



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ACATLAN**

**FUNCION QUE DESEMPEÑA LA COMISION NACIONAL  
PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS  
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE**

**LICENCIADA EN DERECHO**

**PRESENTA**

**ARELI DOLORES ZAMUDIO CORIA**

**ASESOR: LIC. ROBERTO ROSALES BARRIENTOS**

**MARZO 2007**



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.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS:**

Por darme la vida y la familia tan maravillosa que tengo, el cual me ha permitido lograr mi formación como profesionista, pero sobre todo como persona, por haberme guiado y dado fortaleza en los momentos más difíciles de mi vida y de mi carrera, por darme día a día salud y el aliento de seguir adelante siempre, por eso y más **GRACIAS**.

### **A MIS PADRES TOMAS Y LUCIA:**

Gracias por su apoyo incondicional, por sus consejos, cariño y amor que siempre me han brindado, a ustedes quienes sin limitar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para convertirme en una persona autosuficiente, capaz para superar cualquier obstáculo en la vida por difícil que sea, por lo cual, ni con mi existencia podré retribuirles el gran amor que me han profesado, así como por crearme una mentalidad de constante superación personal, la cual ha sido primordial en mi vida y para la conclusión de éste trabajo. **LOS AMO**.

### **A MI TIA MARIA LUISA:**

Gracias por el apoyo, amor y consejos que me has dado a lo largo de mi vida para superarme como persona y profesionista.

**A MIS HERMANOS MIRIAM, ERIKA, IVAN Y VLADIMIR:**

Gracias porque han compartido conmigo todos los momentos difíciles y de felicidad en mi vida y me han otorgado y llenado con su amor y apoyo, impulsándome a culminar mi carrera profesional. **LOS QUIERO MUCHO.**

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO,  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLAN:**

Mi Universidad la máxima casa de estudios, a lo cual me siento orgullosa y honrada haber egresado de ella, gracias por darme la maravillosa oportunidad de formarme profesionalmente brindándome los conocimientos necesarios para desenvolverme con ética en el desarrollo de mi profesión

**A MI ASESOR LICENCIADO ROBERTO ROSALES  
BARRIENTOS:**

Gracias por el apoyo incondicional que siempre me ha brindado, por la dirección y elaboración del presente trabajo, sin la cual no hubiera sido posible llegar a éste momento tan importante en mi vida, y sobre todo gracias por su amistad.

**A MI APRECIABLE SINODO:**

Gracias por el tiempo dedicado en la revisión de éste trabajo.

- **Lic. Roberto Rosales Barrientos.**
- **Lic. Ismael Rafael Cruz Ramírez.**
- **Dr. Gabino Eduardo Castrejón García.**
- **Lic. Irene Díaz Reyes.**
- **Lic. Maricruz Jiménez Trejo.**



# INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
---------------------------	---

## CAPITULO PRIMERO

<b>I. CONCEPTOS BÁSICOS</b> .....	4
I.1. Usuario Financiero.....	5
I.2. Institución Financiera.....	7
I.3. Diferencia entre productos y servicios financieros.....	10
I.4. Sistema Financiero.....	12

## CAPITULO SEGUNDO

<b>II. ANTECEDENTES</b> .....	17
II.1. En México.....	18
II.1.1. Secretaria de Hacienda y Crédito Público.....	18
II.1.2. Banco de México.....	23
II.1.3. Comisión Nacional Bancaria y de Valores.....	29
II.1.4. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.....	33
II.1.5. Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.....	36
II.2. Sistema Financiero.....	40
II.2.1. Integrantes.....	41
II.2.2. Autoridades Financieras.....	42
II.2.3. Entidades Financieras.....	44

II.2.4. Otras Entidades.....	44
II.3. En el extranjero.....	46
II.3.1. La figura del ombudsman financiero en el mundo.....	50
II.3.1.1. Alemania.....	50
II.3.1.2. Bélgica.....	51
II.3.1.3. Canadá.....	52
II.3.1.4. Colombia.....	53
II.3.1.5. España.....	54
II.3.1.6. Estados Unidos.....	55
II.3.1.7. Francia.....	57
II.3.1.8. Grecia.....	58
II.3.1.9. India.....	59
II.3.1.10. Irlanda.....	59
II.3.1.11. Italia.....	60
II.3.1.12. Nueva Zelanda.....	61
II.3.1.13. Oceanía.....	61
II.3.1.14. Reino Unido.....	63
II.3.1.15. Suecia.....	64
II.3.1.16. Suiza.....	65

## **CAPITULO TERCERO**

<b>III. LA PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO .....</b>	<b>67</b>
III.1. Legislación.....	68
III.1.1. Legislación Vigente.....	69

III.1.2. Unidades Especializadas de Consultas y Reclamaciones.....	71
III.2. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.....	73
III.2.1. Naturaleza Jurídica de la CONDUSEF.....	74
III.2.2. Facultades de la CONDUSEF.....	76
III.2.3. Estructura Orgánica.....	81
III.2.4. Procedimientos para la atención de los Usuarios Financieros.....	85
III.2.4.1. Asistencia Técnica.....	85
III.2.4.2. Orientación Jurídica a Usuarios.....	87
III.2.4.3. Procedimiento de Conciliación.....	88
III.2.4.4. Procedimiento Arbitral.....	93
III.2.4.5. Defensoría Legal.....	96
III.2.5. Recurso de Revisión.....	99
III.2.6. Informes de actividades de atención a usuarios en CONDUSEF.....	101

## **CAPITULO CUARTO**

<b>IV. LA NECESARIA INTERVENCIÓN DE LA CONDUSEF EN LA PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS .....</b>	<b>107</b>
IV.1. Recomendaciones generales emitidas por la CONDUSEF a los usuarios de servicios financieros.....	109
IV.2. Recomendaciones generales de la CONDUSEF a las instituciones financieras para mejorar su relación con los usuarios.....	111
IV.3. Convenios de colaboración celebrados por la CONDUSEF.....	114



IV.4. Propuestas de reformas a la Ley de Protección y Defensa del Usuario de  
Servicios Financieros..... 118

**CONCLUSIONES** ..... 126

**BIBLIOGRAFÍA** ..... 130

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis pretende dar a conocer los mecanismos y medios que existen para la protección del usuario financiero.

Hablar de lo que es la protección del usuario de los servicios financieros y las facultades de una Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es hablar de la economía de las personas, la firma en que dicha economía, va a poder prosperar o bien en que lugar se ha de manejar su capital.

La gran mayoría de los ciudadanos, utilizamos los servicios financieros necesariamente, de ahí, que los problemas en el servicio, realmente son múltiples y muy variados.

Anteriormente, La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, mantenían lo que ahora CONDUSEF hace, siendo que con ésta Comisión, se agilizan más las posibilidades de los usuarios de servicios financieros, por los objetivos directos que ésta Comisión tiene quienes están basados en lograr la equidad y la seguridad jurídica de los usuarios de los servicios financieros.

Por lo que, 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 una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.

Así mismo, con base en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999) podrá:

- 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.
- 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 éste servicio de manera gratuita.
- Proporcionar a los usuarios elementos que procuren una relación más segura y equitativa entre éstos y las instituciones financieras.

De tal manera, que para poder desglosar el tema, inicialmente partimos de la idea de establecer conceptos básicos de los usuarios financieros, de las instituciones financieras, puesto que de ellas se va a hablar en la secuela del estudio.

Luego, en el Capítulo Segundo, hablare de algunas situaciones de antecedentes históricos, del sistema financiero y de la forma en que se va dando la estructura para dar paso a CONDUSEF.

