de éste o de su representante legal<sup>1</sup>.

---

**El presente nos establece el término que la Comisión otorga a las Instituciones Financieras para la contestación de la reclamación, al igual que se impondrá una sanción monetaria de no cumplir en el tiempo señalado.**

Artículo 68.- En el caso de que el Usuario presente reclamación ante la Comisión Nacional contra alguna Institución Financiera, se deberá agotar el procedimiento conciliatorio, conforme a las siguientes reglas:

I. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación:

II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior:

III. En el informe señalado se responderá detalladamente y de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar:

IV. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida y ésta deberá darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia, a juicio de la Comisión Nacional no pueda celebrarse en la fecha indicada, caso en el cual se deberá verificar dentro de los cinco días hábiles siguientes:

V. La falta de presentación del informe a que se refiere el párrafo anterior hará tener por cierto lo manifestado por el Usuario, independientemente de las sanciones a que haya lugar de conformidad con lo señalado en esta Ley:

VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional:

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, y si esto no fuere posible, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

---

En el evento de que la Institución Financiera rechace el arbitraje o no asista a la junta de conciliación y siempre que del escrito de reclamación o del informe presentado por la Institución Financiera, se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, la propia Comisión Nacional podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión. Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios<sup>1</sup>.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo<sup>1</sup>:

VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar la explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento;

IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y

X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, dando aviso de ello, en su caso, a las Comisiones Nacionales a la que corresponda su supervisión. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley<sup>1</sup>.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la orden mencionada en el primer párrafo de esta fracción, se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada<sup>1</sup>.

**Aquí la Comisión lleva a cabo una función que es primordial en la cumplimentación de uno de sus objetivos fundamentales, que es la de ser árbitro, la de tratar de allegar a las partes a una solución ya sea en el procedimiento de amigable composición o en estricto derecho, claro que esto lo tendrá que hacer tal y como lo señala el presente artículo en la audiencia de conciliación, sobre todo por tener a las partes presentes, sin embargo cabe señalar que la Comisión también puede a su juicio establecer sanciones y dar por cierto a la parte**

**beneficiada por la no presentación de la contestación del escrito inicial de reclamación, y lo más importante es que todo este procedimiento se lleva a cabo en la misma audiencia de conciliación.**

Artículo 69.- En el caso de que el Usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha fijada para su celebración justificación de su inasistencia, se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Comisión Nacional por los mismos hechos, debiendo levantarse acta en donde se haga constar la inasistencia del Usuario<sup>1</sup>.

La falta de comparecencia del fiado o de su representante, no impedirá que se lleve a cabo la audiencia de conciliación<sup>1</sup>.

**Manifiesta la Comisión que se tendrá por no interpuesto el escrito inicial de reclamación si el Usuario no se presenta a la audiencia de conciliación, pero sobre todo que no justifique su inasistencia.**

Artículo 70.- En caso de que la Institución Financiera incumpla con cualesquiera de las obligaciones derivadas del convenio de conciliación, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, o en su caso, como reserva en términos de lo establecido en el artículo 68 fracción X<sup>1</sup>.

**La Comisión podrá, si así lo considera necesario que se registre el pasivo contingente que se derive de la reclamación.**

Artículo 71.- Las Delegaciones Regionales, Estatales o Locales de la Comisión Nacional en las que se presente una reclamación, estarán facultadas para substanciar el procedimiento conciliatorio y, en su caso, arbitral acogido por las partes, hasta la formulación del proyecto de laudo<sup>1</sup>.

**Aquí las delegaciones regionales de la Condusef tienen las mismas facultades que la ley de la materia les otorga.**

Artículo 72.- Las Instituciones Financieras podrán cancelar el pasivo o reserva, cuando haya sido decretada la caducidad de la instancia, la preclusión haya sido procedente, la excepción superveniente de prescripción proceda o exista sentencia que haya causado ejecutoria en la que se absuelva a la Institución. También podrá cancelarla cuando haya efectuado pago con la conformidad del Usuario<sup>1</sup>.

**Es decir la Comisión faculta a las Instituciones Financieras a cancelar el pasivo contingente por cualquiera de las causas que señala el presente artículo.**

---

## CAPITULO II

### DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE, EN AMIGABLE COMPOSICIÓN Y EN ESTRICTO DERECHO.

Artículo 72 Bis1.- En los juicios arbitrales en amigable composición o de estricto derecho, las partes de común acuerdo, podrán adherirse a las reglas de procedimiento establecidas por la Comisión Nacional, total o parcialmente, las cuales serán publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

En aquellos casos en que un asunto represente, en cualquier forma, un conflicto de intereses entre el árbitro propuesto por la Comisión Nacional y cualquiera de las partes, el árbitro deberá excusarse para conocer del asunto, caso en el cual la Comisión Nacional deberá, dentro de los dos días hábiles siguientes, proponer a las partes un nuevo árbitro, quien podrá, a elección de las partes, continuar el procedimiento arbitral en la etapa en que se encontraba al momento de ser designado o bien reponer total o parcialmente el procedimiento.

Los árbitros que conforme al párrafo anterior deban excusarse y no lo hagan, podrán ser recusados por la parte afectada, sin perjuicio de la responsabilidad en que incurran por los daños causados.

Las causas de remoción a que se refiere este artículo se determinarán conforme a lo dispuesto en el artículo 39 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

**Las partes involucradas en alguna reclamación se tendrán que someter a las reglas que determine la propia Comisión. Así como también las causas por las cuales el arbitro deberá de recusarse o no conocer sobre el asunto.**

Artículo 72 Ter<sup>1</sup>.- Para poder ser propuesto como árbitro por la Comisión Nacional, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno goce de sus derechos;
  - II. Tener título y cédula profesional de Licenciado en Derecho o su equivalente;
  - III. Contar por lo menos con tres años de práctica legal en asuntos financieros;
  - IV. Haber residido en el país durante el año inmediato anterior a su designación;
  - V. Gozar de reconocida competencia y honorabilidad, y
-

VI. No ser accionista, consejero, comisario o ejercer cualquier tipo de empleo en alguna Institución Financiera.

Para que la Comisión Nacional pueda proponer al árbitro que conocerá de la controversia, será requisito indispensable que la práctica legal a que se refiere la fracción III, sea en el área a la que corresponda la materia objeto de la reclamación presentada.

**Establece el presente artículo los requisitos para ser propuesto como arbitro en un asunto de competencia de la Comisión**

Artículo 73.- En el convenio que fundamente el juicio arbitral en amigable composición, las partes facultarán, a su elección, a la Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros propuestos por ésta, para resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia planteada, y fijarán de común acuerdo y de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el arbitraje l.

Para todo lo no previsto en el procedimiento arbitral se aplicará supletoriamente el Código de Comercio<sup>1</sup>.

**Aquí las partes que se sometieron al procedimiento en amigable composición ellos son los que fijarán de común acuerdo con la Comisión las reglas sobre las cuales se regirá el arbitraje.**

Artículo 74.- En el convenio que fundamente el juicio arbitral de estricto derecho, las partes facultarán, a su elección, a la Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros propuestos por ésta, a resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, y determinarán las etapas, formalidades, términos y plazos a que se sujetará el arbitraje, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 75 de esta Ley<sup>1</sup>.

**Aquí al igual que en el anterior artículo las partes elegirán las reglas del procedimiento, pero con apego a las disposiciones legales aplicables a la reclamación.**

Artículo 75.- El procedimiento arbitral de estricto derecho se sujetará como mínimo a los plazos y bases siguientes<sup>1</sup>:

I. La demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración del convenio, debiendo el actor acompañar al escrito la documentación en que se funde la acción y las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas<sup>1</sup>;

II. La contestación a la demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de nueve

días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los seis días hábiles siguientes a la notificación de la misma, debiendo el demandado acompañar a dicho escrito la documentación en que se funden las excepciones y defensas correspondientes, así como las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas!;

III. Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un período de prueba de quince días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer aquellas pruebas que tiendan a desvirtuar las ofrecidas por el demandado y los diez restantes para el desahogo de todas las pruebas. Cuando a juicio del árbitro y atendiendo a la naturaleza de las pruebas resulte insuficiente el mencionado plazo, éste podrá ser ampliado por una sola vez. Concluido el plazo o la prórroga otorgada por el árbitro, sólo les serán admitidas las pruebas supervenientes, conforme a lo previsto en el Código de Comercio!;

Se tendrán además como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes!;

IV. Los exhortos y oficios se entregarán a la parte que haya ofrecido la prueba correspondiente, para que los haga llegar a su destino, para lo cual tendrá la carga de gestionar su diligenciación con la debida prontitud!;

En este caso cuando a juicio del árbitro no se desahoguen las pruebas por causas imputables al oferente, se le tendrá por desistido del derecho que se pretende ejercer!;

V. Ocho días comunes a las partes para formular alegatos;

VI. Una vez concluidos los términos fijados, sin necesidad de que se acuse rebeldía, el procedimiento seguirá su curso y se tendrá por perdido el derecho que debió ejercitarse, salvo en caso de que no se presente la demanda, supuesto en el que se dejarán a salvo los derechos del reclamante;

VII. Los términos serán improrrogables, se computarán en días hábiles y, en todo caso, empezarán a contarse a partir del día siguiente a aquél en que surtan efectos las notificaciones respectivas;

VIII. Se aplicará supletoriamente el Código de Comercio, a excepción del artículo 1235 y a falta de disposición en dicho Código, se aplicarán las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, a excepción del artículo 617. y

IX. En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de más de sesenta días, contado a partir de la notificación de la última actuación, operará la caducidad de la instancia.

---



**El presente artículo establece las reglas básicas que deben de seguir las partes que se sometan al arbitraje en estricto derecho.**

Artículo 76.- La Comisión Nacional tendrá la facultad de allegarse todos los elementos de juicio que estime necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje. Para tal efecto, podrá valerse de cualquier persona, sea parte o tercero, y de cualquier objeto o documento, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que la de que las pruebas no estén prohibidas por la ley ni sean contrarias a la moral. Las autoridades administrativas, así como los tribunales deberán auxiliarle en la esfera de su competencia.

**La propia Comisión puede hacer valer la figura de las tercerías o incluso de allegarse de cualquier tipo de documentos, siempre y cuando no contravenga a la moral y las buenas costumbres para resolver las cuestiones planteadas.**

Artículo 77.- Quien funja como árbitro, después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo que resolverá la controversia planteada por el Usuario 1.

Los laudos dictados por los árbitros propuestos por la Comisión Nacional que no hayan sido cumplidos en el plazo a que se refiere el primer párrafo del artículo 81 de esta Ley, deberán ser enviados por el árbitro a la Comisión Nacional, a fin de que ésta proceda conforme a lo dispuesto en los artículos 80 y 81'.

**El arbitro designado emitirá un laudo o resolución sobre la reclamación planteada y se cumplimentarán, ya sea por medio de él o de la propia Comisión.**

Artículo 78.- El laudo, así como las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución, sólo admitirán como medio de defensa el juicio de amparo.

Lo anterior sin perjuicio de que las partes soliciten aclaración del laudo, dentro de las setenta y dos horas siguientes a su notificación, cuando a su juicio exista error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar, sin que la misma sea considerada como un recurso de carácter procesal o administrativo.

**Establece el artículo los recursos que son procedentes en contra de los laudos que ponen fin a la reclamación presentada; ya sea el Juicio de Amparo o la Revisión como recurso administrativo**

Artículo 79.- Todas las demás resoluciones dictadas en el procedimiento previsto en este Capítulo, que conforme al Código de Comercio admitan apelación o revocación, podrán impugnarse en el juicio arbitral mediante el recurso de revisión, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas.

**Estable el recurso de Revisión en contra de las resoluciones dictadas en el procedimiento y que seguirán la misma mecánica que el Código de Comercio, como Ley supletoria de la materia.**

---

Artículo 80.- Corresponde a la Comisión Nacional adoptar todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados por la propia Comisión, así como de aquellos emitidos por los árbitros propuestos por ella, para lo cual mandará, en su caso, que se pague a la persona en cuyo favor se hubiere emitido el laudo, o se le restituya el servicio financiero que demande<sup>1</sup>.

Los convenios celebrados ante la Comisión Nacional tendrán el carácter de una sentencia ejecutoria<sup>1</sup>.

**Habla del principio de cosa juzgada en la que el Arbitro o la Comisión se encargará de la cumplimentación de las resoluciones que ponen fin a las reclamaciones presentadas.**

Artículo 81.- En caso de que el laudo emitido por la Comisión Nacional o por el árbitro propuesto por ésta, condene a la Institución Financiera a resarcir al Usuario, la Institución Financiera tendrá un plazo de quince días hábiles contado a partir de la notificación para hacerlo<sup>1</sup>.

Si la Institución Financiera no cumple en el tiempo señalado, la Comisión Nacional enviará el expediente al juez competente para su ejecución<sup>1</sup>.

Las autoridades administrativas y los tribunales estarán obligados a auxiliar a la Comisión Nacional, en la esfera de su respectiva competencia. Cuando la Comisión Nacional, solicite el auxilio de la fuerza pública, las autoridades competentes estarán obligadas, bajo su más estricta responsabilidad, a prestar el auxilio necesario con la amplitud y por todo el tiempo que se requiera<sup>1</sup>.

**Establece las medidas que puede tomar la Comisión para el cumplimiento de las resoluciones dictadas.**

Artículo 82.- La Comisión Nacional, para el desempeño de las facultades establecidas en este Capítulo, podrá emplear las siguientes medidas de apremio:

I. Multas, en los términos señalados en esta Ley, y

II. El auxilio de la fuerza pública.

**Se explica por sí solo el presente artículo por lo que no creó necesario abundar más.**

Artículo 83.- Tratándose de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, así como de Instituciones de Fianzas, en caso de no ejecución del laudo, se ordenará el remate de valores invertidos conforme a las leyes respectivas<sup>1</sup>.

**Al igual que los anteriores artículos establece medidas de cómo hacer valer sus resoluciones o laudos.**

Artículo 84.- Para verificar el cumplimiento de los laudos, la Comisión Nacional requerirá al director general o al funcionario que realice las actividades de éste, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber pagado

---

o restituido el servicio financiero demandado, en los términos del artículo 81, las prestaciones a que hubiere sido condenada la Institución Financiera; en caso de omitir tal comprobación, la Comisión Nacional impondrá a la propia Institución Financiera una multa que podrá ser hasta por el importe de lo condenado o bien la establecida en el artículo 94, fracción VII y requerirá nuevamente a dicho funcionario para que compruebe el cumplimiento puntual dentro de los quince días hábiles siguientes. Si no lo hiciera, se procederá en términos del artículo 81 y, en su caso, resultarán aplicables las disposiciones relativas a desacato de una orden judicial<sup>1</sup>.