En este mismo Capítulo, se observan antecedentes internacionales sobre la formación de la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

En el Capítulo Tercero, se establece la culminación en materia de protección financiera con la aprobación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), siendo el primer organismo cuyo objeto es la protección al usuario financiero con base en el interés social, asumiendo el rol de Ombudsman Financiero.

Por último, en el Capítulo Cuarto, al establecer algunas funciones de recomendación y de convenios de colaboración, se podrá estar en actitud, de llevar a cabo propuestas fundamentales para lograr una mayor agilidad y eficacia jurídica en el desarrollo de las facultades de CONDUSEF, dando paso al desarrollo de una cultura financiera basada en la protección de los derechos de los usuarios financieros.

# CAPITULO PRIMERO

## CONCEPTOS BÁSICOS

### INTRODUCCION

Para lograr una mejor comprensión del presente trabajo, se considera necesario conocer los conceptos, como el de “*Usuario Financiero*”, el cual se abordará desde un significado etimológico, sociológico hasta jurídico. Y el de “*Institución Financiera*” que se analizará etimológicamente, así como jurídicamente.

Asimismo señalaremos la diferencia entre un producto y servicio financiero, tan necesaria a distinguir; se definirá al “*Sistema Financiero*”, a sus integrantes, así como al Derecho Financiero.

En términos generales, establecer la necesidad jurídico financiera de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es en sí una necesidad, en vía de proteger a el usuario frente a su utilización de los servicios financieros.

Sin lugar a dudas la existencia de CONDUSEF, resulta ser una de las Instituciones más trascendentales, en virtud del significado que se le da a esa posibilidad de contar con un organismo que de alguna manera, deba de proteger los intereses de los usuarios de los servicios financieros.

## I.1. USUARIO FINANCIERO.

Iniciamos considerando que, etimológicamente la palabra **usuario** proviene del latín *usuarius*; que significa goce, y de *servitium*; que significa esclavo.<sup>1</sup>

En el diccionario de la Real Academia Española describe al usuario: “(como) aquel que usa ordinariamente una cosa, a la que se tiene derecho de usarla con cierta limitación”.<sup>2</sup>

Se considera que el gobernado requiere satisfacer necesidades básicas de consumo como vestido, alimentación y educación; secundarias como diversión, cultura y entretenimiento. Esto lo convierte en usuario de diversos bienes y servicios, por lo que de acuerdo a su demanda de éstos, en igual proporción será su oferta.

El usuario puede ser consumidor primario o secundario de un servicio, ya sea para satisfacer sus propias necesidades, o como intermediario entre el proveedor y consumidor último del servicio que se presta, como lo señala el Diccionario Jurídico Espasa: “(El usuario es) consumidor, desde la perspectiva del destinatario de los servicios públicos. Puede ser usuario de servicios públicos prestados directamente por la administración o a través de empresas privadas concesionadas. El usuario de servicios públicos, cuando éstos son prestados por empresas privadas, se encuentran en una situación de inferioridad, tanto jurídica como económica, ya que las empresas concesionadas establecen prácticamente las condiciones de prestación del

---

<sup>1</sup>INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS. Diccionario Jurídico Mexicano. Tomo D-H. Editorial Porrúa S.A. Universidad Nacional Autónoma de México, 1998, pag. 3203.

<sup>2</sup>REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. Tomo II. Editorial Espasa-Calpe. 22ª Edición. Madrid, 2001, pag. 1030.

servicio que el concesionario solo puede aceptar o rechazar dada la situación monopolística de la que goza la mayoría de las empresas concesionarias”.<sup>3</sup>

De esta manera, se crea la especulación del mercado de servicios, en donde las empresas buscan abarcar un mayor número de consumidores, para colocar dentro del mercado, sus propios productos, o para constituir rutas comerciales.

El profesor MARTINEZ MORALES, nos da su definición de usuario y señala: “Usuario es la persona física o moral cuyos requerimientos de prestaciones van a ser satisfechos con el servicio público concesionado; entra en relación con el concesionado y, solo de manera excepcional, con el órgano público cedente”.<sup>4</sup>

En Derecho Administrativo, se puede considerar que usuario es aquel que en ejercicio de un derecho, lo hace valer y lo solicita ante la autoridad competente, en donde corresponde al Estado el cumplimiento de un deber. A su vez, dicho usuario puede satisfacer su solicitud de servicio con la participación de los particulares autorizados por el Estado, el cual puede realizar concesiones a los particulares, quienes podrán prestar el servicio específico, y al satisfacer una necesidad de la sociedad, cumplen con un deber cívico, social o económico.

Ahora bien desde el punto de vista jurídico usuario es también: “El sujeto de derecho que voluntaria o involuntariamente se encuentra en una relación

---

<sup>3</sup>FUNDACIÓN TOMÁS MORO. Diccionario Jurídico Espasa. Editorial Espasa Calpe, S.A. Madrid España, 1998, pag. 1999.

<sup>4</sup>MARTINEZ MORALES, Rafael I. Derecho Administrativo. Dictionarios Jurídicos Temáticos. Volumen 3. Editorial Harla. México, 1999, pag. 35.

jurídica de derecho público para el uso o disfrute de una prestación o bien público”.<sup>5</sup>

En nuestro país la situación jurídica del usuario se encuentra determinada por la ley; y su gratitud depende del servicio que se disfrute. El usuario se encuentra protegido por todo un sistema jurídico que le asegura el poder solicitar un servicio prestado por el Estado o de un servicio concesionado a los particulares, además del cumplimiento y buen funcionamiento del mismo con la supervisión de la administración pública.

Según el artículo 2° de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, por usuario se entiende: “en singular o plural la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado”.<sup>6</sup>

Por lo anterior, el usuario, puede ser una persona física, una persona moral, o bien una colectividad de personas, que tienen la capacidad jurídica necesaria para contratar o bien utilizar, o bien que de cualquier otra forma, tenga derecho frente a una institución financiera.

## **I.2. INSTITUCIÓN FINANCIERA**

Para entender en el análisis de lo que significa una institución en el Sistema Financiero empezaremos con su significado etimológico, por lo cual, el término **institución** proviene del vocablo latino **institutionis**; que significa en

---

<sup>5</sup>INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS. Op. Cit. pag. 3203

<sup>6</sup>LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS; Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, enero 2006, pag. 16.



un lenguaje ordinario: “Orden de personas, cosas o hechos, regulado por normas estables, de conformidad con las cuales cooperan o participan muchos hombres por espacio de cierto tiempo”.<sup>7</sup>

Por otro lado el Diccionario de la Real Academia Española define a la institución como: (el) “Establecimiento o fundación de una cosa. Cosa establecida o fundada. Cada una de las organizaciones fundamentales de un Estado, nación o sociedad”.<sup>8</sup>

En los usos jurídicos se entiende por institución a: “... los elementos o principios de la ciencia del derecho o de cualquier disciplina jurídica, o bien a los textos o libros que contienen los principios o aspectos fundamentales del derecho.”<sup>9</sup>

Dentro del citado marco jurídico, se encuentran las Instituciones Financieras, las cuales se regulan de acuerdo a la materia especial, al existir normas de Derecho que vigilan la relación entre las citadas instituciones y aquellos que concurren a ellas para utilizar un producto o servicio.

La ley de CONDUSEF al establecer la terminología en su art. 2º pone en su fracción IV como se entiende a la Institución Financiera al decir: “En singular o plural a las sociedades controladoras, 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

---

<sup>7</sup>INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS. Op. Cit. pag. 1745

<sup>8</sup>REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Op. Cit. pag. 407.

<sup>9</sup>INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS. Op. Cit. pag.1746.

factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, 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 requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los usuarios.”

Como se señala en la propia legislación, el objetivo principal de la protección a los usuarios de servicios financieros, es darle o procurarle la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras.

De tal manera que los primeros que son los usuarios, se les otorga un servicio de asesoría para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realice en las relaciones que establezca con las instituciones financieras.

Sin lugar a dudas, que la actividad financiera va a estar plagada de diversos problemas que hacen que deba de existir una institución tan trascendental como es CONDUSEF, para lograr cierto equilibrio entre los diversos servicios financieros, frente a la seguridad jurídica de el usuario de los servicios financieros.

Para la existencia legal de las entidades financieras, se requiere de autorización intransmisible del Gobierno Federal, la cual en materia financiera

competente otorgar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, excepto a las uniones de crédito, sociedades de inversión, sociedades operadoras de sociedades de inversión y especialistas bursátiles, lo cual le corresponde a la Comisión Nacional Bancaria y de valores.

Es por ello que una Institución Financiera no puede nacer por simple acuerdo de sus socios, pues necesita autorización, requisito necesario para funcionar más no así para existir. Esta autorización es una facultad discrecional de las autoridades señaladas, la cual no puede ser discutida por los particulares ni controvertida en ningún tribunal.

### **I.3. DIFERENCIA ENTRE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

Es necesario esclarecer la diferencia que existe entre los productos y los servicios que prestan las instituciones financieras, dado que muy comúnmente no se distingue entre unos y otros.

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, **Producto** significa: “Cosa producida. Caudal que se obtiene de una cosa que se vende o el que ella reditúa. Lucro, Provecho”.<sup>10</sup>

Un **servicio** es un fenómeno complicado, toda vez que la palabra tiene varios significados, abarcando desde el servicio personal al servicio como producto,

---

<sup>10</sup>REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Op. Cit. pag. 376.

entendiéndose que son: actividades, beneficios o satisfacciones puestos en venta o proporcionado en conexión con la venta de bienes.

Los Servicios representan tanto elementos tangibles que producen satisfacciones de forma directa, como elementos intangibles que producen satisfacciones que se reciben conjuntamente con la adquisición de productos u otros servicios, (créditos, distribución).

El profesor CHRISTIAN GRÖNROOS define al servicio como: “una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que por regla general, aunque no necesariamente, se generan en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios y/o los recursos o bienes físicos y/o sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente.”<sup>11</sup>

De lo anterior puedo decir, que el servicio es una actividad que se da entre aquellos que lo soliciten y quienes lo proporcionan, de acuerdo a las necesidades que se tengan que satisfacer, en caso concreto, el servicio financiero es aquel que se proporciona por las instituciones con dicho carácter, dirigido a un público en especial, ya sea persona física o moral, en la cual se deben de reunir ciertos requisitos para permitir que se brinde el servicio, de acuerdo a las necesidades de garantía requeridas por la prestadora de los servicios.

---

<sup>11</sup>GRÖNROOS, Christian. Marketing y Gestión de Servicios. Ediciones Díaz Santos, S.A. Madrid, España, 1944. pag. 21

Por otro lado, los servicios financieros ofrecen una muy amplísima gama de productos de una variedad y creatividad acordes con el dinamismo de la actividad económica a la cual abastece, dichos productos van a ser las que exterioricen y concreten, con relación al cliente la prestación del servicio financiero.

Con esto concluyo, que los servicios financieros son aquellas actividades que prestan las diferentes instituciones financieras de acuerdo a su objeto, y los productos son los que ofrecen a su clientela derivados de la prestación del servicio que brindan obteniendo un lucro, es decir, los servicios financieros son la generalidad de la actividad financiera de las instituciones y los productos son la particularidad para cada servicio.

#### **I.4. SISTEMA FINANCIERO**

La definición de **sistema** que da el Diccionario de la Real Academia Española es: “Conjunto de reglas o principios sobre una materia, enlazados entre sí. Conjunto de cosas que ordenadamente relacionadas contribuyen a determinado fin...”<sup>12</sup>

En lo que se refiere a la palabra **financiero**, se deriva del término francés “Financiero”, de **finances**, hacienda pública. Adj. Perteneciente o relativo a la hacienda pública, a las cuestiones bancarias y bursátiles o a los grandes negocios mercantilistas”<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup>REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Op. Cit. pag. 706.

<sup>13</sup>DE LA FUENTE RODRIGUEZ, Jesús. Tratado de Derecho Bancario y Bursátil (Seguros, Fianzas, Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito. Grupos Financieros). Editorial Porrúa, S.A. pag. 3.

El término financiero tiene dos acepciones:

La primera de ella es la que se asocia con las cuestiones financieras del Estado es decir los aspectos económicos, políticos, técnicos y jurídicos, de los cuales la ciencia de las finanzas trata con los tres primeros, y el derecho financiero es el encargado de establecer las leyes.

La segunda acepción es la asociada con el dinero, capital, crédito, negocios bancarios, bursátiles, así como las personas que intervienen en esta actividad, es así como a financiero se le atribuye a materias de finanzas privadas.

Es necesario definir al Derecho Financiero para vislumbrar los alcances del Sistema Financiero, así tenemos que:

“El Derecho Financiero es el conjunto de normas jurídicas que regulan la actividad financiera del Estado en sus tres momentos, a saber: en el establecimiento de tributos y obtención de diversas clases de recursos, en la gestión o manejo de sus bienes patrimoniales y en la erogación de recursos para los gastos públicos, así como las relaciones jurídicas que en el ejercicio de dicha actividad se establecen entre los diversos órganos del Estado o entre dichos órganos y los particulares, ya sean deudores o acreedores del Estado.”<sup>14</sup>

Por otra parte el Profesor DE LA FUENTE define al Derecho Financiero como: “el conjunto de las legislaciones de instituciones de crédito y bursátiles

---

<sup>14</sup>DE LA GARZA, Sergio Francisco. Derecho Financiero Mexicano. Editorial Porrúa S.A. México 2001. p. 17

que regulan la creación, organización, funcionamiento y operaciones de las entidades bancarias y de valores, así como los términos en que intervienen las autoridades financieras y la protección de los intereses del público.”<sup>15</sup>

Es así que tomando en consideración las citadas definiciones de financiero y la de Derecho Financiero, concluyo que, en un concepto amplio se tiene que el **Sistema Financiero Mexicano** se define como:

El conjunto de autoridades que lo regulan y supervisan; entidades financieras que interviene generando, captando, administrando, orientando y dirigiendo tanto el ahorro como la inversión; instituciones de servicios complementario, auxiliares o de apoyo o dichas entidades; de agrupaciones financieras que prestan servicios integrados; así como otras entidades que limitan sus actividades a información sobre operaciones activas o prestar servicios bancarios con residentes en el extranjero.

De lo anterior, puedo establecer que el Sistema Financiero se encuentra integrado de la siguiente manera:

- Autoridades Financieras.
- Entidades Financieras.
- Instituciones de servicios complementarios, auxiliares o de apoyo a dichas entidades.
- Grupos financieros.

---

<sup>15</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. Op. Cit. pag. 4.

- Otras entidades.

De tal manera que el sistema financiero mexicano, pues principalmente va a encontrar su estructuración a partir de las mismas instituciones financieras.

Los autores Eduardo Villegas y Rosa María Ortega, al explicarnos el concepto dicen: “Cuando hablamos de un mercado financiero, estamos hablando de una organización, sea empresa privada o pública, sea el o gobierno o algún particular que tratan de canalizar sus necesidades superhabitarias o deficitarias de recursos financieros al mercado que los utilice eficientemente. Estamos hablando de un sistema financiero.