Sin perjuicio de lo anterior, la parte afectada podrá solicitar a la Comisión Nacional el envío del expediente al juez competente para su ejecución, la cual realizará conforme a lo previsto en su propia ley<sup>1</sup>.

**La Comisión esta facultada para hacer valer por todos los medios posibles que se cumplan sus resoluciones.**

## **TITULO SEXTO**

### **DE LA DEFENSA DE LOS USUARIOS**

#### **CAPITULO UNICO.**

### **DE LA ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DEFENSA DE LOS USUARIOS**

Artículo 85.- La Comisión Nacional podrá, atendiendo a las bases y criterios que apruebe la Junta, brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios.

La Comisión Nacional se abstendrá de prestar estos servicios en aquellos casos en que las partes se sujeten a alguno de los procedimientos arbitrales previstos en esta Ley<sup>1</sup>.

**Establece la Defensa legal gratuita, solo para los casos de competencia de la propia Comisión.**

Artículo 86.- Para los efectos del artículo anterior, la Comisión Nacional contará con un cuerpo de Defensores que prestarán los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, únicamente a solicitud del Usuario.

**Nos habla de una Defensoría legal gratuita.**

---

Artículo 87.- Los Usuarios que deseen obtener los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, están obligados a comprobar ante la Comisión Nacional que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado en la materia que atienda sus intereses.

**Aquí nos señala que se debe de demostrar a la Comisión la falta de recursos económicos para la contratación de un Abogado.**

Artículo 88.- En caso de estimarlo necesario, la Comisión Nacional podrá mandar practicar los estudios socioeconómicos que comprueben que efectivamente, el Usuario no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor particular. En el supuesto de que, derivado de los estudios, el Usuario no sea sujeto de la orientación jurídica y defensoría legal, la Comisión Nacional podrá orientar y asesorar, por única vez, al Usuario para la defensa de sus intereses. Contra esta resolución no se podrá interponer recurso alguno.

**Realizado un estudio socioeconómico, la Comisión podrá, si es el caso de que el Usuario no cuente con los recursos necesarios, otorgar una orientación y asesoría gratuita por una sola vez.**

Artículo 89.- Para el efecto de que la Comisión Nacional esté en posibilidad de entablar la asistencia jurídica y defensa legal del Usuario, es obligación de este último presentar todos los documentos e información que el Defensor designado por la Comisión Nacional le señale. En caso de que alguna información no pueda ser proporcionada, el Usuario estará obligado a justificar su falta.

Cuando el Usuario no proporcione al Defensor la información solicitada y no justifique su falta, la Comisión Nacional no prestará la orientación jurídica y defensoría legal correspondiente.

**Señala las causas, por las que la Comisión no responderá por la falta de interés del Usuario por cuanto hace a la designación de un Defensor Legal.**

Artículo 90.- Los Defensores tienen las siguientes obligaciones:

- I. Desempeñar y prestar los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, con la mayor atinencia y profesionalismo en beneficio de los Usuarios;
- II. Hacer uso de todos los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para lograr una exitosa defensa de los Usuarios;
- III. Interponer todos los medios de defensa que la legislación vigente le permita en aras de la defensa de los Usuarios;
- IV. Ofrecer todas las pruebas que el Usuario le haya proporcionado, así como aquéllas que el propio Defensor se allegue, a fin de velar por los intereses de los Usuarios;
- V. Llevar un registro y expediente de todos y cada uno de los casos que le sean asignados;

VI. Rendir mensualmente, dentro de los primeros cinco días hábiles, un informe de las labores efectuadas en el mes próximo anterior correspondiente, en el que se consignen los aspectos más relevantes de cada caso bajo su responsabilidad, así como el estado que guardan los mismos, y

VII. En general, llevar a cabo todas aquellas acciones que coadyuven a la mejor orientación jurídica y defensa legal de los Usuarios.

**Establece el presente artículo las obligaciones que tienen los Defensores legales que la Comisión asigne de manera gratuita a los Usuarios que lo soliciten.**

Artículo 91.- Los Defensores, durante el tiempo que desempeñen dicho cargo, no podrán dedicarse al libre ejercicio de la profesión, salvo que se trate de actividades docentes.

**Establece el presente artículo las limitaciones que tienen los Defensores en cuanto estén designados a un asunto que le encomienda la Comisión.**

Artículo 92.- En caso de que un asunto represente, en cualquier forma, un conflicto de intereses para el Defensor asignado por la Comisión Nacional, aquél deberá excusarse para hacerse cargo del mismo, y solicitar la asignación de otro Defensor.

**Habla de las causas por las cuales el Defensor puede excusarse**

## TITULO SÉPTIMO.

### DE LAS SANCIONES Y EL RECURSO ADMINISTRATIVO.

#### CAPITULO I

#### DE LAS SANCIONES.

Artículo 93.- El incumplimiento o la contravención a las disposiciones previstas en esta Ley, será sancionado con multa que impondrá administrativamente la Comisión Nacional, tomando como base el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, en el momento de cometerse la infracción de que se trate.

La imposición de sanciones no relevará al infractor de cumplir con las

---

obligaciones, o regularizar las situaciones que motivaron las multas.

**Estable las medidas que adoptará la Comisión como sanción en caso de la no cumplimiento de sus resoluciones.**

Artículo 94.- La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:

I. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, conforme al artículo 47 de esta Ley<sup>1</sup>;

II. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53 y 58 de esta Ley<sup>1</sup>;

III. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no presente el informe o la información adicional a que se refieren las fracciones II y VI, respectivamente, del artículo 68 de la presente Ley<sup>1</sup>;

IV. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley<sup>1</sup>;

V. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción IX del artículo 68 de esta Ley<sup>1</sup>;

VI. Multa de 500 a 3000 días de salario, a la Institución Financiera que no registre el pasivo contingente o no constituya la reserva específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 68 fracción X y 70 de esta Ley<sup>1</sup>;

VII. Multa de 100 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el artículo 81 de esta Ley<sup>1</sup>;

VIII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis de esta Ley<sup>1</sup>; y

IX. La multa a que se refiere el artículo 84 de esta Ley<sup>1</sup>.

En caso de reincidencia, de conformidad con lo señalado por el artículo siguiente, la Comisión Nacional podrá sancionar a las Instituciones Financieras con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.

**Establece el presente artículo las sanciones económicas que impondrá la Comisión, tomando en cuenta el salario mínimo.**

Artículo 95.- Cuando la Comisión Nacional, además de imponer la sanción

---

respectiva, requiera al infractor para que en un plazo determinado cumpla con la obligación omitida o para que normalice la operación irregular motivo de la sanción y éste incumpla, sancionará este hecho como reincidencia.

**Señala lo que para la Comisión se tomará como reincidencia en caso de no cumplir con lo que la Comisión le esta mandando.**

Artículo 96.- Para poder imponer la multa que corresponda, la Comisión Nacional deberá oír previamente a la Institución Financiera presuntamente infractora, dentro del plazo que fije la propia Comisión Nacional y que no podrá ser inferior a cinco días hábiles y tener en cuenta las condiciones económicas de la misma, la gravedad de la falta cometida, así como la necesidad de evitar reincidencias y prácticas tendientes a contravenir las disposiciones contenidas en esta Leyl.

**La Comisión esta garantizando su derecho constitucional a ser escuchado.(artículo 16 Constitucional.)**

Artículo 97.- Las multas deberán ser pagadas por la Institución Financiera sancionada, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Cuando como resultado de la interposición de algún medio de defensa la multa resulte confirmada total o parcialmente, su importe se actualizará en términos del Código Fiscal de la Federación y deberá ser cubierta dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que la autoridad competente le notifique al infractor la resolución definitiva. En caso de que las multas no sean cubiertas oportunamente por los infractores, se harán efectivas a través de la Secretaría'.

**Señala los plazos en que la Institución sancionada deberá pagar el monto que la Comisión señale.**

Artículo 98.- Lo dispuesto en el presente Capitulo, no excluye la imposición de las sanciones que conforme a ésta u otras leyes fueren aplicables por la Comisión Nacional, respecto de otras infracciones o delitos, ni respecto a otras sanciones que corresponda imponer a otras autoridades financieras y demás autoridades competentes.

**Esta claro que la Comisión, cuando establezca una sanción para alguna Institución Financiera, no quiere decir que no podrá ser sancionada ya sea por autoridad distinta a la Comisión o por alguna otra dependencia.**

## CAPITULO II.

### DE LA SUBSTANCIACIÓN DEL RECURSO.

Artículo 99.- En contra de las resoluciones de la Comisión Nacional dictadas fuera del procedimiento arbitral, con fundamento en las disposiciones de esta Ley, se podrá interponer por escrito recurso de revisión.  
**Establece la interposición del recurso de Revisión.**

Artículo 100.- El recurso de revisión se interpondrá dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que surta efectos la notificación de la resolución recurrida. Se presentará ante la autoridad que dictó la resolución correspondiente y será resuelto por el Presidente o por el área de la Comisión Nacional que éste determine.  
**Aquí establece el término de presentación del Recurso de Revisión y ante quién promoverlo.**

Artículo 101.- La interposición del recurso de revisión suspenderá la resolución impugnada. La suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

I. Que la solicite el recurrente;

II. Que el recurso haya sido admitido;

III. Que de otorgarse no implique la continuación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta Ley;

IV. Que no afecten intereses de terceros en términos de esta Ley, salvo que se garanticen éstos en el monto que fije la Comisión Nacional, y

V. Que se acompañe el documento que acredite el otorgamiento de una garantía por el monto equivalente a lo reclamado.

**Establece el presente artículo los requisitos para poder interponer el Recurso de Revisión para suspender el cumplimiento de la resolución.**

Artículo 102.- En el escrito en que la parte afectada interponga el recurso, deberán expresarse el acto impugnado y los agravios que el mismo cause, y se acompañarán u ofrecerán, según corresponda, las pruebas que al efecto se consideren convenientes.

**Establece que deberá de contener el escrito del Recurso de Revisión y los documentos que deben de contener, así como señalar los actos que se impugnan y los agravios que estos ocasionarían.**



Artículo 103.- Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de cinco días hábiles ni mayor de diez para tal efecto. La autoridad podrá allegarse los elementos de convicción que considere necesarios. Concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá dentro de los cinco días hábiles siguientes.

**Se refiere a las pruebas que el árbitro considere que por su importancia deban de desahogarse.**

Artículo 104.- Cuando no se señale el acto impugnado o no se expresen agravios, la autoridad competente desechará por improcedente el recurso interpuesto. Si se omitieran las pruebas, se tendrán por no ofrecidas. La resolución del recurso de revisión podrá desechar, confirmar, mandar reponer por uno nuevo que lo sustituya o revocar el acto impugnado, y deberá ser emitida en un plazo no superior a los treinta días hábiles.

**El artículo se explica por sí mismo, sin embargo hay que destacar que una de las características importantes es el plazo que otorga la Comisión, que creó yo es idóneo para que el árbitro pueda decidir correctamente sobre el asunto planteado.**

Artículo 105.- En el caso de que se confirme la resolución recurrida, la multa impuesta se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código citado en el artículo 96. Las multas impuestas no se actualizarán por fracciones de mes.

**Habla de la actualización de las multas, excepto por fracciones de meses.**

Artículo 106.- Contra la resolución emitida para resolver el recurso de revisión no procederá otro.

**Aquí es importante señalar que sobre lo que se resuelva sobre este Recurso ya no procederá otro.**

Artículo 107.- La solicitud de condonación de multas impuestas por la Comisión Nacional, deberá presentarse por escrito ante el Presidente, el cual resolverá sobre la procedencia o no de la misma.

**La condonación de la multa es un tema muy interesante por lo que siento en una opinión personal que debería de aclararse sobre como el Presidente de la Comisión va a decidir sobre si procede o no y en base a que argumentos.**

Artículo 108.- Si el Presidente considera procedente la solicitud para la condonación de multas, presentará ante la Junta el proyecto correspondiente para su aprobación, de conformidad con la fracción XVIII del artículo 22 de esta Ley. Cuando la condonación se niegue, su importe se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código Fiscal de la Federación, y deberá ser cubierto dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que se notifique al infractor la resolución correspondiente. Contra la resolución que emita la Junta no procederá recurso alguno.

**Aquí el Presidente de la Junta someterá a la opinión de los integrantes de la Junta de Gobierno sobre si se condona la multa o no.**

## IMPORTANCIA DE LA FIGURA DEL ORGANISMO DEFENSOR EN MATERIA FINANCIERA EN MÉXICO.

Una de las premisas del Estado moderno es tratar a la economía como un todo que envuelve los procesos sociales, para convertirlos en factor de impacto en la valoración de instrumentos a menudo tan distantes como el valor objetivo de la moneda, las tasas de interés, el tipo cambiario, entre otros.

Esto es precisamente porque la economía se nutre y sustenta en los propios fenómenos sociales, los cuales son definidos por la actitud del conjunto poblacional ante las políticas que aplican las clases gobernantes. En un mundo integrador como en el que vivimos, si bien es importante considerar los fenómenos macroeconómicos en el desarrollo de la economía nacional, no menos importante es apreciar los procesos de la economía interna. Éstos definen la situación actual social, precisamente porque de ésta última, de la situación social, se deriva la confiabilidad de un país y su estabilidad, hablando en términos reales.

En tal virtud, las acciones que realizan los gobiernos para garantizar a sus ciudadanos la protección de sus intereses son de primera importancia; y si las mismas involucran la experiencia de otras naciones, estamos hablando de un ejercicio colegiado en torno a las políticas de protección de la economía de nuestro país.

Está demostrado que cuando se comparten experiencias, las acciones se enriquecen en el futuro inmediato. Aprendemos de los aciertos y corregimos los errores para aplicar en nuestra economía las acciones más adecuadas o que ofrezcan a la población mejores oportunidades y sobre todo más seguridad.

Ante el umbral de un milenio que se anticipa cada día a nuestro pensamiento, no existe otra manera de pensar que sea más válida que crear, innovar mecanismos en todos los ámbitos.

La protección de la economía interna de nuestras naciones, precisa el talento creativo de nuestros economistas y de los responsables de los destinos económicos para garantizar a las generaciones venideras un escenario de estabilidad y de crecimiento que repercuta directamente en la calidad de vida a la que todos aspiramos.

Es importante señalar que el objetivo fundamental, la razón de ser de la **CONDUSEF** es; **La Defensa De Los Usuarios De Servicios Financieros**. Sin embargo, el gran esfuerzo de todos los participantes en este gran proyecto, consiste en traducir los resultados de la Comisión, de manera que las experiencias y las conclusiones sean accesibles a todos.

Debemos estar conscientes de la importancia del asesor; la importancia del Defensor; la trascendencia de la figura del Ombudsman Financiero. Desde luego, en el contexto de sus propias naciones y particularmente en México, donde se demuestra el esfuerzo del Estado Mexicano no sólo por procurar condiciones de empleo y de desarrollo económico, sino también, por proporcionar los elementos necesarios para que una vez obtenido el ingreso, éste sea invertido y protegido, además de proporcionar cuando así se requiera la defensa gratuita, mediante la creación de una institución encargada de dichas funciones.