Este sistema financiero, léase mercado financiero, esta teóricamente dividido en dos tipos de mercado:

- 1.- El mercado de capitales, mercado de largo plazo en el que no se considera capital a la concepción contable de las aportaciones de los socios de una empresa, sino a esto más todos los instrumentos de inversión y financiamiento a largo plazo, obligaciones, certificados de participación y otros instrumentos.
- 2.- El mercado de dinero, mercado de corto plazo al que acuden oferentes que tienen dinero temporalmente ocioso, y demandantes que tienen que satisfacer los requerimientos de su capital de trabajo”.<sup>16</sup>

Sin lugar a dudas, todo lo que es el sistema financiero mexicano, esta inmerso en ramificaciones a través de las cuales se van estableciendo las diversas

---

<sup>16</sup>VILLEGAS, Eduardo y ORTEGA, Rosa María. El Nuevo Sistema Mexicano. México, Editorial Pac, 5ª Edición, 2003. pag. 93.



instituciones financieras, que van a darle al usuario, la posibilidad de acudir a un mercado, ya sea de capitales o de dinero.

Una información establecida por la Bolsa Mexicana de Valores, puede leerse la siguiente definición de el sistema financiero, dicha información dice: “Es un conjunto orgánico de instituciones que generan, captan, administran, orientan y dirigen, tanto el ahorro como la inversión, en el contexto político económico, que brinda nuestro país. Así mismo constituye el gran mercado donde se contactan oferentes y demandantes de recursos monetarios.

Globalmente el sistema financiero mexicano esta conformado por un conjunto de organismos rectores y por los subsistemas de intermediación bancaria y no bancaria.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup>Varios Autores. El Sistema Financiero Mexicano en su estructura. Bolsa Mexicana de Valores, 2ª Edición. 2000. pag. 3.



## **CAPITULO SEGUNDO**

### **ANTECEDENTES**

### **INTRODUCCION**

Hecho algunos de los conceptos generales que utilizare, es preciso que hable ahora de la formación histórica de el Ombudsman Financiero como es la CONDUSEF en México.

De tal manera, que para esta parte del presente trabajo, las situaciones históricas son las que en un momento van a prevalecer, como ese movimiento social a través del cual, se va formando la institución.

Así, se observa en función a la parte de nuestro país, la forma en que la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, en su devenir histórico se ha formado y se ha formado otras instituciones del sistema financiero mexicano, como puede ser el mismo Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria, La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional del Sistema del Ahorro para el Retiro.

Luego, en este mismo capítulo, se encuentra la estructura orgánica de el sistema financiero, para observar cuáles son las diversas responsabilidades que las autoridades financieras tienen.

Luego, en el tercer inciso de éste capítulo, se encuentra, en antecedente, como es que desde el extranjero, se ha llevado a cabo una cierta relación en lo que es

la protección de los usuarios de la banca y la forma en que llega a nuestro país esta experiencia internacional.

## **II.1. EN MÉXICO.**

El desarrollo del sistema financiero ha ido evolucionando paso a paso y de acuerdo al avance de la modernidad y a el dinamismo de nuestro país, así se tiene que en un principio surge como una mera forma de generación, captación y colocación de capital, la cual al paso del tiempo se fue convirtiendo en algo cada vez más complejo, que necesitaba de toda una organización y de la intervención de autoridades para su perfecto funcionamiento, así como las leyes para reglamentar las relaciones que se suscitaban.

### **II.1.1. SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO.**

Empiezo señalando a esta Secretaría la cual siempre ha sido el primer Órgano en materia financiera, y se tiene que una vez que la Nueva España alcanzó su independencia y como nación y Estado se denominó Estados Unidos Mexicanos adoptando como forma de gobierno una República Federal, el 4 de octubre de 1821, fue creada, dicha Secretaría, la cual por un tiempo actúo en el ramo del comercio y durante el transcurso del siglo XIX se eliminó dicho rubro conociéndose en la actualidad con la denominación de Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público el órgano más importante del Gobierno Federal en materia de banca y crédito; en mi opinión, a ella corresponde aplicar, ejecutar e interpretar a efectos administrativos los diferentes ordenamientos que sobre la materia existen. Asimismo, le

corresponde dar la orientación de la política financiera y crediticia a todos los intermediarios financieros, acorde con los lineamientos que en esas materias señale el Ejecutivo Federal.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público ejerce sus facultades de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que a la letra dice:

“La Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la Federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación.

Las leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal, o entre éstas y las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos.”

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, durante ya hace mucho tiempo, ha sido la rectora del sistema financiero y se le han atribuido múltiples e importantes encargos, así como de facultades para regularlo y supervisarlos, las cuales se encuentran establecidas en diversas leyes, como son; La Ley

Orgánica de la Administración Pública Federal; Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Manual de Organización General de dicha dependencia y las diversas leyes del Sistema Financiero Mexicano.

En los citados ordenamientos legales, se derivan facultades ejercidas por dicha Secretaría, entre las cuales encontramos al artículo 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en donde de manera medular se precisan las facultades siguientes:

A la Secretaría de Hacienda y Crédito Público corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- Proyectar y coordinar la planeación nacional de desarrollo y elaborar, el Plan Nacional correspondiente;
- Proyectar y calcular los ingresos de la Federación, del Departamento del Distrito Federal y de las entidades paraestatales, considerando las necesidades del gasto público federal;
- Estudiar y formular los proyectos de leyes y disposiciones fiscales y de las leyes de ingresos de la Federación y del Departamento del Distrito Federal;
- Manejar la deuda pública de la Federación y del Departamento del Distrito Federal;

- Realizar o autorizar todas las operaciones en que se haga uso del crédito público;
- Planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país.
- Ejercer las atribuciones que le señalen las leyes en materia de seguros, fianzas, valores y de organizaciones y actividades auxiliares del crédito;
- Cobrar los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos y aprovechamientos federales en los términos de las leyes aplicables y vigilar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones fiscales;
- Dirigir los servicios aduanales y de inspección y la policía fiscal de la Federación;
- Proyectar y calcular los egresos del Gobierno Federal y de la Administración Pública paraestatal;
- Formular el programa del gasto público federal y el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación;
- Formular la Cuenta Anual de la Hacienda Pública Federal;

Por lo tanto es a ésta dependencia del Ejecutivo Federal, a la que se le han otorgado las facultades más importantes para aplicar; interpretar y ejecutar a

efectos administrativos los ordenamientos que sobre la materia de banca y crédito se encuentran vigentes.

A la Secretaría de Hacienda y Crédito Público también se le han delegado funciones financieras de la Administración Pública, por lo tanto es la dependencia que se encarga de realizar las siguientes actividades:

1. Planear, coordinar, evaluar y vigilar el Sistema Bancario del país, que comprende: a las Sociedades Nacionales de Banca de Desarrollo y a las Sociedades de Banca Múltiple.
2. Manejar la deuda pública de la Federación y del Departamento del Distrito Federal.
3. Dirigir la política monetaria y crediticia.
4. Administrar las casas de moneda y ensaye.
5. Ejercer todas aquellas atribuciones que señalen las leyes en materia de seguros, fianzas, valores y de organizaciones auxiliares de crédito; por lo que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público se constituye como cabeza del sector financiero.

Para el desempeño de las funciones encomendadas, la dependencia cuenta con toda la estructura orgánica necesaria.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público en México es una autoridad muy importante en Materia Hacendaria de acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.



Su competencia no está determinada en un solo cuerpo legal, sino que le otorgan facultades y atribuciones prácticamente todas las leyes del Sistema Financiero Mexicano.

La estructura de esta Secretaría, se encuentra precisada en su propio Reglamento Interior, publicado el 17 de enero de 1989, el cual ha sido reformado mediante Decretos publicados en los Diarios Oficiales de la Federación de fechas 24 de diciembre de 1996, 30 de junio de 1997, 10 de junio de 1998 y de 6 de enero de 1999.

El artículo 2 del citado Reglamento establece que su estructura se constituye por:

- Secretario de Despacho.
- Subsecretario de Hacienda y Crédito Público.
- Subsecretario de Ingresos.
- Subsecretario de Egresos.
- Oficial Mayor.
- Procurador Fiscal de la Federación.
- Tesorero de la Federación.

### **II.1.2. BANCO DE MÉXICO.**

En términos generales la institución bancaria ha sido para el país una necesidad creciente, sobre de esto el autor Raúl Cervantes Ahumada comenta la situación de la banca en la época Colonial: “El crédito de avío adquirió especial esplendor durante la época colonial, en la que operaron los bancos de plata, fomentando la minería por medio del avío; en 1784 se creó el Banco de

Avío de Minas, destinados a apoyar la minería mexicana; Antonio Manero se refiere al Banco Nacional Monte de Piedad que se funda en 1774 con capital donado por Pedro Romero de Terreros, para hacer préstamo sin intereses a los pobres; pero a su muerte, los administradores comenzaron a cobrar intereses, y sacrificaron los ideales humanitarios de su fundador”.<sup>18</sup>

Al igual que en todo el mundo, la situación bancaria fue evolucionando en nuestro país, bancos como el de Amortización de la Moneda de Cobre, el Banco de Londres en México y Sudamérica, el Banco Mercantil Mexicano, el Banco Nacional de México, el Banco de Santa Eulalia, el Banco Mexicano, el Banco Minero de Chihuahua, fue sin lugar a dudas, algunos de los bancos, que empezaban a funcionar sin que hubiera una institución que los controlará o los regulara en su servicio y prestación de los paquetes que se iban formando para otorgar prestamos especialmente a los sectores productivos del país.

El autor Joaquín Rodríguez Rodríguez, cuando habla de la actividad bancaria dice: “A finales del siglo pasado, en la República funcionaban nueve bancos de emisión, algunos con concesión de los Estados y otros con concesión de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público. La situación era anárquica, por que las concesiones tenían diversos términos de vigencia, no se les exigía capitales mínimos uniformes a todas las instituciones, las emisiones debían pagarse con la mitad o una tercera parte del metálico, y eran variables las denominaciones de los billetes que podían emitir. El dicho marco en 1897 se expidió la primera

---

<sup>18</sup>CERVANTES AHUMADA, Raúl. Títulos y operaciones de crédito. México, Editorial Herrero Hermanos, 3ª Edición 1998, pag. 280.

Ley General de Instituciones de Crédito, que representa un esfuerzo para estructurar un sistema financiero”.<sup>19</sup>

Podemos ver como nuestro país, no estaba debidamente estructurado para llevar a cabo una mejor formación en todo lo que sería el movimiento monetario nacional.

De tal manera, que incluso los bancos privados tenían esa posibilidad de llevar a cabo la emisión de su propia moneda.

Como consecuencia de lo anterior, que es como va surgiendo la necesidad de la creación de un Banco Único que fue llamado Banco de México.

A raíz de lo que fue la Revolución Mexicana, esto agravó la situación financiera del país, ya que los bancos en la nueva etapa, esperaban más que nada cual sería toda esa estructura de criterio para llevar a cabo su servicio de banca a la Nación.

El autor José Sáenz Arroyo cuando nos habla de la formación del Banco de México, dice lo siguiente: “Para realizar el proyecto de Carranza de establecer el Banco Único de emisión, la Secretaria de Hacienda envió al constituyente de 1916 – 1917 una propuesta de reforma al artículo 28 constitucional, para consignar el monopolio exclusivo del Estado para emitir billetes por medio de un solo banco controlado por el gobierno federal. De este modo Carranza

---

<sup>19</sup>RODRIGUEZ RODRÍGUEZ, Joaquín. Derecho Bancario. México, Editorial Porrúa S.A., 4ª Edición 1999, pag. 26.

trataba de plasmar en la Constitución un programa netamente revolucionario: cambiar el sistema de pluralidad de bancos privados de emisión, por el de banco único de emisión bajo control gubernamental.

La iniciativa suscito importantes debates en el constituyente”<sup>20</sup>.

Como consecuencia de lo anterior, se envía a la Cámara de Diputados una iniciativa de ley para establecer el banco único de emisión, que es sin lugar a dudas, la formación de lo que hoy conocemos como el Banco de México.

Así tenemos, que el 28 de agosto de 1925 se promulgó la Ley que creó al Banco de México, S.A., el cual inició sus actividades el 1° de septiembre de 1925.

Era una Sociedad Anónima que tendría por objeto:

1. Emitir billetes;
2. Regular la circulación monetaria en la República, los cambios sobre el exterior y las tasas de interés;
3. Redescantar documentos de carácter genuinamente mercantil;
4. Encargarse del servicio de Tesorería del Gobierno Federal; y
5. En General efectuar las operaciones bancarias propias de los bancos de depósito y descuento con las limitaciones que la misma ley establecía.

La sociedad estaría domiciliada en la ciudad de México y podría establecer agencias en la República y en el extranjero.

---

<sup>20</sup>SAENZ ARROYO, José. 50 aniversario de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros. México, Seminario de Nacional Financiera, 1995, pag. 58

El Banco de México podría emitir billetes por una suma que no excediera del doble de la existencia de oro en caja, en barras o monedas nacionales o extranjeras; era el depositario de todos los fondos de los que el Gobierno Federal no hiciera uso inmediato; se encargaría igualmente de la situación y concentración de fondos de todas las oficinas del propio gobierno, del servicio de la deuda pública en el interior y en el exterior, y su agente para todos los cobros o pagos que hubieran que hacerse en el extranjero, así como para las operaciones bancarias que requiriese el servicio público.

El Banco de México tenía el carácter de organismo público descentralizado, sin embargo con el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 1993, se reformaron los artículos 28 y 123 del apartado “B”, fracción XIII Bis de la Constitución Política, mediante la cual se formula como un organismo autónomo y como actualmente aparece en el artículo 1° de la Ley del Banco de México.

El banco central será persona de derecho público  
con carácter autónomo y se denomina Banco de  
México...”

El Banco de México como organismo autónomo, fue creado con fines determinados dentro del sistema financiero, contando con dependencias administrativas, para su buen funcionamiento y para poder llevar a cabo sus finalidades económicas, entre las que destacan ( de acuerdo al artículo 3 de la Ley del Banco de México):

- Regular la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos;
- Operar con las instituciones de crédito como banco de reserva y acreditante de última instancia;
- Prestar servicios de tesorería al Gobierno Federal y actuar como agente financiero del mismo;
- Fungir como asesor del Gobierno federal en materia económica y, particularmente, financiera;
- Participar en el Fondo Monetario internacional y en otros organismos de cooperación financiera internacional o que agrupen a bancos centrales.

De lo expuesto anteriormente puedo decir que la finalidad del Banco de México es proveer a la economía del país de moneda nacional, en la consecución de esta finalidad tendrá como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda; así como promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pago.

El Banco de México para el desarrollo de sus funciones cuenta básicamente con la siguiente estructura orgánica:

- Junta de Gobierno;
- Gobernador; y
- Subgobernadores.