Dr. Angel Aceves Saucedo, Presidente de la Comisión Nacional para la Defensa y Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Seminario Internacional Sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros. Que se llevó a cabo en la ciudad de Mérida, Yucatán. Junio del 2000.

## **DICTAMEN TÉCNICO, ALCANCES JURÍDICOS.**

### **CONCEPTO:**

La palabra dictamen viene de la voz latina "Dictamen", que significa opinión y juicio que se forma o emite sobre una cosa.<sup>1</sup>

Técnico viene de la voz latina "Τεχνικισ", (technicus) y este del griego "Τεχνον" (arte), perteneciente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y de las artes. Aplicase en particular a las palabras o expresiones empleadas exclusivamente, y con sentido distinto del vulgar, en el lenguaje propio de un arte, ciencia, oficio, etc. El que posee los conocimientos esenciales de una ciencia o arte.<sup>2</sup>

Luego el dictamen es la opinión técnico-jurídica emitida por la Comisión Nacional<sup>3</sup> sobre la procedencia de la reclamación planteada por el usuario elaborado con base en una reclamación, sus anexos y la información presentada por la institución financiera.<sup>4</sup>

El dictamen técnico contemplado en la Ley Mercantil o en la Ley Procesal Civil Federal, que son las Leyes supletorias conforme al Art. 73 de la Ley de la **CONDUSEF**.<sup>5</sup>

Estas leyes establecen y regulan el arbitraje mercantil, civil e incluso el Código de Comercio contiene algunas disposiciones del Arbitraje Internacional.<sup>6</sup>

El artículo 120, fracción III, de la Ley de Instituciones de Crédito<sup>7</sup> facultaba a la Comisión Bancaria para emitir el dictamen que contuviera su opinión; se puede decir que el dictamen técnico es una forma de **CONCLUIR LA CONCILIACIÓN**, porque en caso de ser procedente se dicta después de llevarse a cabo la audiencia de conciliación.

Es indispensable que el dictamen técnico se fundamente y motive. Al respecto cabe mencionar que el Art. 16 constitucional establece la obligación para la autoridad de fundar y motivar la causa legal del procedimiento. La motivación consiste en la obligación para el tribunal de expresar las razones para dictar su resolución, es la exigencia de que el juzgador examine y valore los hechos expresados por las partes de acuerdo con los elementos de convicción presentados.

Fundamentar es la obligación de expresar los preceptos y principios jurídicos en los que la autoridad juzga y fundamenta su actuación, es decir, consiste en la expresión de los argumentos jurídicos en los que se apoya la aplicación de los preceptos normativos que se invocan por el juzgador para resolver el conflicto; por ende, motivar y fundamentar implica la obligación que tiene la autoridad de aplicar la ley al caso concreto.

La obligación para la autoridad de motivar y fundamentar no es exclusiva de la autoridad judicial, sino que se extiende a todas las autoridades como un derecho de los gobernados.<sup>10</sup>

El dictamen técnico aun cuando no lo emite una autoridad en sentido estricto porque esa función de la Comisión Nacional no la realiza como autoridad;<sup>11</sup> es un requisito de forma y fondo que debe contener el dictamen, además, su contenido debe observar los requisitos que los lineamientos establecen.<sup>12</sup>

Sin embargo, es tan especial esta resolución que no debe un juicio que haga suponer que está invadiendo la jurisdicción, pues existe expresa prohibición en los lineamientos de prejuzgar sobre la procedencia de las acciones del usuario.<sup>13</sup>

También los lineamientos, en el Art. 8, niegan al dictamen el carácter de pericial debido a que la Comisión solo funge como autoridad cuando impone sanciones; es decir, el comité de dictámenes no tiene carácter de autoridad, pero sí autonomía técnica para hacerlo, en todo caso, se trata de la opinión de un cuerpo especializado en asuntos financieros.<sup>14</sup>

**PROCEDENCIA:** El párrafo 2º de la fracción VII del Art. 68 de la ley, establece que la Comisión puede emitir su opinión por medio del dictamen técnico. Al respecto, en el Art. 3 de los lineamientos, se establece que procede que la comisión emita el dictamen cuando la institución financiera rehace el arbitraje o no asista a la Junta de Conciliación y cuando lo solicita el usuario reclamante por escrito.

En el 2º párrafo del referido Art. 3, se faculta a la Comisión Nacional para emitir el dictamen en todo caso, que cuando del escrito de reclamación o del informe se desprendan elementos que a su juicio supongan la procedencia de lo reclamado.<sup>15</sup>

No procede emitir el dictamen técnico cuando a juicio de la Comisión sea necesaria la intervención de un perito, es decir, que se requiera no de una opinión, sino de la intervención de un experto en asuntos contables, financieros o

jurídicos que con base en sus conocimientos y facultades pueda dar un dictamen pericial.

**COMPETENCIA:** El órgano competente para emitir el dictamen es el comité de dictámenes, su integración y función se encuentran contenidos en los artículos 5, 6 y 7 de los lineamientos.

**ALCANCE JURÍDICO:** Para poder determinar al alcance jurídico del dictamen técnico que emite la Comisión, es necesario establecer que ésta cuenta con autonomía técnica y facultades de autoridad y que entre sus facultades técnicas está emitir el dictamen, lo que implica que si bien es una opinión a la que la propia Ley niega el carácter pericial, contiene una opinión técnica autorizada por la Ley que es vigente y que fue promulgada conforme a las facultades que la Constitución otorga al Congreso de la Unión.

Ahora bien, el Art. 1205 del Código de Comercio, obliga al juzgador a admitir todas las pruebas que puedan producir la convicción acerca de los hechos controvertidos o dudosos.

Asimismo, este ordenamiento legal reconoce como medios de prueba los documentos provenientes de las partes y las presunciones humanas.

Por su parte el Código Procesal Civil Federal, en el Art. 285, ordena que el tribunal reciba las pruebas que presentan las partes siempre que estén permitidas por la Ley y se refieran a los puntos cuestionados, y el Título Sexto, Capítulo III reglamenta como medios de prueba, entre otros, los documentos que presenten las partes y las presunciones humanas, otorgando al Juez la facultad de valorar todas las pruebas que las partes ofrezcan y se desahoguen.

El Art. 1238 del Código de Comercio define los documentos privados y el Art. 327 fracción II del Código de Procedimientos Civiles Federal reconocen como documentos públicos los documentos auténticos expedidos por funcionarios que desempeñen cargo público en los que se refiere al ejercicio de sus funciones; los Art. 1296 del Código de Comercio y 402 del Código Procesal Civil Federal autorizan al juzgador para otorgar valor probatorio a los documentos que presenten las partes.

Respecto a la prueba presuncional humana; El Juez, mediante el razonamiento lógico jurídico, considerando la naturaleza y el enlace natural que existen entre la verdad conocida y la que se busca, valora las pruebas de las partes, relacionándolas en su conjunto.

Por tanto, el dictamen técnico que emite la Comisión, si bien sólo es una opinión, se emite por un comité especializado en asuntos financieros, que tiene la obligación de observar los requisitos que la Ley establece, fundarlo y motivarlo, que tiene el carácter de presunción humana la que vinculada con otras pruebas conducentes puede constituir un elemento de prueba.

**CONCLUSIÓN:** El Dictamen Técnico que emite la Comisión Nacional, es un acuerdo especial, que proviene de un Comité Especializado en Asuntos Financieros y tiene el carácter de prueba documental con alcances jurídicos probatorios, como prueba presuncional humana, quedando a criterio del Juez su valoración.

- 1.- Real Academia Española, **Diccionario de la Lengua Española**, Madrid, Espasa Calpe, Madrid, 1970, Tercera Edición, Tomo II, p477.
- 2.- Real Academia Española, **Diccionario de la Lengua Española**, Madrid, Espasa Calpe, Madrid, 1970, Tercera Edición, Tomo VI, pp 1258.
- 3.- Para los efectos de este trabajo se entenderá como Comisión Nacional para la Defensa y Protección de los Usuarios de Servicios Financieros; por Ley a la de la Comisión Nacional para la Defensa y Protección de los Usuarios de Servicios Financieros y por Lineamientos a los acordados por la Junta de Gobierno a los que deberá de sujetarse la Comisión para la determinación de la procedencia y aprobación del Dictamen Técnico.
- 4.- Art. 8 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- 5.- El Código Procesal Civil Federal, en el capítulo V del Título Quinto, en los Arts. Del 220 al 223 establece los medios para preparar el juicio arbitral y contempla una junta sólo para elegir árbitro. El mismo ordenamiento jurídico, en el Capítulo I, Título Quinto, establece los medios preparatorios del juicio en general, pero no ordena que se dicte alguna resolución para concluir estos medios preparatorios.
- 6.- El Código de Comercio, en el Art. 1416. Fracción III establece y define el arbitraje internacional, y en los Arts. 1461 al 1463 establece y define el reconocimiento y ejecución del laudo dictado en otros países.
- 7.- Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 1990 actualizada por el decreto de 25 de abril de 1996.
- 8.- Art. 120 Fracción I en el evento de que sea la Institución de Crédito la que decline el arbitraje y siempre que del contenido del escrito de reclamación y del informe que dicha institución presente, se desprendan elementos que a juicio de la Comisión permitan suponer la procedencia de lo reclamado, la Comisión podrá emitir un Dictamen Técnico que contenga su opinión.
- 9.- Fix Zamudio, Héctor. " **Sentencia**", en Diccionario Jurídico Mexicano, tomo P-Z, México, Editorial Porrúa S.A. Segunda Edición, 1988, p 2893.
- 10.- Gómez Lara, Cipriano. **Teoría General del Proceso**, México, Editorial Textos Universitarios UNAM, Segunda Edición, 1981, pp 323-324.
- 11.- Art. 10 de la Ley, la Comisión Nacional cuenta con plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en esta Ley.
- 12.- El Art. 9 de los lineamientos establece los requisitos que debe contener el Dictamen, estos requisitos, aun cuando tienen diferente nombre su contenido es igual al de una sentencia, incluso se establece la obligación de fundarlo y motivarlo.
- 13.- Art. 6 de los lineamientos.
- 14.- Es conveniente referir que el Art. 1252 del Código de Comercio establece como requisitos para considerar perito que se tenga título en la Ciencia, Arte, Técnica, Oficio o Industria a la que pertenezca la cuestión sobre la cual se está emitiendo el Dictamen; El Art. 346 del Código de Procedimientos Civiles Federal establece como requisito mínimo para admisión de la prueba pericial que se tengan conocimientos especiales de la Ciencia, Arte, Técnica, Oficio o Industria de que se trate.
- 15.- De primera lectura podría pensarse que para que proceda el dictamen establece como requisitos conforme a la fracción VII, segundo párrafo del Art. 68 de la Ley, siempre tendrá que pedirse en la reclamación; sin embargo, la fracción III y el segundo párrafo del Art. 3 de los lineamientos establecen la posibilidad de procedencia cuando se pida por el reclamante, es decir, en esta fracción no especifica que necesariamente tenga que ser en la reclamación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## **CONCLUSIONES.**

**PRIMERA:** Esta claro que derivado de los antecedentes e historia de la figura del Ombudsman, esta Institución se creó con la finalidad de Proteger, defender, salvaguardar los derechos de las personas independientemente de la materia de que conozca.

**SEGUNDA:** En nuestro país existe una tradición de Ombudsmans, claro tal vez no con las mismas técnicas y métodos que existen en los países europeos, pero sí con los mismos principios y objetivos, obviamente adecuados a nuestra realidad jurídica o cuando menos así lo visualizó el Legislativo. Así pues, destacan la Procuraduría de Defensa del Trabajo, la Procuraduría de Protección al Consumidor, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, las Comisiones Locales de la misma materia y la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Así que la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es en todo caso la Institución adecuada para proteger los intereses de los Usuarios que requieran de un

**TERCERA:** Se debe de confiar en la figura de un Ombudsman Financiero, porque los Ombudsman, Defensores o Representantes tienen como objetivo coadyuvar a la solución de problemas entre Instituciones Financieras y la población en general, derivados de arbitrariedades, abusos o injusticias de éstas en perjuicio de los ciudadanos.

**CUARTA:** Los principios básicos de todo Ombudsman Financiero pueden resumirse en cinco puntos:

1. Sus decisiones se toman de manera independiente.
2. Su objetivo principal es la conciliación y la solución de conflictos.
3. Sus servicios son gratuitos.
4. Es un órgano que debe contar con especialistas conocedores del sector y con una gran vocación de servicio.
5. Genera recomendaciones para que las entidades financieras mejoren el servicio al cliente y eleven sus niveles de eficiencia.

**QUINTA:** Es importante destacar, como ha quedado expuesto, que son tres los esquemas que identifican el funcionamiento de los Ombudsman Financiero. El primero funciona en el interior de cada una de las entidades financieras. En segundo lugar se encuentran los que operan como dependencia gubernamental autónoma e independiente, su consejo directivo se integra por representantes del gobierno, de las instituciones y de los Usuarios. Y por último, los que se desempeñan como Organización Civil; en ellos su consejo directivo se integra por representantes de las instituciones y de los Usuarios.

**SEXTA:** Las situaciones en las que se hace necesaria la intervención de un Ombudsman Financiero son básicamente dos: 1.- cuando la ley no es clara y 2.- cuando la aplicación de la ley es débil o deficiente. Estas situaciones se presentan en mayor o menor medida en todos los países del mundo, por lo que la existencia de un Ombudsman Financiero es muy importante, a juicio personal, para salvaguardar los derechos de la población.

**SÉPTIMA:** Una de las premisas del Estado moderno es tratar a la economía como un todo que envuelve los procesos sociales, para convertirlos en factor de impacto en la valoración de instrumentos a menudo tan distantes como el valor objetivo de la moneda, las tasas de interés, el tipo cambiario, entre otros. Esto es precisamente porque la economía se nutre y sustenta en los propios fenómenos sociales, los cuales son definidos por la actitud del conjunto poblacional ante las políticas que aplican las clases gobernantes. En un mundo integrador como en el que vivimos, si bien es importante considerar los fenómenos macroeconómicos en el desarrollo de la economía nacional, no menos importante es apreciar los procesos de la economía interna. Éstos definen la situación actual social, precisamente porque de ésta última, de la situación social, se deriva la confiabilidad de un país y su estabilidad, hablando en términos reales.

**OCTAVA:** Existe una imperiosa necesidad de incrementar el nivel de participación de los ciudadanos en los esquemas que se plantean con el objeto de lograr una adecuada **cultura financiera**; es indispensable expandir la percepción de que el funcionamiento y operación del Ombudsman en el ámbito financiero; con el impulso de las Instituciones Financieras, constituye un círculo virtuoso por lo que se refiere a las reclamaciones presentadas por los Usuarios; si bien ya están delimitadas las actividades y responsabilidades de cada una de las partes involucradas, esto con el fin de mejorar las relaciones jurídico-financieras que se



desarrollan entre sí buscando siempre una procuración equitativa, transparente e independiente del Ombudsman. Finalmente, debe realizarse cualquier esfuerzo que propicie la confianza en la prestación de los servicios financieros, con lo que las Instituciones Financieras indudablemente obtendrán una mayor penetración de mercado.

**NOVENA:** Por lo que hace la **cultura financiera**, la labor que desempeña el Ombudsman Financiero consiste en proporcionar a los Usuarios información relacionada con los servicios y productos que ofrecen los intermediarios financieros; difundiendo los diversos beneficios que otorgan las entidades e informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las instituciones, sus niveles de atención y de aquellas que prestan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios.

**DECIMA:** Los procedimientos rígidos de solución de conflictos en materia de servicios financieros parecen ya una opción menos recurrida; la conciliación y el arbitraje tienden a hacerse flexibles a efecto de dar respuesta a las circunstancias que el ámbito financiero exige. Se constituyen entidades especializadas que para la investigación y solución de conflictos tienen como prioridad hacer menos burocrático el trámite para las reclamaciones y con ello hacer la vida más sencilla al Usuario y abaratar los costos económicos y administrativos de las instituciones.

**UNDÉCIMA:** La CONDUSEF a través de sus procedimientos conciliatorios de **amigable composición y en estricto derecho**, deja ver claramente la finalidad que tiene esta Institución, la de tratar de allegar a las partes, mediante procedimientos que a opción de las partes podrán someterse a cualquiera de ellos, claro esta salvaguardando sus prerrogativas para acudir a la instancia judicial competente de no llegar a una resolución satisfactoria, sin embargo de eso se trata, de no recurrir a instancias judiciales si pueden solucionar sus conflictos a través de la Comisión, que finalmente persigue la implementación de una Cultura Financiera en la relación entre Usuarios de Servicios Financieros, Las Instituciones que prestan Servicios Financieros y la propia CONDUSEF.

**DUODÉCIMA:** Sin embargo, es claro que la solución de fondo a este tipo de problemas es contar con un marco jurídico adecuado en materia financiera y que genere los incentivos para la correcta aplicación de la Ley. Por ello, la actual Administración tiene que solucionar estos problemas con un doble enfoque: por un lado, se ha iniciado un gran esfuerzo para llevar a cabo una reforma estructural del sistema financiero y, por otro lado, creada la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cubra los

vacíos que irremediablemente prevalecen tanto en la ley como en su aplicación.

**DECIMOTERCERA:** Es importante destacar la gran labor que ha desarrollado la CONDUSEF durante los el tiempo que lleva en funcionamiento, resultando que cada día acuden más personas a ella para recibir la atención correspondiente. De esta manera, y de acuerdo con los resultados que arroja la propia CONDUSEF, en el periodo comprendido entre enero y marzo de este año se han brindado 31 mil 788 asistencias técnicas, 898 orientaciones jurídicas, se presentaron ocho mil 32 reclamaciones, se llevaron a cabo 13 estudios socioeconómicos y se dieron 15 defensorías, para un total de 40 mil 746 orientaciones

## **COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

REGLAS DE PROCEDIMIENTO A QUE SE REFIERE ÉL ARTICULO 72 BIS DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 26 fracciones I y XIX y 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y

### **CONSIDERANDO**

Que la Comisión Nacional tiene como finalidad arbitrar las diferencias que se susciten entre los usuarios de los servicios financieros y las instituciones financieras de manera imparcial, procurando la equidad en las relaciones entre éstos.

Que con el fin de agilizar el procedimiento arbitral, el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros faculta a la Comisión Nacional para establecer Reglas de Procedimiento a las que las partes de común acuerdo podrán adherirse total o parcialmente, tiene a bien expedir las siguientes:

### **Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**

#### **CAPITULO PRIMERO**

##### **Disposiciones generales**

**Artículo 1.-** Las presentes Reglas tienen por objeto establecer las normas a las cuales se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y los árbitros propuestos por ésta, en el desarrollo de los procedimientos arbitrales en que intervengan, siempre que las partes de común acuerdo decidan adoptarlas total o parcialmente.

**Artículo 2.-** Para los efectos de las presentes Reglas se entenderá por:

- I. Comisión Nacional, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- II. Ley, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- III. Compromiso Arbitral, al acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje la resolución de la controversia planteada ante la Comisión Nacional;

**IV. Actor,** al usuario de algún servicio financiero que presenta la demanda arbitral en términos del Compromiso Arbitral;

**V. Institución Financiera,** a la institución que interviene en el procedimiento arbitral como demandada;

**VI. Arbitro,** en singular o plural, a la persona o personas encargadas de la conducción del procedimiento arbitral y emisión del laudo regulado en el Compromiso Arbitral, ya sea que se trate de un árbitro único, de un tribunal arbitral o de la Comisión Nacional cuando actúe como tal;

**VII. Reglas,** a las contenidas en el presente ordenamiento, y

**VIII. Registro de Árbitros,** al registro que lleva la Comisión Nacional en el que se asientan los nombres y demás características de los árbitros.

**Artículo 3.-** Las controversias que se sometan a la Comisión Nacional podrán ser resueltas por la propia Comisión Nacional o bien por un árbitro único o tribunal arbitral integrado por tres árbitros, designados de entre los que se encuentren inscritos en el Registro de Árbitros.

**Artículo 4.-** Cuando la Comisión Nacional funja como árbitro en el procedimiento arbitral prestará sus servicios de manera gratuita y no le serán aplicables los artículos 13, 16 a 24 y 46 a 54 de las Reglas.

**Artículo 5.-** Cuando la Comisión Nacional funja como árbitro, el arbitraje se llevará a cabo en las oficinas centrales de la propia Comisión Nacional o en las oficinas de la delegación de ésta que se encuentre más cercana al domicilio del actor. En caso de duda respecto de cuál de dos o más delegaciones estatales sea la más cercana, si las partes no llegan a un acuerdo, el arbitraje se llevará a cabo en el lugar que determine la Comisión Nacional, para lo cual deberá tomar en cuenta, entre otras cosas, la facilidad de las comunicaciones y la disponibilidad de personal.

Cuando el arbitraje se lleve a cabo por un árbitro distinto a la Comisión Nacional, el mismo se llevará en las oficinas de dicho árbitro.

**Artículo 6.-** Cada parte responderá de los gastos que origine dentro del procedimiento arbitral.

**Artículo 7.-** Las partes presentarán sus promociones por escrito y deberán entregarse al árbitro en el domicilio señalado en el Compromiso Arbitral.

Cuando las partes radiquen fueran del lugar del arbitraje, podrán presentar sus promociones por correo certificado con acuse de recibo, en cuyo caso se tendrá como fecha de presentación la de su entrega a la oficina de correos.

No obstante lo dispuesto en los dos párrafos anteriores, las partes podrán acordar por escrito y bajo su responsabilidad, que las promociones se presenten por cualquier otro medio de comunicación.

El mencionado acuerdo deberá constar por escrito en el Compromiso Arbitral o en escrito posterior.

**Artículo 8.-** Las notificaciones serán personales, salvo que las partes o el propio árbitro establezcan lo contrario, y se harán al interesado o a su representante, en el domicilio señalado en el escrito de demanda o tratándose de la Institución Financiera en el señalado en el Compromiso Arbitral para el emplazamiento, sin perjuicio de que con posterioridad las partes designen otro para recibir notificaciones.

La notificación surtirá efectos al día siguiente a aquel en que se hubiere realizado.

**Artículo 9.-** Los plazos se computarán por días hábiles. Se considerarán como días inhábiles aquellos que dé a conocer la Comisión Nacional mediante el acuerdo que periódicamente publique en el **Diario Oficial de la Federación**.

**Artículo 10.-** Si una de las partes tiene conocimiento de que alguna de las disposiciones o requisitos previstos en las Reglas o en el Compromiso Arbitral no se ha cumplido y no expresa su objeción a dicho incumplimiento, dentro de los tres días siguientes a que tenga conocimiento del hecho, se entenderá renunciado su derecho a impugnar.

**Artículo 11.-** Será causa de responsabilidad imputable al árbitro la falta de cumplimiento de sus obligaciones en los plazos previstos en la Ley o las Reglas, salvo en aquellos casos en que el incumplimiento sea por caso fortuito o de fuerza mayor.

**Artículo 12.-** Las partes podrán convenir de común acuerdo y por escrito la reducción de los plazos previstos en las Reglas. Dicho acuerdo tendrá que ser aprobado por el árbitro.

**Artículo 13.-** Conforme al artículo 75 fracción VII de la Ley, los términos que dicho precepto establece para las partes serán improrrogables. Sin perjuicio de lo anterior, el árbitro podrá solicitar a la Comisión Nacional la prórroga del plazo para emitir el laudo.

**Artículo 14.-** Cuando el árbitro solicite la prórroga del plazo para emitir el laudo, la Comisión Nacional podrá prorrogarlo hasta en dos ocasiones y por un plazo no mayor de 30 días cada una.

Si transcurrido el plazo para emitir el laudo y, en su caso, las prórrogas, el árbitro no entrega el laudo a la Comisión Nacional por causas imputables a él, la

Comisión Nacional podrá destituirlo previa vista a las partes para que expresen lo que a su derecho convenga.

Cuando conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, proceda la destitución del árbitro, la Comisión Nacional lo notificará a las partes para que designen nuevo árbitro y prorrogará el plazo para la emisión del laudo por todo el tiempo que estime necesario.

## CAPITULO SEGUNDO

### Compromiso arbitral

**Artículo 15.-** El Compromiso Arbitral deberá contener:

I. Nombre o denominación del usuario reclamante;

II. Denominación de la Institución Financiera;

III. Determinación del domicilio de la Institución Financiera, para efectos del emplazamiento;

IV. Una relación sucinta de los hechos que motivan el arbitraje;

V. Materia objeto del arbitraje;

VI. La referencia a si el arbitraje será en amigable composición o de estricto derecho;

VII. La determinación de si la resolución de la controversia se dejará a la decisión de la Comisión Nacional, de un árbitro único o bien de un tribunal arbitral. Si las partes no convienen el número de árbitros, la controversia será sometida a un árbitro único;

VIII. La designación del árbitro o árbitros que, en su caso, integrarán el tribunal arbitral;

IX. Domicilio en que se llevará a cabo el arbitraje;

X. Compromiso de las partes de acatar total o parcialmente las Reglas señalando, en su caso, aquellas que no serán aplicables, y

XI. Fecha de celebración del Compromiso Arbitral.

La materia objeto del arbitraje comprenderá, salvo pacto en contrario, cualquier cuestión accesoria, derivada o conexas a la reclamación.

Para que el Compromiso Arbitral sea válido deberá firmarse por las partes y él o los árbitros en presencia de la Comisión Nacional. Al efecto, la propia Comisión Nacional deberá citar a las partes a una audiencia que se llevará a cabo en las oficinas de ésta.

### CAPITULO TERCERO

#### De los árbitros

**Artículo 16.-** Para poder fungir como árbitro en las controversias que se presenten ante la Comisión Nacional, deberán reunirse los requisitos previstos en el artículo 72 Ter de la Ley.

Las personas que acepten ser designadas como árbitros se obligan a acatar el Compromiso Arbitral hasta el cabal cumplimiento de sus funciones.

La Comisión Nacional llevará un Registro de Árbitros diferenciado según las distintas especialidades de la materia financiera.

Solamente podrán fungir como árbitros las personas que se encuentren inscritas en el Registro de Árbitros.

**Artículo 17.-** El árbitro deberá ser independiente de las partes y habrá de firmar y dirigir a la Comisión Nacional una declaración de aceptación del cargo, en la que establezca que no se encuentra en alguno de los impedimentos del artículo 72 bis de la Ley.

**Artículo 18.-** El árbitro deberá comunicar inmediatamente por escrito a la Comisión Nacional y a las partes, cualquier impedimento que surja durante el procedimiento arbitral susceptible de poner en duda su independencia ante las partes.

**Artículo 19.-** El árbitro que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 72 bis de la Ley deba excusarse del conocimiento de la controversia que se le hubiere planteado, deberá presentar dentro de los dos días siguientes a que tenga conocimiento del hecho, un informe a la Comisión Nacional en el que exprese concretamente en qué consiste el impedimento. La Comisión Nacional notificará dicha información a las partes, otorgándoles un plazo de cinco días para que manifiesten lo que a su derecho convenga y resolverá dentro de los dos días siguientes.

Cuando el árbitro no se excuse, la parte afectada podrá recusarlo presentando un escrito a la Comisión Nacional en el que deberá precisar los hechos y circunstancias que motivan la recusación.

Recibido el escrito de recusación, la Comisión Nacional otorgará un plazo de dos días a las partes para que aleguen y prueben lo que a su derecho convenga, concluido el plazo, la Comisión Nacional deberá resolver dentro de los dos días siguientes, ya sea ratificando al árbitro o proponiendo uno nuevo.

**Artículo 20.-** Entre tanto se resuelve una excusa o recusación, quedará en suspenso el procedimiento arbitral. La resolución que decida una excusa no es recurrible.

**Artículo 21.-** Habrá lugar a la sustitución de un árbitro cuando:

I. Hubiere fallecido;

II. La Comisión Nacional acepte su renuncia;

III. La Comisión Nacional estime fundada alguna causa de impedimento;

IV. Lo soliciten de común acuerdo las partes, o

V. La Comisión Nacional determine que por cualquier causa no cumple o no puede cumplir con sus funciones de acuerdo con el Compromiso Arbitral.

**Artículo 22.-** Cuando hubiere lugar a la sustitución del árbitro, las partes deberán designar a la Comisión Nacional o a un nuevo árbitro único o tribunal arbitral, de acuerdo con el procedimiento previsto en las Reglas para la Designación de Árbitros.

**Artículo 23.-** Cuando la controversia se someta a un árbitro único, las partes deberán designarlo de común acuerdo en el Compromiso Arbitral correspondiente de entre los que se encuentren inscritos en el Registro de Árbitros.

**Artículo 24.-** Cuando las partes hayan convenido que la controversia se someta a un tribunal arbitral cada una deberá designar a un árbitro en el Compromiso Arbitral correspondiente de entre los inscritos en el Registro de Árbitros.

Salvo pacto en contrario, el tercer árbitro será nombrado por la Comisión Nacional, de entre los inscritos en el Registro de Árbitros, quien fungirá como presidente del tribunal arbitral.

## CAPITULO CUARTO

### Derecho aplicable



**Artículo 25.-** El árbitro deberá aplicar al fondo del litigio las leyes, usos y costumbres que regulen la materia objeto del arbitraje, salvo lo dispuesto en el artículo siguiente.

En cualquier caso, el árbitro tomará en consideración las estipulaciones del contrato que dio origen a la controversia.