### **II.1.3. COMISION NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.**

No hay un antecedente que señale la existencia de un organismo que pueda ser considerado como la Comisión Nacional Bancaria, pues en 1889 la Secretaría de Hacienda y Crédito Público contaba con un sistema de interventores bancarios, pero no tenían responsabilidad y poco hacían por vigilar la actividad de los bancos.

El 3 de noviembre de 1889 don Manuel Dublán que en esa época fungía como Secretario de Hacienda, encomendó al Licenciado Luis G. Labastida la realización de un estudio que se le denominó “Estudio Histórico y Filosófico sobre la Legislación de Bancos” el cual se consideraba desde un punto de vista doctrinario el antecedente más remoto de lo que vendrían a ser las funciones de la Comisión Nacional Bancaria.<sup>21</sup>

Con la creación de la Ley General de Instituciones de Crédito publicada el 19 de marzo de 1897, se faculta a la secretaría de Hacienda y Crédito Público para que por medio de interventores vigilara a las instituciones de crédito, es así como dicha Secretaría el 1º de octubre de 1904 crea la Inspección General de Instituciones de Crédito y Compañías de Seguros a través de un inspector General y de varios interventores.

Es mediante decreto de fecha 24 de diciembre de 1924, que nace la Comisión Nacional Bancaria como órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda

---

<sup>21</sup>ACOSTA ROMERO, Miguel. Derecho Bancario. (Panorama del Sistema Financiero Mexicano). 4ª Edición. Editorial Porrúa, S.A. 2003. pag. 186.

y Crédito Público, misma que a través del decreto del 20 de septiembre de 1970, toda vez que se le otorgan las facultades con que contaba la Comisión Nacional de Seguros, cambia de denominación al de “Comisión Nacional Bancaria y de Seguros”, hasta 1990.

El antecedente más remoto de la Comisión Nacional de Valores, se encuentra en la Ley que establece los requisitos para la venta al público de acciones de sociedades anónimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1° de febrero de 1940 y fue el 6 de abril de 1946, cuando nace como órgano desconcentrado de la secretaría de Hacienda y Crédito Público, para supervisar a las entidades del sector Bursátil.

El 4 de agosto de 1993 en el Diario Oficial de la Federación se publicaron tres reglamentos que corresponden a:

- La Comisión Nacional Bancaria;
- La Comisión Nacional de Valores; y
- La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Los cuales crecen como organismos independientes, cada uno rigiéndose por su propia ley, hasta el 28 de abril de 1995 en que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación la Ley que une la Inspección y Vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de la Comisión Nacional de Valores al crearse la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la cual entró en vigencia el 1° de abril de ese mismo año, el cual a la fecha es la que existe, y que da paso al organismo que se denomina Comisión Nacional Bancaria y de



Valores (CNBV), con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de su propia ley.

La Comisión tendrá por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público.

También será su objeto supervisar y regular a las personas físicas y demás personas morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al citado sistema financiero.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores depende del Poder Ejecutivo a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, siendo un Organismo desconcentrado (con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de la ley de la CNBV).

A dicha Comisión le corresponden las facultades de inspección y vigilancia con que contaban la Comisión Nacional Bancaria y La Comisión Nacional de Valores, de entre las cuales destacan de manera medular las siguientes:

- Realizar la supervisión de las entidades financieras, los organismos de integración, así como de las personas físicas y demás personas morales cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero;

- Emitir en el ámbito de su competencia la regulación prudencial a que se sujetarán las entidades;
- Dictar normas de registro de operaciones aplicables a las entidades;
- Expedir normas respecto a la información que deberán proporcionarle periódicamente las entidades;
- Fungir como órgano de Consulta del Gobierno Federal en materia financiera;
- Autorizar la constitución y operación, así como determinar el capital mínimo, de aquellas entidades que señalan las leyes;
- Investigar aquellos actos de personas físicas, así como de personas morales que no siendo entidades del sector financiero, hagan suponer la realización de operaciones violatorias de las leyes que rigen a las citadas entidades, pudiendo al efecto ordenar visitas de inspección a los presuntos responsables;
- Determinar los días en que las entidades deberán cerrar sus puertas y suspender sus operaciones.

Así mismo, su estructura organizacional comprende las áreas de:

- Junta de Gobierno
- Presidencia
- Vicepresidencias
- Contraloría Interna
- Direcciones Generales, y
- Demás unidades administrativas necesarias

#### **II.1.4. COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.**

Con la reforma a la Ley Federal de Instituciones de Fianzas que se llevo a cabo por decreto de fecha 24 de diciembre de 1968, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1969, a las instituciones de fianzas les fue dado el carácter de organizaciones auxiliares del crédito, en consecuencia quedaron sujetas a la inspección y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria, lo cual se complemento con las reformas y adiciones a la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares publicadas el 20 de septiembre de 1970 en el Diario Oficial, por lo que las funciones de inspección y vigilancia de las instituciones de seguros que correspondían a las Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se ejercerían por dicha Comisión, a la cual se le denominó Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

Es con las reformas a la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito publicadas en el Diario Oficial el 27 de diciembre de 1989, que a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros se le cambia la denominación y se le quitan las facultades respecto a los seguros y fianzas.

Con decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de 3 de enero de 1990 se crea un nuevo organismo denominado Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Esta Comisión nace de acuerdo al artículo 108 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; y sus facultades son de manera medular las siguientes:

- Realizar la inspección y vigilancia que conforme a ésta y otras leyes le competen;
- Fungir como órgano de consulta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público tratándose de régimen asegurador y en los demás casos que las leyes determinen;
- Imponer sanciones administrativas por infracciones a ésta y a las demás leyes que regulan las actividades, instituciones y personas sujetas a su inspección y vigilancia, así como a las disposiciones que emanen de ellas;
- Emitir, en el ámbito de su competencia, las normas de carácter prudencial orientadas a preservar la solvencia, liquidez y estabilidad financiera de las instituciones y sociedades mutualistas de seguros.

- Presentar opinión a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público sobre la interpretación de ésta Ley y demás relativas en caso de duda respecto a su aplicación.
- Intervenir, en los términos y condiciones que ésta Ley señala, en la elaboración de los reglamentos y reglas de carácter general a que la misma se refiere.
- Formular anualmente sus presupuestos que someterá a la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Rendir un informe anual de sus labores a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Para el cumplimiento de las atribuciones que le han sido encomendadas a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, en su artículo 2 de su reglamento interior cuenta con:

- Junta de Gobierno
- Presidencia
- Vicepresidencias
- Direcciones Generales
- Delegaciones Regionales; y
- Demás servidores públicos necesarios

## **II.1.5. COMISION NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO**

Los Sistemas de Ahorro para el Retiro en nuestro país nacen con el objeto de mejorar la situación económica de los trabajadores al momento de retirarse, incapacitarse temporalmente o parcialmente, o bien, para mejorar la situación económica de su familia en caso de su fallecimiento.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), es un organismo descentralizado que fue creado por la Ley del Seguro Social, expedida el 19 de enero de 1943, como resultado de las demandas obreras, en las que se contemplaba, dentro de sus disposiciones, que los seguros y prestaciones, sólo eran aplicables a los individuos que estuvieran sujetos a una relación laboral. Sin embargo, en 1972 se modifica esta Ley, abrogando la anterior estableciéndose la incorporación voluntaria de los trabajadores no asalariados al régimen obligatorio del IMSS.

De igual forma, el 24 de febrero de 1992, se adiciona a la Ley del Seguro Social, un capítulo denominado “Del Seguro del Retiro” (SAR), a través del cual se incorpora el Sistema de Ahorro para el Retiro, cabe señalar que éste sistema al igual que en la Ley del ISSSTE fue considerado como un sistema complementario de las pensiones que se venían otorgando, el cual repercutirá en un beneficio de carácter económico hacia el trabajador y coadyuve a elevar la calidad de los servicios y prestaciones que se ofrecían.