**Artículo 26.-** El árbitro tendrá los poderes de amigable componedor cuando las partes así lo determinen expresamente.

## CAPITULO QUINTO

### Procedimiento arbitral

**Artículo 27.-** El procedimiento arbitral se regirá por las Reglas y, en lo que éstas fueren omisas, por las reglas que las partes determinen o, en su defecto, el árbitro.

Independientemente de lo anterior, y en todo caso, el árbitro deberá actuar de manera imparcial, otorgando a las partes una oportunidad razonable de presentar sus argumentos.

**Artículo 28.-** Cuando la resolución de la controversia no se hubiere encomendado a la Comisión Nacional, para la celebración del Compromiso Arbitral el actor invitará al árbitro o árbitros a la firma del Compromiso Arbitral, indicándoles la fecha y el domicilio en que se llevará a cabo. Al efecto, la Comisión Nacional deberá proporcionar a las partes la lista de los árbitros que se encuentren inscritos en el Registro de Arbitros y citarlas a la audiencia a que se refiere el artículo 15 de las Reglas.

Además las partes deberán realizar el depósito a que se refiere el artículo 48 de las Reglas y entregar a la Comisión Nacional en la audiencia de firma del Compromiso Arbitral, original y copia de la ficha de depósito correspondiente. La Comisión Nacional conservará en su poder el original y anexará la copia al Compromiso Arbitral, pudiendo emitirse a petición de parte, y con cargo a ésta, copia certificada de la ficha de depósito.

En la misma audiencia, los árbitros que firmen el Compromiso Arbitral, deberán entregar a la Comisión Nacional por triplicado el escrito de declaración de aceptación del cargo a que se refiere el artículo 17 de las Reglas, la Comisión Nacional entregará un tanto a cada parte y conservará uno en su poder.

**Artículo 29.-** Cuando la Comisión Nacional funja como árbitro en una controversia, la demanda deberá presentarse en la Oficialía de Partes de las instalaciones de la Comisión Nacional que se hubiere acordado en el Compromiso Arbitral dentro de los nueve días siguientes a la firma de éste.

Cuando la resolución de la controversia se hubiere encomendado a un árbitro distinto a la Comisión Nacional, la demanda deberá presentarse en el domicilio señalado en el Compromiso Arbitral, dentro del plazo a que se refiere el párrafo anterior.

La fecha de recepción de la demanda será, para todos los efectos legales a que haya lugar, la fecha de inicio del procedimiento arbitral.

**Artículo 30.-** La demanda de arbitraje deberá contener lo siguiente:

I. Nombre o denominación y domicilio del actor y, en su caso, de su representante o persona que promueva en su nombre;

II. Denominación de la Institución Financiera contra la que se presenta la demanda;

III. Las pretensiones del actor incluyendo, en su caso y en la medida de lo posible, la indicación de la suma reclamada, y

IV. Exposición de los hechos en que el actor funde su petición, narrándolos sucintamente con claridad y precisión de tal manera que el demandado pueda producir su contestación y defensa.

**Artículo 31.-** Con el escrito de demanda el actor deberá acompañar copia del acta firmada ante la Comisión Nacional en la que conste el Compromiso Arbitral, la documentación en que funde su acción y las pruebas documentales que puedan servir a su favor en el procedimiento o, en su caso, ofrecerlas cuando se trate de pruebas distintas a las mencionadas.

La prueba documental se entenderá desahogada por su propia naturaleza.

**Artículo 32.-** Admitida la demanda, la Comisión Nacional, el árbitro que conozca del asunto o el presidente del tribunal arbitral emplazará con copia de ella a la Institución Financiera, otorgándole un plazo de nueve días para contestarla.

**Artículo 33.-** El escrito de contestación deberá contener lo siguiente:

I. Denominación y domicilio de la Institución Financiera;

II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en nombre de la Institución Financiera;

III. Las observaciones respecto de los hechos y actos que constituyan los antecedentes de las pretensiones del actor, y

IV. Las excepciones y defensas que correspondan a cada una de las pretensiones que el actor hubiere expresado en el escrito de demanda.

**Artículo 34.-** Cuando la Comisión Nacional funja como árbitro la contestación deberá presentarse en la Oficina de Partes de las instalaciones de la Comisión Nacional que se hubiere acordado en el Compromiso Arbitral.

Cuando la resolución de la controversia se hubiere encomendado a un árbitro distinto a la Comisión Nacional, la contestación deberá presentarse en el domicilio señalado en el Compromiso Arbitral.

Con el escrito de contestación, la Institución Financiera deberá acompañar las pruebas documentales que puedan servir a su favor en el procedimiento o, en su caso, ofrecerlas cuando se trate de pruebas distintas a las señaladas.

La prueba documental se entenderá desahogada por su propia naturaleza.

**Artículo 35.-** Si la Institución Financiera no contesta la demanda dentro del término que establece el artículo 32, la Comisión Nacional o quien funja como árbitro acordará que el procedimiento arbitral se continúe en rebeldía.

**Artículo 36.-** Las partes podrán ser representadas o asesoradas por personas de su elección.

La personalidad de los representantes o apoderados se acreditará en la forma y términos previstos en las leyes aplicables.

**Artículo 37.-** Recibidos los escritos de demanda y, en su caso, de contestación y sólo cuando fuere necesario el desahogo de pruebas distintas a la documental, el árbitro citará a las partes a una audiencia. En casos excepcionales el árbitro podrá diferir o suspender la audiencia si existe causa justificada para ello, por una sola vez y por todo el tiempo que sea necesario.

El árbitro presidirá el desarrollo de la audiencia, a la cual no podrán acudir personas ajenas al procedimiento sin el consentimiento de las partes y del árbitro.

**Artículo 38.-** El árbitro deberá rechazar las pruebas que sean ajenas a la controversia planteada o no sean las idóneas para su resolución.

**Artículo 39.-** La admisión del escrito de contestación o la declaración de que el procedimiento se seguirá en rebeldía tendrá los efectos de cierre de la etapa probatoria.

Cuando se hubiere celebrado la audiencia a que se refiere el artículo 37 de las Reglas y una vez que ésta hubiere concluido, el árbitro declarará cerrada la etapa probatoria.

Cerrada la etapa probatoria, las partes contarán con un plazo de ocho días para producir sus alegatos.

**Artículo 40.-** El árbitro continuará en sus funciones hasta en tanto logre el cumplimiento del laudo o lo envíe a la Comisión Nacional en términos del artículo 77 de la Ley, en cuyo caso la Comisión Nacional se sustituirá en todas las funciones del árbitro.

## CAPITULO SEXTO

### Del laudo arbitral

**Artículo 41.-** El árbitro deberá rendir el laudo a más tardar dentro de un plazo de 60 días, contado a partir de que hubiere declarado cerrada la etapa probatoria.

**Artículo 42.-** El laudo arbitral se pronunciará por unanimidad o mayoría cuando la resolución de la controversia se hubiere sometido a la decisión de un tribunal arbitral. En caso de no existir mayoría, el presidente del tribunal arbitral deberá rendir el laudo.

En los casos en que se hubiere pactado el arbitraje en estricto derecho, el laudo arbitral deberá estar fundado y motivado.

Cuando el arbitraje sea en amigable composición bastará que el árbitro exprese los motivos de equidad en que apoye su decisión, fundando su resolución en el artículo 73 de la Ley.

El laudo se considerará pronunciado en el lugar y fecha que ostente.

**Artículo 43.-** Si las partes durante el desarrollo del procedimiento arbitral y hasta antes de la expedición del laudo llegan a un acuerdo, éste podrá elevarse a la categoría de laudo arbitral si las partes así lo solicitan al árbitro.

**Artículo 44.-** El árbitro notificará a las partes el laudo mediante la entrega a éstas de copia certificada del mismo.

## CAPITULO SÉPTIMO

### De los honorarios de los árbitros

**Artículo 45.-** Los honorarios de los árbitros se determinarán conforme al siguiente arancel:

MONTO DEL LITIGIO (L)			HONORARIO POR ARBITRO			
Hasta 100,000			15,000			
De	100,001	a 280,000	15,000	+ 6.02%	del excedente de L sobre	100,000
De	280,001	a 644,000	25,836	+4.52%	del excedente de L sobre	280,000
De	644,001	a 1,288,000	42,228	+3.32%	del excedente de L sobre	644,000
De	1,288,001	a 2,500,000	63,669	+2.42%	del excedente de L sobre	1,288,000
De	2,500,001	a 4,000,000	93,000	+2.32%	del excedente de L sobre	2,500,000
De	4,000,001	a 8,000,000	127,800	+1.40%	del excedente de L sobre	4,000,000
De	8,000,001	a 16,000,000	183,800	+1.12%	del excedente de L sobre	8,000,000
De	16,000,001	a 40,000,000	273,400	+0.40%	del excedente de L sobre	16,000,000
De	40,000,001	a 80,000,000	369,400	+0.24%	del excedente de L sobre	40,000,000
De	80,000,001	a 400,000,000	465,400	+0.08%	del excedente de L sobre	80,000,000
De	400,000,001	a 640,000,000	721,400	+0.05%	del excedente de L sobre	400,000,000
De	640,000,001	a 800,000,000	841,400	+0.04%	del excedente de L sobre	640,000,000
De	800,000,001	o más	905,400	+0.02%	del excedente de L sobre	800,000,000

**Artículo 46.-** Las partes deberán cubrir los honorarios de los árbitros de acuerdo con las siguientes reglas:

I. Si someten la resolución de la controversia a un árbitro único, el actor deberá cubrir el cincuenta por ciento de los honorarios del árbitro y la Institución Financiera el otro cincuenta por ciento, o

II. Si la controversia se somete a la decisión de un tribunal arbitral, cada parte deberá cubrir los honorarios del árbitro que hubiere designado. Los honorarios del tercer árbitro serán cubiertos por las partes conforme a lo dispuesto en la fracción anterior.

**Artículo 47.-** Los depósitos a que se refiere las Reglas deberán realizarse en la Institución Financiera y en las cuentas que expresamente dé a conocer la Comisión Nacional. En ningún caso los depósitos se harán en la Institución Financiera que aparezca como demandada en el caso concreto o en alguna entidad financiera de su grupo.

**Artículo 48.-** Cada una de las partes, antes de la firma del Compromiso Arbitral deberá realizar un depósito cuyo importe se determinará de acuerdo con las siguientes reglas:

I. Cuando la controversia se hubiere sometido a la decisión de un árbitro único, cada parte deberá depositar el veinticinco por ciento del importe total de los honorarios del árbitro, y

II. Cuando la controversia se hubiere sometido a la decisión de un tribunal arbitral, cada parte deberá depositar el cincuenta por ciento del importe total de los honorarios del árbitro que hubiere designado, y el veinticinco por ciento del importe total de los honorarios del tercer árbitro.

Cuando no sea posible formalizar el Compromiso Arbitral porque alguna de las partes no asista o no quiera firmar, se dejarán a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía que corresponda y si alguna de ellas hubiere realizado el depósito a que se refiere este artículo, la Comisión Nacional ordenará su devolución a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquel en que debió haberse firmado el Compromiso Arbitral.

**Artículo 49.-** Cuando conforme a lo dispuesto en el artículo 39 de las Reglas, el árbitro hubiere declarado el cierre de la etapa probatoria, las partes dentro de los dos días siguientes al en que se les notifique la resolución, deberán depositar cada una, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo anterior, el importe restante de los honorarios del árbitro único o del tribunal arbitral, según corresponda debiendo entregar la ficha de depósito correspondiente a la Comisión Nacional. A petición de parte, y con cargo a ésta, podrá expedirse copia certificada de la ficha respectiva.

**Artículo 50.-** Si alguna de las partes no realiza los depósitos a que se refiere el artículo anterior, la contraparte podrá efectuar la totalidad del pago, sin perjuicio de que en el laudo arbitral se condene a pagar a la parte que omitió cumplir con la mencionada obligación.

**Artículo 51.-** Una vez que las partes y el árbitro hubieren firmado el Compromiso Arbitral la Comisión Nacional efectuará un pago al árbitro del veinticinco por ciento del importe total de sus honorarios.

Otro cincuenta por ciento le será pagado al árbitro cuando entregue a las partes copia del laudo, en los términos del artículo 44 de las Reglas.

El veinticinco por ciento restante de los honorarios le serán pagados cuando el laudo cause ejecutoria.

**Artículo 52.-** Cuando hubiere lugar a la separación del árbitro por causa justificada y dicha separación se dé hasta antes del cierre de la etapa probatoria, el árbitro conservará el veinticinco por ciento de los honorarios que conforme a lo dispuesto en el artículo anterior hubiere recibido.

Cuando la separación se dé con posterioridad al cierre de la etapa probatoria, el árbitro tendrá derecho a recibir un veinticinco por ciento más del monto total de sus honorarios. Dicho pago lo realizará la Comisión Nacional.

**Artículo 53.-** El remanente de los honorarios totales del árbitro, luego de que la Comisión Nacional hubiere realizado los pagos que correspondan conforme a lo dispuesto en el artículo anterior, servirá para cubrir los honorarios del árbitro sustituto.

**Artículo 54.-** Los pagos que realice la Comisión Nacional se harán exclusivamente con cargo a los depósitos que realicen las partes, entregándose estrictamente al árbitro las cantidades estipuladas en el Compromiso Arbitral, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45 de las Reglas.

## CAPITULO OCTAVO

### Del pago a peritos

**Artículo 55.-** Cuando se promueva la prueba pericial, el árbitro hará la designación del perito, sin perjuicio de que cada parte pueda designar también su propio perito para que rinda su dictamen al árbitro. Les serán aplicables a los peritos, en lo conducente, lo dispuesto en los artículos 17 a 22 de las Reglas.

**Artículo 56.-** El árbitro bajo su más estricta responsabilidad y atendiendo a la naturaleza del asunto, determinará el número y los honorarios de los peritos que, en su caso, se requerirán para cada asunto.

Los honorarios de los peritos no podrán exceder, en lo individual, del veinticinco por ciento del monto de los honorarios que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45, corresponderían al árbitro dependiendo de la cuantía del asunto de que se trate ni, en conjunto, del cincuenta por ciento del mencionado monto.

**Artículo 57.-** Los honorarios de los peritos serán cubiertos por las partes, de acuerdo con las siguientes reglas:

I. Cuando el árbitro hubiere designado a un perito, el actor pagará el cincuenta por ciento de los honorarios y la Institución Financiera el otro cincuenta por ciento, y

II. Si las partes designan a un perito distinto al nombrado por el árbitro, cada una deberá cubrir el monto total de los honorarios del perito que hubieren designado.

**Artículo 58.-** Para cubrir los honorarios del perito designado por el árbitro cada parte deberá depositar, dentro de los dos días siguientes a aquel en que se le hubiere notificado el nombramiento, el cincuenta por ciento de los honorarios del perito. Si alguna de las partes no realiza el mencionado depósito, la contraparte podrá realizar la totalidad del pago, sin perjuicio de que en el laudo arbitral se condene a pagar a la parte que omitió cumplir con dicha obligación.

Si ninguna de las partes realiza el depósito a que se refiere este artículo o, en su caso, si la parte que efectuó su depósito no deposita el que corresponda a su contraparte, el árbitro declarará desierta la prueba.

**Artículo 59.-** El depósito de los honorarios del perito designado por el árbitro se realizará en términos de lo dispuesto en el artículo 47 de las Reglas.

**Artículo 60.-** Cuando el perito designado por el árbitro hubiere aceptado su nombramiento, tendrá derecho a recibir el veinticinco por ciento de sus honorarios, el restante setenta y cinco por ciento se le pagará cuando rinda su dictamen al árbitro. Al efecto, el árbitro solicitará a la Comisión Nacional que realice los pagos a que se refiere este artículo.

Los pagos que realice la Comisión Nacional se harán exclusivamente con cargo a los depósitos que realicen las partes.

**Artículo 61.-** Para la sustitución del o los peritos se aplicará en lo conducente, lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de las Reglas.

**Artículo 62.-** Cuando hubiere lugar a la sustitución del o los peritos, la nueva designación se hará conforme a lo previsto en los artículos 52 y 53 de las Reglas.



## INFORME SOBRE LAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LA CONDUSEF DE ENERO A JUNIO DE 2002

### ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS CORRESPONDIENTES AL PERIODO ENERO - JUNIO 2002

#### I. RESULTADOS AL PRIMER SEMESTRE DE 2002

Al cierre del primer semestre del año la CONDUSEF brindó 92.329 acciones de atención a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera:

Acciones de Atención	Asistencias Técnicas	Reclamaciones	Arbitrajes	Dictámenes Técnicos	Orientación Jurídica <sup>2</sup>	Defensorias	Total	%
Sector								
Bancario	22,415	6,713	0	117	1,178	100	30,523	33.1
Bursátil	355	22	-	1	11	0	389	0.4
Org. Aux. de Crédito	392	118	-	7	39	0	556	0.6
Seguros	8,733	3,073	6	140	552	62	12,566	13.6
Fianzas	464	168	0	14	22	1	669	0.7
SAR	40,752	884	0	694	143	4	42,477	46.0
No registradas <sup>1</sup>	5,090	-	-	-	59	-	5,149	5.6
<b>TOTAL</b>	<b>78,201</b>	<b>10,978</b>	<b>6</b>	<b>973</b>	<b>2,004</b>	<b>167</b>	<b>92,329</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup>Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular.

<sup>2</sup>Conformado por solicitudes para defensoría legal y consultorías jurídicas. Las acciones de atención con un mayor número de incidencias fueron las asistencias técnicas con una participación de un 85% y las reclamaciones con el 12%. Los sectores más representativos dentro de asistencias técnicas fueron: SAR, Instituciones de Crédito y Seguros, con el 52%, 29% y 11%, respectivamente. En

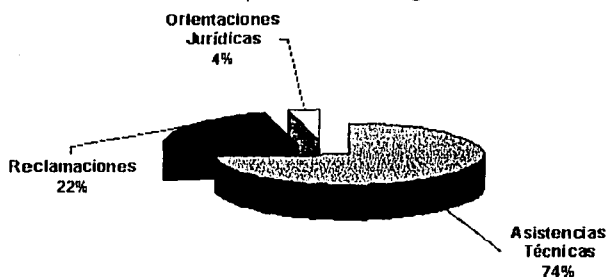
cuanto a las reclamaciones los sectores con más incidencias fueron: Instituciones de Crédito con el 61%, seguros con el 28% y SAR con el 8%.

En comparación con el primer semestre del año anterior el total de acciones de atención a usuarios registró un incremento de alrededor del 4%, en donde las asistencias técnicas presentaron un incremento del 10% y las reclamaciones un decremento del 15%.

## II. ANÁLISIS ESTADÍSTICO POR SECTOR

### II.1. SECTOR INSTITUCIONES DE CRÉDITO

Al cierre del mes de junio de 2002, las acciones de atención brindadas a las Instituciones de Crédito presentaron la siguiente distribución:



Nota: El resto de las acciones no son significativas.

Entre los principales productos y servicios que les dieron origen a las acciones de atención antes descritas destacan las tarjetas de crédito, las cuentas de cheques, los créditos y préstamos y los servicios otorgados a través de los cajeros automáticos.

A su vez, entre las causas que les dieron origen a las acciones antes señaladas, se encuentran las siguientes:

- Del total de acciones de atención registradas en el producto tarjeta de crédito, la causa denominada "cargos indebidos" representó el 71% del total.

En tal sentido, las asistencias técnicas brindadas por la causa antes referida, se relacionaron con cargos indebidos provenientes de importes de créditos personales contratados con cargo a la tarjeta, por gastos de cobranza y por compras en establecimientos afiliados que el usuario no reconoce.

En esta última parte, las asistencias técnicas tuvieron como antecedente

que el producto tarjeta de crédito fue reportado como robado, extraviado o retenido en un cajero automático.

En cuanto a las reclamaciones, se detectó que los cargos indebidos se originaron principalmente por la posible clonación del producto, así como por el robo o extravío del producto, ya que se observó que los consumos reflejados en el estado de cuenta se hicieron en lugar distinto al de residencia del usuario o fuera de territorio nacional, además de considerar que la firma contenida en el voucher era notoriamente distinta a la presentada en los registros de la propia institución.

En las orientaciones jurídicas, se detectó que los pagarés que amparan las compras que dieron origen a los "cargos indebidos por consumos no efectuados", contienen firmas notoriamente distintas a las registradas en los archivos de la institución. Además de considerar que para el caso de los cargos indebidos relacionados con el robo o extravío del producto, las instituciones bancarias no proporcionaron en ningún momento la hora en que el usuario levantó el reporte respectivo ante el centro de atención telefónica de la institución bancaria.

- En el producto cuenta de cheques las causas principales fueron: "cheques pagados con firma falsificada" y "cheques pagados con alteraciones" que en conjunto representan el 42%, así como los "cargos indebidos" con el 28% del total de las acciones de atención, cuyo origen en este último, se relacionó principalmente con el manejo de cuenta, intento de sobregiro y comisiones y servicios no solicitados. Asimismo, del total de asuntos relacionados con la causa "cheque pagado con firma falsificada", se puede comentar que el mayor número de asuntos correspondió a personas físicas; que los esqueletos de cheques fueron entregados en sucursales bancarias principalmente, y que los acuses de recibo o entrega de las chequeras, presentados por las instituciones bancarias, contenían inserta la firma o rubrica del usuario de haber recibido la serie completa de cheques indicada en el talonario.

Por lo que respecta a los "cargos indebidos por servicios no solicitados" (por cuenta de terceros), se pudo observar que corresponden a la venta de seguros de vida, daños o cualquier otro ramo que los usuarios argumentan no haber solicitado.

- Del total de acciones de atención registradas en el producto créditos y préstamos, las causas "negativa a entregar carta liberación de adeudos", "negativa a reestructuración de adeudos", "propuestas de pago" y "cargos indebidos", ocuparon en conjunto el 36% del total. En las Asistencias Técnicas el mayor número de asuntos registrados se relacionaron con las propuestas de pago y las reestructuraciones de

adeudos, acciones de atención que se originaron dada la negativa de las instituciones bancarias a dar contestación a los escritos que los usuarios dirigieron a éstas con el fin de lograr negociar sus adeudos, provenientes casi en su totalidad de créditos a la vivienda (hipotecarios).

Por otra parte, las reclamaciones y las orientaciones jurídicas concentraron el mayor número de asuntos relacionados con los "cargos indebidos" y la "negativa a entregar carta liberación de adeudos", destacando para el primer caso, aquellos asuntos relacionados con la inconformidad por el importe que conforma la amortización mensual neta del crédito, la cual incluye intereses ordinarios y/o moratorios, así como el cobro de primas de seguros, con las que los usuarios manifiestan estar en desacuerdo.

Asimismo, por lo que respecta a la negativa a entregar carta liberación de adeudos, podemos decir que ésta se debió a dos causas principalmente, siendo la primera, porque la institución bancaria registraba adeudos provenientes de otros créditos, y condicionaba la entrega de la carta liberación de hipoteca, hasta en tanto no fuera cubierto el adeudo existente, y por existir adeudos remanentes en el crédito hipotecario original.

- En el servicio de cajeros automáticos se presentaron como principales causas la "no entrega de la cantidad solicitada con cargo a la cuenta", la cual representó el 65% del total y la "retención del plástico" con su consecuente cargo en algunos casos por disposición en cajero automático con el 11%. Al respecto podemos comentar que la mayor parte de los asuntos correspondieron a transacciones realizadas en cajeros automáticos ubicados fuera de sucursales bancarias, y en horarios vespertinos o nocturnos. Asimismo, es de hacer notar que en los asuntos relacionados con la retención del plástico, se pudo recabar de acuerdo a lo informado por los usuarios, que al momento de presentarse el incidente en la cabina del cajero, coincidentemente una persona ajena al banco se acercó al usuario para "orientarlo".

Por otra parte, durante el periodo enero-junio de 2002, en el sector instituciones de crédito se conciliaron 1,920 reclamaciones, no se conciliaron 1,995, se concluyeron 288 por otros motivos, 118 resultaron improcedentes, 111 están en prevención y 122 se encuentran en trámite.

En el periodo se emitió un laudo el cual fue condenatorio para la institución. Asimismo, se recibieron 117 solicitudes de dictamen técnico. Se sesionaron 123 asuntos, de los cuales 54 resultaron sujetos de emisión de dictamen técnico y en el resto, no se encontraron elementos suficientes para la emisión del dictamen. Los dictámenes emitidos proporcionarán a los usuarios elementos para continuar con el trámite de su reclamación ante los tribunales competentes.

Como se señaló, se emitieron 54 dictámenes técnicos que presumen la procedencia de lo reclamado y, por falta de elementos legales y probatorios suficientes, se expidieron 69 acuerdos administrativos.

Cabe mencionar que los productos "cuenta de cheques", "tarjeta de crédito" y "créditos y préstamos", en conjunto concentraron el 84% de los dictámenes emitidos.

En lo que se refiere a las orientaciones jurídicas, de las 1,178 acciones catalogadas dentro de este rubro, 990 corresponden a solicitudes de defensoría y 188 a consultas jurídicas.

De las 990 solicitudes de defensoría recibidas, 750 fueron de oficina central y 240 de delegaciones. En este sentido durante el periodo se emitieron 854 resoluciones, de ellas a 650 se les otorgó orientación jurídica por única vez y 204 fueron turnadas a defensoría legal gratuita, 134 a través de CONDUSEF y 70 por el Instituto de Defensoría Pública<sup>111</sup>.

De igual forma es de hacer notar que casi el total de consultas jurídicas recibidas se concluyeron en el periodo.

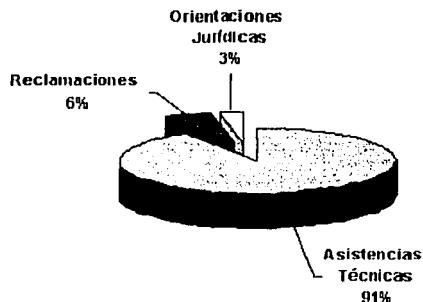
En cuanto al rubro de defensoría legal gratuita, durante el periodo se iniciaron 100 defensorías, de las cuales 70 correspondieron a Oficina Central, pasando 233 juicios en trámite del año anterior y 30 a Delegaciones.

Adicionalmente, se impusieron sanciones por un monto de \$2'596,989.37 a las Instituciones Financieras de este sector que no cumplieron con los requerimientos de información derivadas del procedimiento conciliatorio, ya sea por no presentar el informe correspondiente, no proporcionar la información adicional que se les requirió o por no presentarse a la audiencia de conciliación.

## II.2. SECTOR BURSÁTIL

Al cierre del periodo enero-junio de 2002, las acciones de atención brindadas en materia bursátil presentaron la siguiente distribución:

---



Las asistencias técnicas suscitadas en el sector bursátil se presentaron en su mayoría (78%) en las Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión, en donde los usuarios acudieron ante la CONDUSEF para verificar si este tipo de instituciones se encuentran debidamente constituidas y reguladas.

Asimismo, entre las causas que dieron origen a las asistencias técnicas, en el rubro de Casas de Bolsa, destaca la relacionada con saber si las inversiones concretadas en este tipo de instituciones financieras se encuentran respaldadas por el IPAB

Con relación a las orientaciones jurídicas y reclamaciones, éstas se derivaron de la negativa por parte de las Casas de Bolsa, a través de sus apoderados legales, a proporcionar el detalle de los valores en que se tienen invertidos sus recursos en los contratos de intermediación con manejo de cuenta discrecional, así como aquellas derivadas de la inconformidad con los rendimientos generados en las inversiones con manejos discrecionales y no discrecionales.

Por otra parte, durante el periodo enero-junio de 2002, en el sector bursátil se conciliaron 14 reclamaciones, no se conciliaron 9, un asunto resultó improcedente y uno más se encuentran en trámite.

Asimismo, se recibió 1 solicitud de dictamen técnico. Se sesionó un asunto, el cual resultó sujeto de emisión de dictamen técnico.

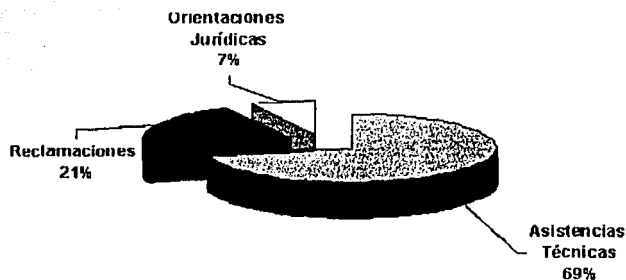
Como se señaló, se emitió un dictamen técnico que presume la procedencia de lo reclamado.

En lo que se refiere a las orientaciones jurídicas, de las 11 acciones catalogadas dentro de este rubro, 1 corresponde a solicitudes de defensoría y 10 a consultas jurídicas.

De la solicitud de defensoría recibida, a ésta se le otorgó orientación jurídica por única vez.

### II.3. SECTOR ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO.

Por lo que respecta a este sector, las acciones de atención brindadas durante el período de referencia presentaron la siguiente distribución:



El mayor número de acciones de atención lo defentan las Uniones de Crédito, cuya principal causa fue la denominada "Incumplimiento de Contrato" derivado de la falta de pago de la institución para con sus agremiados o socios en la retribución de recursos invertidos en pagarés.

El segundo lugar lo ocupan las Casas de Cambio, las cuales presentaron como causa principal la denominada "entrega de cheques sin fondos", situación que se origina cuando una Casa de Cambio expide cheques a sus usuarios por la compra de cantidades considerables en divisas, y la "inconformidad por la cantidad recibida de divisas".