No obstante, el 21 de diciembre de 1995, se efectúa nuevamente una reforma a la Ley del Seguro Social, derogando la anterior. De este modo, la Nueva Ley del Seguro Social, modifica su régimen obligatorio, al separar la Invalidez y

Muerte de la Cesantía y Vejez y cambiando la denominación del seguro de muerte por el de vida, quedando como invalidez y vida (IV) y unir el seguro de retiro (SAR) con Cesantía en Edad Avanzada y Vejez (RCV). Así, el SAR en la Ley del Seguro Social, pasa de un régimen financiero complementario de las pensiones que otorgaba, a un régimen financiero sustitutivo que entró en vigor a partir del 1° de julio de 1997, fortaleciendo la economía del trabajador y subsanando las prestaciones en dinero que venía concediendo el Instituto.

Al entrar en vigor el Nuevo Sistema de Pensiones la situación de los pensionados, de los trabajadores actuales y aquellos que ingresaran al mercado laboral será:

- Aquellos trabajadores que al momento de pensionarse hayan cotizado en el IMSS bajo la Ley anterior podrán elegir bajo qué régimen quisieran hacerlo, ya sea con el actual o con el que entró en vigor a partir del 1° de julio de 1997.

Cabe resaltar que con el Nuevo Sistema de Pensiones (NSP) los trabajadores no perderán los recursos del SAR anterior sino que los trabajadores propietarios de éstos los traspasarán a su nueva cuenta individual.

- Las personas que comenzaron su vida laboral a partir del 1° de julio de 1997 se registrarán exclusivamente con el Nuevo Sistema de Pensiones.
- El IMSS con los recursos de las aportaciones que ha realizado el Estado, continuará pagando las pensiones de los ya pensionados, que se incrementarán en la misma proporción que el salario mínimo.

Es importante tomar en cuenta que actualmente el SAR, es un sistema de ahorro complementario al esquema de pensiones vigente en la Ley del Seguro Social hasta el 1° de julio de 1997, mientras que el Nuevo Sistema de Pensiones, como su nombre lo indica, será sustitutivo de las pensiones que venía otorgando el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Con la necesidad de lograr una coordinación entre las dependencias, entidades, instituciones de crédito y entidades financieras que participan en el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), nace con base a la Ley para la Coordinación de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 1996 un organismo especializado denominado Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Esta Comisión es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, dotado de autonomía técnica y facultades ejecutivas, competencia funcional propia en los términos de su ley y tiene por objeto la coordinación, regulación, supervisión y vigilancia de los sistemas de ahorro para el retiro.

Las facultades que se le otorgan a este Organismo se encuentran contenidas en el artículo 5 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, de entre las cuales destacan las siguientes:



- Regular, mediante la expedición de disposiciones de carácter general, lo relativo a la operación de los sistemas de ahorro para el retiro, la recepción, depósito, transmisión y administración de las cuotas y aportaciones correspondientes a dichos sistemas, así como la transmisión, manejo e intercambio de información entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, los institutos de seguridad social y los participantes en los referidos sistemas, determinando los procedimientos para su buen funcionamiento;
- Expedir las disposiciones de carácter general a las que habrán de sujetarse los participantes en los sistemas de ahorro para el retiro, en cuanto a su constitución, organización, funcionamiento, operaciones y participación en los sistemas de ahorro para el retiro, tratándose de las instituciones de crédito e instituciones de seguros, esta facultad se aplicará en lo conducente;
- Emitir en el ámbito de su competencia la regulación prudencial a que se sujetarán los participantes en los sistemas de ahorro para el retiro;
- Emitir reglas de carácter general para la operación y pago de los retiros programados;
- Administrar y operar, en su caso, la Base de Datos Nacional SAR;
- Rendir un informe semestral al Congreso de la Unión sobre la Situación que guardan los sistemas de ahorro para el retiro;

Para el ejercicio de sus funciones ésta Comisión cuenta con la siguiente estructura:

- Junta de Gobierno
- Comité Consultivo y de Vigilancia
- Presidencia
- Vicepresidencias
- Secretariado técnico
- Direcciones generales

## **II.2. SISTEMA FINANCIERO**

El sistema financiero se considera como el conjunto de autoridades encargadas de regular y supervisar a las entidades financieras las cuales intervienen generando, captando, administrando, orientando y dirigiendo el ahorro y la inversión del público usuario, de las que su servicio es complementario o de apoyo a dichas entidades, así como de las que se limitan a desarrollar sus actividades para proporcionar información sobre operaciones activas o prestar servicios bancarios con residentes en el extranjero.

Considero que el papel que desempeña el sistema financiero en la economía es fundamental, toda vez que es a través de las instituciones financieras que es posible lograr la captación de recursos del público para ser canalizados hacia las actividades productivas. El sistema financiero especialmente el bancario es el que constituye la base principal del sistema de pagos del país y faculta la realización de transacciones.

### II.2.1. INTEGRANTES.

Sobre de este particular, Hermilo Herrejón Silva, nos ofrece los comentarios siguientes: “En la actualidad el sistema financiero se encuentra integrado básicamente por las instituciones de crédito y los intermediarios financieros no bancarios, que comprenden a las compañías aseguradoras y afianzadoras, casas de bolsa y sociedades de inversión, así como las organizaciones auxiliares de crédito....”<sup>22</sup>

Ahora bien partiendo de esto, se tiene que los integrantes del sistema financiero son:

- Autoridades Financieras
- Entidades Financieras
- Instituciones de servicios complementarios, auxiliares o de apoyo a dichas entidades
- Grupos Financieros
- Otras entidades

Por lo que los servicios intermediarios financieros, tanto bancarios como los no bancarios, así como los auxiliares de crédito, deberán tener una cierta regulación a través de la cual se le otorguen esa seguridad jurídica al usuario de sus servicios, para que el mismo, pueda llevar a cabo las diversas operaciones de que son objeto.

---

<sup>22</sup>HERREJON SILVA, Hermilo. Las instituciones de crédito. México. Editorial Trillas, 4ª Edición 2000. pag. 105

## **II.2.2. AUTORIDADES FINANCIERAS.**

El Ejecutivo Federal, a través de lo que es la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, va a llevar a cabo todo lo que es la organización y supervisión del sistema financiero mexicano.

Claro esta, que debo subrayar la situación del Banco de México, como esa institución a través de la cual, se lleva a cabo la emisión de moneda y por supuesto la fijación de las diversas tasas de interés.

Pero, como principal órgano regulador y supervisor o bien autoridad en todo lo que es el sistema financiero mexicano, no hay otro más que la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.

De esta, el autor Carlos Felipe Dávalos Mejía comenta: “Corresponde a la Secretaria de Hacienda y Crédito Público planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país, que comprende al banco central, la banca nacional de desarrollo y las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de banca y crédito. Como se observa la organización de la banca mexicana descansa en este instituto ministerial. Las facultades, en específico, orgánicas de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público contempladas y detalladas por su reglamento interior, establecen sus limitaciones y derechos; las cumplen con exactitud en la delimitación de los campos concretos para los cuales fueron reguladas, cada una de las direcciones generales que las

componen agotan los objetivos de la planeación, coordinación, evaluación y vigilancia de la totalidad de los perfiles del fenómeno banca”.<sup>23</sup>

La trascendencia de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, es definitivamente incuestionable, y será sin lugar a dudas, el órgano supervisor y vigilador de todo lo que es la actividad financiera, para que esté desde que se inicia, esto es desde que se constituye una organización para poder prestar los servicios financieros, deberá reportar ante esta Secretaría haber llenado los requisitos necesarios para establecer un negocio financiero en México.