Por otra parte, durante el periodo enero-junio de 2002, en el sector organizaciones y actividades auxiliares del crédito se conciliaron 24 reclamaciones, no se conciliaron 43, se concluyeron 13 por otros motivos, 5 resultaron improcedentes, un asunto está en prevención y uno más se encuentra en trámite.

Asimismo, se recibieron 7 solicitudes de dictamen técnico. Se sesionaron 10 asuntos, de los cuales 9 resultaron sujetos de emisión de dictamen técnico. Estos dictámenes proporcionarán a los usuarios elementos para continuar con el trámite de su reclamación ante los tribunales competentes.

En lo que se refiere a las orientaciones jurídicas, de las 39 acciones catalogadas dentro de este rubro, 34 corresponden a solicitudes de defensoría y 5 a consultas jurídicas.

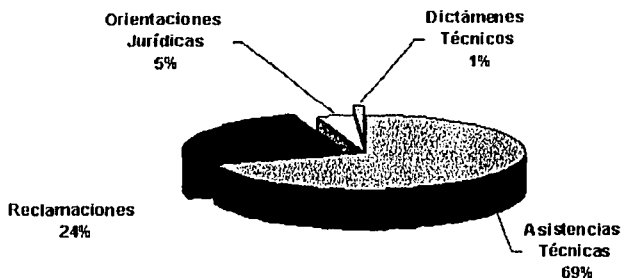
De las 34 solicitudes de defensoría recibidas, 27 fueron de oficina central y 7 de delegaciones. En este sentido durante el periodo se emitieron 30 resoluciones, de ellas a 26 se les otorgó orientación jurídica por única vez y 4 fueron turnadas a defensoría legal gratuita, 2 a través de CONDUSEF y 2 por el Instituto de Defensoría Pública<sup>(11)</sup>.

Adicionalmente, se impusieron sanciones por un monto de \$400.165.00 a las Instituciones Financieras de este sector que no cumplieron con los requerimientos de información derivadas del procedimiento conciliatorio, ya sea por no

presentar el informe correspondiente, no proporcionar la información adicional que se les requirió o por no presentarse a la audiencia de conciliación.

#### II.4. SECTOR SEGUROS.

Durante el periodo enero-junio las acciones de atención en este sector se distribuyeron de la siguiente manera:



Nota: El resto de las acciones no son significativas.

Como puede apreciarse en la gráfica, las acciones más representativas fueron: asistencias técnicas, reclamaciones y orientaciones jurídicas. Al interior del sector, los seguros con mayor número de incidencias fueron: de automóviles, de vida y los seguros de gastos médicos mayores.

- En la operación de daños destacan los seguros de automóviles. En este tipo de seguros las asistencias más frecuentes estuvieron relacionadas con el desconocimiento por parte del usuario de la forma en cómo la aseguradora calcula el valor del vehículo cuando se determina la pérdida total de la unidad o bien la forma de aplicación del deducible u otras deducciones al monto de lo siniestrado.

En cuanto a las causas que dieron origen a las reclamaciones en el ramo de automóviles, las más representativas fueron: el "retraso en el pago de la indemnización" con el 21%, "inconformidad con el monto de la indemnización" con el 19% e "inconformidad con la reparación de la unidad" con el 14%.

- En la operación de vida, las consultas más recurrentes estuvieron relacionadas con la negativa por parte de la institución a proporcionar información sobre el estado que guarda la póliza y el tiempo máximo que la institución tiene para efectuar el pago del seguro a los beneficiarios de la póliza.

El mayor número de reclamaciones en este tipo de seguros, fue en el ramo de los seguros de tipo individual, donde las principales



causas fueron: "retraso en el pago de la indemnización" con un 26%, "rechazo por omisión o inexactas declaraciones" con un 19% e "inconformidad con el monto de la indemnización" con el 11%.

- En los seguros de gastos médicos mayores las principales consultas realizadas por los usuarios, estuvieron relacionadas: con la forma en cómo la aseguradora calcula el monto a indemnizar o bien la forma de aplicación del deducible, coaseguro u otras deducciones al monto de lo siniestrado y con los términos y alcances de las cláusulas de: enfermedades preexistentes, omisión o inexactas declaraciones, enfermedades congénitas y enfermedades con periodo de espera.

Las principales causas de reclamaciones en los seguros de gastos médicos, fueron: "inconformidad con el monto de la indemnización" con el 19% y "rechazo por siniestro excluido o no cubierto" con un 16%.

Por otra parte, durante el periodo en referencia, en el sector se conciliaron 620 reclamaciones, no se conciliaron 1,143, se concluyeron 130 por otros motivos, 62 resultaron improcedentes, 28 se encuentran en prevención y 54 quedan en trámite.

En el periodo se iniciaron 6 juicios de arbitraje, 20 se encuentran en trámite y 86 en ejecución. Asimismo, se emitieron 31 laudos, de los cuales 19 fueron favorables al usuario y en 12 se absolvió a la institución.

Asimismo, se recibieron 140 solicitudes de dictamen técnico. Se sesionaron 146 asuntos, de los cuales 61 resultaron sujetos de emisión de dictamen técnico y en el resto no se encontraron elementos suficientes para la emisión del dictamen.

Los dictámenes emitidos proporcionarán a los usuarios elementos para continuar con el trámite de su reclamación ante los tribunales competentes. Cabe mencionar que los ramos de automóviles, vida y gastos médicos mayores en conjunto concentraron el 97% de los dictámenes emitidos.

En el ramo de automóviles las causas principales fueron "rechazo por falta de documentación" con el 25% y "rechazo por siniestro excluido o no cubierto" con el 21%, en la operación de vida las causas fueron "rechazo por omisión o inexactas declaraciones" y siniestro excluido o no cubierto cada una con el 26% y en el ramo de gastos médicos el "rechazo por siniestro excluido o no cubierto" representó el 62%.

Dentro del rubro de orientaciones jurídicas de las 552 acciones registradas, 471 corresponden a solicitudes de defensoría y 81 a consultas jurídicas.

De las 471 solicitudes de defensoría recibidas, 317 fueron de oficina central y 154 de delegaciones. En este sentido durante el periodo se emitieron 387 resoluciones, de ellas a 295 se les otorgó orientación jurídica por única vez y 92 fueron turnadas a defensoría legal gratuita, 68 a través de CONDUSEF y 24 por el Instituto de Defensoría Pública.<sup>(11)</sup>

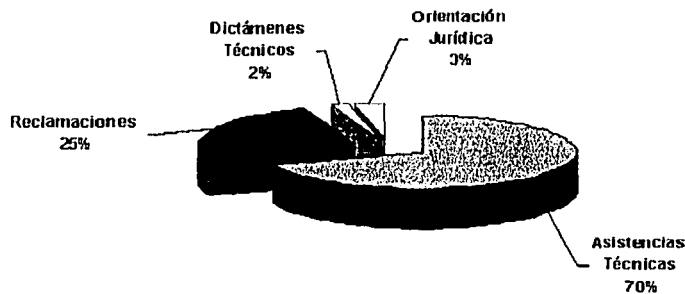
De igual forma de las 81 consultas jurídicas recibidas durante el periodo, se concluyeron 76.

En cuanto al rubro de defensoría legal gratuita, durante el periodo en referencia, se iniciaron 62 defensorías y pasaron 50 juicios en trámite del año anterior. En el periodo se concluyeron 16 casos, resultando el 100% favorable al usuario.

Adicionalmente, se impusieron sanciones por un monto de \$ 1,362,349.36 a las Instituciones de este sector que no cumplieron con los requerimientos de información derivadas del procedimiento conciliatorio, ya sea por no presentar el informe correspondiente, no proporcionar la información adicional que se les requirió o por no presentarse a la audiencia de conciliación.

## II.5. SECTOR FIANZAS.

Durante el periodo enero-junio, las acciones más relevantes en este sector fueron:



Nota: El resto de las acciones no son significativas.

Como puede apreciarse en la gráfica, las acciones más representativas fueron: asistencias técnicas y reclamaciones. Al interior del sector, el ramo con mayor número de asistencias técnicas fue el de las administrativas, en lo referente a las fianzas de boletaje y cumplimiento de contrato.

- En las fianzas de boletaje las preguntas más frecuentes se relacionaron con el desconocimiento por parte del beneficiario de los requisitos y trámites para hacer exigible el pago de la fianza y el tiempo máximo que la institución tiene para efectuar el pago de la fianza al beneficiario.
- En las fianzas de cumplimiento de contratos las preguntas más frecuentes se relacionaron con el desconocimiento e inconformidad por parte del usuario de la forma en cómo la afianzadora calcula el monto del pago de la fianza y el tiempo máximo que la institución tiene para efectuar el pago de la fianza al beneficiario.

Las causas de reclamaciones más representativas en el ámbito nacional fueron: "retraso en el pago de la fianza" con 38%, seguida de "negativa de liberación de garantías" con el 21% e "inconformidad del beneficiario con los requisitos para hacer exigible la fianza" con el 17%.

Por otra parte, durante el período en referencia, en este sector se conciliaron 22 reclamaciones, no se conciliaron 73, se concluyeron 9 por otros motivos, 8 resultaron improcedentes, 5 se encuentran en prevención y 3 quedan en trámite. Asimismo al cierre de este período no se encuentran juicios pendientes de ejecución y se emitieron 3 laudos, de los cuales 2 fueron favorables al usuario y en 1 se absolvió a la institución.

Al cierre de junio, se recibieron 14 solicitudes de dictamen técnico. Se sesionaron 11 asuntos, de los cuales 3 resultaron sujetos de emisión de dictamen técnico y en el resto no se encontraron elementos suficientes para la emisión del dictamen.

Los dictámenes emitidos proporcionarán a los usuarios elementos para continuar con el trámite de su reclamación ante los tribunales competentes.

Cabe mencionar que el ramo de las fianzas administrativas concentró el 71% de la emisión acumulada de dictámenes. En este ramo la causa principal fue "rechazo por modificación del contrato principal" con un 40%.

Dentro del rubro de orientaciones jurídicas, de las 22 acciones registradas, 16 corresponden a solicitudes de defensoría y 6 a consultas jurídicas.

De esas 16 solicitudes de defensoría, 13 fueron de oficina central y 3 de delegaciones. En este sentido durante el período se emitieron 16 resoluciones, de ellas a 13 se les otorgó orientación jurídica por única vez y 3 fueron turnadas a defensoría legal gratuita, 2 a través de CONDUSEF y 1 por el Instituto de Defensoría Pública.<sup>(1)</sup>

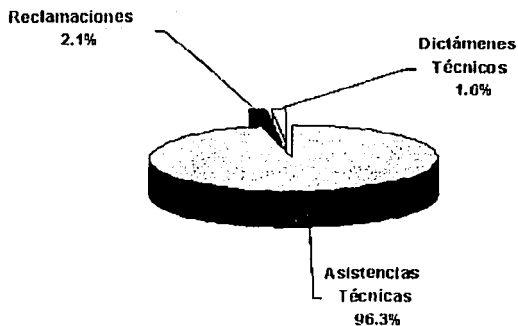
De igual forma, de las 6 consultas jurídicas recibidas durante el período, se concluyó el 83%.

En cuanto al rubro de defensoría legal gratuita, durante el período, se inició una defensoría legal.

Adicionalmente, se impusieron sanciones por un monto de \$ 230,980.00 a las Instituciones de este sector que no cumplieron con los requerimientos de información derivadas del procedimiento conciliatorio, ya sea por no presentar el informe correspondiente, no proporcionar la información adicional que se les requirió o por no presentarse a la audiencia de conciliación.

## II.6. SECTOR SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO.

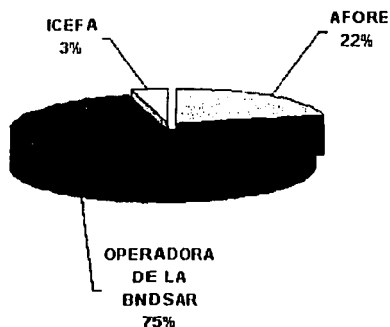
Al cierre del mes de junio de 2002, las acciones de atención se distribuyeron de la siguiente manera:



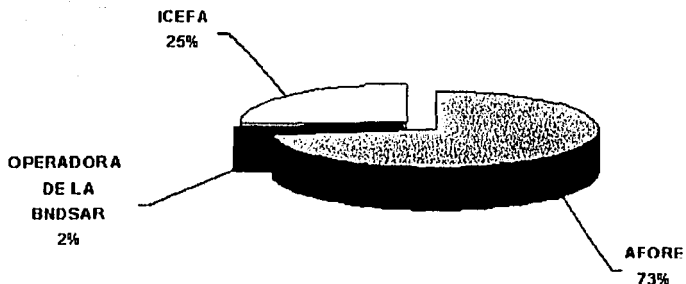
**Nota:** El resto de las acciones no son significativas.

Como puede apreciarse en la gráfica, las acciones más representativas fueron: asistencias técnicas y reclamaciones, que por tipo de institución presentaron la siguiente distribución:

### Distribución de Asistencias Técnicas por Tipo de Institución en SAR



### Distribución de Reclamaciones por Tipo de Institución en SAR



#### PROCESAR, S.A. DE C.V., Empresa Operadora de la Base Nacional del SAR.

La Empresa Operadora de la Base Nacional del SAR concentró el 74% del total de asistencias técnicas recibidas en este sector. Dicha empresa sólo presta el servicio de consulta y la causa que originó el 88% fue la localización de cuentas.

#### AFORE

En el rubro de las AFORE, al cierre de junio de 2002 se registraron 8,910 asistencias técnicas; de 21 servicios que prestan las AFORE, seis concentraron el 73%. Dichas

asistencias se presentaron bajo 135 diferentes causas, por lo que la media de concentración por causa es baja; no obstante, siete representaron el 54% del total. Asimismo las AFORE registraron 655 reclamaciones correspondientes a 19 de los 21 servicios, seis concentraron el 46% del total.

En Información General se refiere a cuestiones como direcciones y teléfonos de las AFORE, preguntas sobre el sistema de pensiones, etc.

En las asistencias técnicas del servicio Retiros SAR 92-97, destaca la causa "inconformidad con el monto del retiro", que concentró el 40%. En lo que respecta a las reclamaciones<sup>11211</sup> en este servicio sobresalen las causas "retraso en la realización del retiro", "rechazo de la solicitud de retiro" e "inconformidad con el trámite del retiro", que concentraron el 50%, el 25% y el 12% respectivamente.

En las asistencias técnicas como en las reclamaciones del servicio Traspaso AFORE-AFORE, la causa más representativa fue "negativa de entrega del estado de cuenta para traspaso", concentrando el 35% y el 37% respectivamente.

En las asistencias técnicas al igual que en las reclamaciones del servicio de Actualización de Datos, destaca la causa "retraso en la actualización de datos", la que concentró el 52% y el 71% respectivamente.

En las asistencias técnicas y reclamaciones del servicio Registro de Trabajadores, destaca la causa "inconformidad en el registro por falsificación de firma", la que concentró el 58% y el 50% respectivamente.

En las asistencias técnicas del servicio Retiros Parciales, sobresalen las causas "otra" e "inconformidad con el trámite del retiro", las que concentraron el 41% y el 19%.

Adicionalmente, se impusieron sanciones por un monto de \$ 267,290.00 a las Instituciones de este sector que no cumplieron con los requerimientos de información derivadas del procedimiento conciliatorio, ya sea por no presentar el informe correspondiente, no proporcionar la información adicional que se les requirió o por no presentarse a la audiencia de conciliación.

#### ICEFA

Referente a las ICEFA, su participación en asistencias técnicas es poco relevante, mientras que en reclamaciones participan con el 24% del total del sector SAR, el servicio retiro de fondos SAR 92-97 representó el 32% del total de las reclamaciones.

Durante este periodo en el sector SAR se conciliaron 300 reclamaciones, no se conciliaron 114, se concluyeron 42 por otros motivos, 23 resultaron improcedentes y 20 se encuentran en trámite.

Al cierre de junio, se recibieron 694 solicitudes de dictamen técnico. Se sesionaron 948 asuntos, de los cuales 904 resultaron sujetos de emisión de dictamen técnico y en el resto no se encontraron elementos suficientes para la emisión del dictamen. Los dictámenes emitidos proporcionarán a los usuarios elementos para continuar con el trámite de su reclamación ante los tribunales competentes.

Dentro del rubro de orientaciones jurídicas de las 143 acciones registradas, 111 corresponden a solicitudes de defensorías y 32 a consultas jurídicas.

De las 111 solicitudes de defensoría recibidas, 85 fueron de oficina central y 26 de delegaciones. En este sentido durante el periodo se emitieron 103 resoluciones de ellas a 101 se les otorgó orientación jurídica por única vez y 2 fueron turnadas a defensoría legal gratuita.

En este mes, en relación con el sector SAR se recibieron 32 consultas jurídicas, se concluyeron 31 en el mismo periodo.

Durante el periodo, se iniciaron 4 defensorías y pasaron 11 juicios en trámite del año anterior. Asimismo se concluyeron 7 asuntos, todos favorables al usuario.

### III. DISTRIBUCIÓN DE LAS ACCIONES DE ATENCIÓN DEL PERIODO ENERO-JUNIO 2002

#### III.1. ASISTENCIAS TÉCNICAS

<i>Nacional</i>									
Medio de Recepción	Institución de Crédito	Bursátil	Aux del Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	No registrada	TOTAL	
Telefónico	8,492	240	185	3,618	123	30,422	4,422	<b>47,502</b>	
Personal	8,641	93	156	3,943	129	7,710	473	<b>21,145</b>	
Escrito	5,084	9	40	1,103	211	2,528	110	<b>9,085</b>	
Electrónico	198	13	11	69	1	92	85	<b>469</b>	
<b>Total</b>	<b>22,415</b>	<b>355</b>	<b>392</b>	<b>8,733</b>	<b>464</b>	<b>40,752</b>	<b>5,090</b>	<b>78,201</b>	
%	28.66%	0.45%	0.50%	11.17%	0.59%	52.11%	6.51%	100.00%	

#### III.2. RECLAMACIONES

<i>Nacional</i>								
	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org Aux de Crédito	Seguros	Fianzas	SAR	TOTAL	
Recibidas	6,713	22	118	3,073	168	884	<b>10,978</b>	
% de lo recibido por sector	61.15%	0.20%	1.07%	27.99%	1.53%	8.05%	<b>100.00%</b>	
Atendidas								
Conciliadas	1,920	14	24	620	22	300	<b>2,900</b>	

<b>No Conciliadas</b>	1,995	9	43	1,143	73	114	<b>3,377</b>
<b>Asuntos concluidos por otros motivos</b>	288	0	13	130	9	42	<b>482</b>
<b>Pendientes</b>	122	1	1	54	3	20	<b>201</b>
<b>Improcedentes</b>	118	1	5	62	8	23	<b>217</b>
<b>En Prevención</b>	111	0	1	28	5	17	<b>162</b>

Nota: Las Atendidas incluyen asuntos de periodos anteriores.

### III.3. ARBITRAJES

<i>Oficina Central</i>							
Sector	Juicios arbitrales del periodo	Juicios arbitrales desechados	Juicios arbitrales en trámite	Juicios arbitrales en ejecución	Laudos Emitidas		Total de laudos emitidos
					Condenatorio	Absolutorio	
Instituciones de Crédito, Bursátil y Org. Aux. de Crédito	0	0	3	0	1	0	1
Seguros	6	0	20	86	19	12	31
Fianzas	0	0	0	0	2	1	3
SAR	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>86</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>35</b>

### III.4. DICTÁMENES TÉCNICOS

	Instituciones de Crédito	Bursátil	Org. Auxiliares	Seguros	Fianzas	SAR	Total
Solicitudes recibidas en el periodo	117	1	7	140	14	694	<b>973</b>
% de lo recibido por sector	12.02%	0.10%	0.72%	14.39%	1.44%	71.33%	<b>100.00%</b>
Acuerdos Administrativos*	69	0	1	85	8	44	<b>207</b>
Dictámenes Técnicos*	54	1	9	61	3	904	<b>1,032</b>
Proyectos sesionados*	123	1	10	146	11	948	<b>1,239</b>
Asuntos en	211	0	21	200	3	107	<b>542</b>



estudio\*

\* Incluye solicitudes de periodos anteriores

## III.5. ORIENTACIONES Y CONSULTAS JURÍDICAS

Nacional								
Sector	En Trámite del Año Anterior	Recibidas en el Periodo	Total	%	Concluidas	Total Concluidas	En Trámite a Fin de Mes	

## III.5.1. ORIENTACIONES JURÍDICAS

Turnadas (Favorables)	a		Defensoria						
Instituciones de Crédito	21	990	1.011	61.00%	70	134	650	854	108
Org. y Aux. del Crédito	0	34	34	2.09%	2	2	26	30	3
Bursátil	0	1	1	0.06%	0	0	1	1	0
Seguros	26	471	497	29.02%	24	68	295	387	64
Fianzas	1	16	17	0.99%	1	2	13	16	0
SAR	1	111	112	6.84%	0	2	101	103	7
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>1,623</b>	<b>1,672</b>	<b>100.00%</b>	<b>97</b>	<b>208</b>	<b>1,086</b>	<b>1,391</b>	<b>182</b>
Instituto	CONDUSEF								

## III.5.2. CONSULTAS JURÍDICAS

Oficina Central	Recibidas	Concluidas
Instituciones de Crédito	188	185
Org. y Aux. del Crédito	5	5
Bursátil	10	7
Seguros	81	76
Fianzas	6	5
Sistemas de Ahorro para el Retiro	32	31

No Registradas	59	60
Total	381	369

Oficina Central							Delegaciones	Nacional
Sector	Juicios anteriores en trámite	Recibidas en el periodo	TOTAL	Concluidas		Juicios en trámite a fin de mes	Recibidas en el periodo	Total de recibidas en el periodo
				Favorables	No Favorables			
Instituciones de Crédito	233	70	303	35	3	265	30	100
Bursátil	0	0	0	0	0	0	0	0
Org. Aux. de Crédito	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguros	50	39	89	16	0	73	23	62
Fianzas	1	1	2	0	0	2	0	1
SAR	1	2	13	7	0	6	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>112</b>	<b>407</b>	<b>58</b>	<b>3</b>	<b>346</b>	<b>55</b>	<b>167</b>

### III.6. DEFENSORÍA LEGAL

### III.7. PASIVOS CONTINGENTES Y RESERVAS TÉCNICAS

	Pasivos Contingentes		Reservas Técnicas		Totales	
	Oficina Central	Delegaciones	Oficina Central	Delegaciones	Pasivos Contingentes	Reservas Técnicas
Moneda						
Nacional	19,653,036.41	154,542.48	46,528,980.71	2,048,971.27	19,807,578.89	48,577,951.98
Dólares	428,306.99	0.00	30,231,942.52	20,000.00	428,306.99	30,251,942.52

### III.8. IMPOSICIÓN DE MULTAS (MONTO EN MONEDA NACIONAL)

Tipo de Institución	Oficina Central	Delegaciones	Nacional
Instituciones de Crédito	\$2,057,247.00	\$ 539,742.37	\$2,596,989.37
Organizaciones y Actividades Auxiliares	\$ 273,715.00	\$ 126,450.00	\$ 400,165.00
Seguros	\$1,053,385.00	\$ 308,964.36	\$1,362,349.36
Fianzas	\$ 188,830.00	\$ 42,150.00	\$ 230,980.00

<b>AFORE</b>	<b>\$ 267,290.00</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 267,290.00</b>
<b>Total</b>	<b>\$3,840,467.00</b>	<b>\$1,017,306.73</b>	<b>\$4,857,773.73</b>

En las resoluciones emitidas y en trámite se incluyen asuntos pendientes de 2001.

Los porcentajes de causas en el ámbito nacional están de acuerdo con la distribución de las causas que reporta el total de delegaciones estatales.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

Acosta Romero, Miguel. **El Nuevo Derecho Bancario.** México, Editorial Porrúa, S.A. 1991. p 77.

Aguilar Cuevas, Magdalena. **El Defensor del Ciudadano (Ombudsman).** México, Universidad Nacional Autónoma de México-Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 1988. p 34.

Bidart Campo, Germán. **Teoría General de los Derechos Humanos.** México, Editorial Fondo de Cultura Económica, 1991. p 143.

Borja Martínez, Francisco. **El Nuevo Sistema Financiero Mexicano.** México, Editorial Fondo de Cultura Económica, 1991. p 112.

Barrera Lavalle, Francisco. **Estudios Sobre el Origen, Desarrollo y Legislación de las Funciones de Crédito en México.** México, Editorial Sunrise. 1988. p 49-51.

Carpizo McGregor, Jorge. **Derechos Humanos y Ombudsman.** México, comisión Nacional de los Derechos Humanos e Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. 1993. p 67.

Delgadillo Gutiérrez, Luis Humberto. **El Derecho Disciplinario de la Administración Pública.** México, Instituto Nacional de Administración Pública. Premio INAP, 1992. 210 pp.

Fairen Guillén, Víctor. **El Defensor del Pueblo, Ombudsman.** Madrid, España. Editorial Centro de Estudios Constitucionales. 1997, primera edición p 77.

Fix Zamudio, Héctor. **Protección Jurídica de los Derechos Humanos.** México, Comisión Nacional de los Derechos Humanos. 1991. p 75.

Fraga Gabino, **Derecho Administrativo.** México, Editorial Porrúa, S.A, 1982, Vigésimo Quinta Edición. 434 pp.

Fix Zamudio, Héctor. " **Sentencia**", en Diccionario Jurídico Mexicano, tomo P-Z, México, Editorial Porrúa S.A, Segunda Edición. 1988, p 2893.

Garza Sergio, Francisco de la. **Derecho Financiero Mexicano**. México, Editorial Porrúa, S.A. 1992, Decimosexta Edición . p 253.

Gómez Lara, Cipriano. **Teoría General del Proceso**. México, Editorial Textos Universitarios UNAM, Segunda Edición, 1981 . pp 323-324.

Hachette, Castell. "**Diccionario Enciclopédico**". España, Editorial Catell, tomos V y X. 1981. p 453-765.

Herejón Silva, Hermilo. **Las Instituciones de Crédito, Un Enfoque Jurídico**. México, Editorial Trillas, 1993. p 31.

Moore O. Ernest. **Evolución de las Instituciones Financieras en México**. México, Editorial Westham. 1993. p 215.

Nava Negrete, Alfonso. **Derecho Administrativo Mexicano**. México, Editorial Fondo de Cultura Económica, 1995. 531 pp.

Real Academia Española, **Diccionario de la Lengua Española**, Madrid, Espasa Calpe, Madrid, 1970, Tercera Edición, Tomo II, p477.

Real Academia Española, **Diccionario de la Lengua Española**, Madrid, Espasa Calpe, Madrid, 1970, Tercera Edición, Tomo VI, pp 1258.

Rowat Donald, Cameron. **El Ombudsman: El Defensor del Ciudadano**. Editorial Fondo de Cultura Económica, México, Primera Reimpresión, 1986. p 87-92.

Venegas Alvarez, Sonia. **Origen y devenir del Ombudsman ¿Una Institución Encomiable?**. México, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. 1991. p 59.

## **REVISTAS.**

Mireille Roccatti, **"EL Ombudsman, Su Impacto en los Países Latinoamericanos"**. México, Revista Razón y Palabra, Número 22, julio 2001.

CON SAR. **"Boletín Informativo"**. México, Número 4, Noviembre 2001.

CONDUSEF. **"Informa"**. Revista de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, Año 1, Volumen 1, Número 4. Abril-Julio 2000.

CONDUSEF. **"Informa"**. Revista de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, Año 1, Volumen 1, Número 3. Enero-Marzo 2000.

CONDUSEF. **"Informa"**. Revista de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, Año 1, Volumen 1, Número 6. Enero-Abril 2001.

CONDUSEF. **"Entre Nosotros"**. Revista de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, Año 1, Volumen 1, Número 7, Junio 2000.

CONDUSEF. **"Entre Nosotros"**. Revista de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, Año 1, Volumen 1, Número 5, Abril 2000.

**"Publicaciones"**. Revista de la Barra Mexicana, Colegio de Abogados A.C., México, Número 33, Septiembre 2001.

Seminario **"The Ombudsman Project"**. C/O British Red Cross Society 9 Grosvenor Crescent London SW1X 7EJ.

## **LEYES Y CÓDIGOS.**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. México, Ediciones Porrúa, S.A, 1999, Vigésima Edición, 167 pp.

Código de Comercio. México, Editorial Alco, 2000, Octava Edición. 3547 pp.

Código civil. México, Editorial Alco, 2000. Décima Edición. 387 pp.

Código Federal de Procedimientos Civiles. México, Editorial Alco, 2001, Novena Edición. 366 pp.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. México, Editada por la CONDUSEF, 2001, 88 pp.

Ley de Instituciones de Crédito. México, Editorial Alco, 2000, Octava Edición. 3547 pp.

Ley Para Regular las Agrupaciones Financieras. México, Editorial Alco, 2000, Octava Edición. 3547 pp.

Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito. México, Editorial Alco, 2000, Octava Edición. 3547 pp.

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. México, Editorial Alco, 2000, Octava Edición. 3547 pp.

Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.. México, Editorial Alco, 2000, Octava Edición. 3547 pp.

Ley Federal de Instituciones de Fianzas.. México, Editorial Alco, 2000, Octava Edición. 3547 pp.

Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. México, Editorial Alco, 2000, Octava Edición. 3547 pp.