Otra de las instituciones que puedo citar como autoridades, es la de el Banco de México, la cual, va a generar su existencia legal, desde el ángulo constitucional establecido en el artículo 28 de nuestra Constitución Política, la cual en su párrafo 6° establece: “El Estado tendrá un banco central que será autónomo en el ejercicio de sus funciones y en su administración. Su objeto prioritario será procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional, fortaleciendo con ello la rectoría del desarrollo nacional que corresponde al estado. Ninguna autoridad podrá ordenar al banco conceder financiamiento”.<sup>24</sup>

Por lo tanto, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público es la máxima autoridad en el control financiero de la cual se desprenden:

---

<sup>23</sup>DAVALOS MEJIA, Carlos Felipe. Derecho bancario y contratos de crédito. México. Editorial Harla 5ª Edición, 1998. pag. 132.

<sup>24</sup>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. México. Editorial Sista 2004. pag. 19.

- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).
- Instituto de Protección al Ahorro Bancario (IPAB).
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).
- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

### **II.2.3. ENTIDADES FINANCIERAS**

Ahora bien, las entidades financieras que forman parte del sistema financiero son aquellos intermediarios financieros autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y en algunos casos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para captar, administrar, orientar y dirigir tanto el ahorro como la inversión del público.

Dichos intermediarios se pueden clasificar de acuerdo a su objeto dentro del sistema financiero; a los bancos, las compañías de seguros, los almacenes generales de depósito.

### **II.2.4. OTRAS ENTIDADES**

Dentro del sistema financiero, existen otras entidades cuya participación se encamina a su buen funcionamiento permitiendo la gestión y trámite de información sobre operaciones activas. Las oficinas de representación de las entidades financieras del exterior, (artículo 7 de la Ley de Instituciones de Crédito), y otras que realizan operaciones activas o pasivas exclusivamente con residentes fuera del país, son este tipo de entidades.

ARTICULO 7.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público podrá autorizar, el establecimiento en el territorio nacional de oficinas de representación de entidades financieras del exterior. Estas oficinas no podrán realizar en el mercado nacional ninguna actividad de intermediación financiera que requiera de autorización por parte del Gobierno Federal, y por tanto se abstendrán de actuar, directamente o a través de interpósita persona, en operaciones de captación de recursos del público, ya sea por cuenta propia o ajena, y de proporcionar información o hacer gestión o trámite alguno para este tipo de operaciones.

Las actividades que realicen las oficinas de representación se sujetarán a las reglas que expida la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y a las orientaciones que de acuerdo con la política financiera señalen la propia Secretaría y el Banco de México.

La propia Secretaría podrá autorizar el establecimiento en la República de sucursales de bancos extranjeros de primer orden, cuyas operaciones activas y pasivas podrán efectuarse exclusivamente con residentes fuera del país.

El establecimiento de las mencionadas sucursales se sujetará a las reglas de carácter general que dicte la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y las operaciones que a éstas autorice la propia dependencia se sujetarán a las disposiciones que emita el Banco de México.

Los bancos extranjeros de referencia, sin perjuicio de la obligación de responder ilimitadamente con todos sus bienes por las operaciones que practiquen en la República, mantendrán afecto a las sucursales citadas el

capital mínimo que determine la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, tomando en cuenta los usos internacionales relativos a esas operaciones.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público podrá declarar la revocación de las autorizaciones correspondientes, cuando las referidas sucursales y oficinas no se ajusten a las disposiciones a que se refiere éste artículo, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones.

Las oficinas y sucursales se sujetarán a la inspección y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria, y de Valores, y cubrirán las cuotas que por estos conceptos determine la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

### **II.3. EN EL EXTRANJERO**

La palabra **Ombudsman** etimológicamente proviene de las palabras “ombud”, que significa el que actúa como vocero o representante y “Man”, hombre como defensor de los derechos.<sup>25</sup>

Esta figura ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad, existe desde que los pueblo decidieron organizarse y dotarse de autoridades mediante la creación de los estados-nación, y es a través del tiempo que se ha

---

<sup>25</sup>MARTIN DEL CAMPO STETA Laura, El Ombudsman en el Derecho Comparado. Quinto Congreso Nacional de la Barra Mexicana de Abogados. México 1996. pag.90



ido perfeccionando logrando extender su presencia más allá del ámbito de la defensa de los derechos humanos.

Se tiene la figura del ombudsman desde la antigua Roma, en donde se conocía como Tribuni Plebis, que tenía como objeto proteger y defender los derechos esenciales de los plebeyos y oponerse o vetar las decisiones que adoptaban los Magistrados o Cónsules del Senado Romano y que el Tribuni Plebis consideraba injustas.

En el siglo XVI en Suecia Existió el Presbote de la corona vigilante de la Administración de la justicia en el reino.

En 1713 el Rey Carlos nombro el primer Procurador Supremo, que era el encargado de velar por el estricto apego a la ley y estatutos del reino en el actuar de los servidores públicos.

En 1809 que se incorpora la figura del ombudsman al derecho Constitucional, al establecerse en la Constitución Política de Suecia como Delegado Parlamentario pero independiente del Parlamento.

Diversos académicos e investigadores han profundizado en el estudio del Ombudsman y mantienen varias acepciones respecto a la esencia y trascendencia de esta figura, que combina aspectos de Derecho con otros asuntos de dinámica social de las naciones, entre las que se encuentran:

“órgano que concentra la tutela de los derechos e intereses legítimos de los gobernados”<sup>26</sup>

Otro criterio que se maneja es el de no considerar al Ombudsman como una institución u órgano jurisdiccional, sino como a una persona, es decir un funcionario independiente desvinculado a los partidos políticos con carácter constitucional como lo dice Donal Rowart, el Ombudsman “vigila a la administración y se ocupa de quejas específicas del público contra las injusticias y los errores administrativos”<sup>27</sup>

Sin embargo para fines de este trabajo se considera al ombudsman como aquel funcionario autónomo e imparcial, desvinculado de la política y legalmente dotado de atribuciones discrecionales para investigar, criticar o sugerir en relación con las denuncias (quejas) del pueblo, respecto de actos injustos cometidos por funcionarios de la administración y presionar con su autoridad moral para que se corrija la injusticia o la ilegalidad que se cometió.<sup>28</sup>

La extensión del modelo del Ombudsman del ámbito de la protección de los derechos humanos al de la defensa de los usuarios de servicios financieros en una práctica que comenzó a aplicarse de manera simultánea de los estados Unidos de Norteamérica, a mediados de los años ochenta.

Apenas dos años antes de que se constituyera la Comisión Nacional para la

---

<sup>26</sup>FIX ZAMUDIO Héctor. Justicia Constitucional, Ombudsman y Derechos Humanos. Comisión Nacional de derechos Humanos. México, 1993. pag. 56 y 57.

<sup>27</sup>ROWART Donal. El Ombudsman, el Defensor del Ciudadano. FCE. México, 1973. pag. 109.

<sup>28</sup>MARTIN DEL CAMPO STETA Laura. Op. Cit. pag. 87 – 89.

Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en México, en abril de 1999, ya se había establecido el ombudsman financiero en Canadá y Colombia y desde hace cuatro décadas dicha figura en Estados Unidos venía funcionando en otros sectores como, el ombudsman para la libertad del comercio en 1954 y el ombudsman para los consumidores en 1971.

A este tipo de ombudsman se les denomina ejecutivos que, a diferencia de los clásicos, actúan para controlar relaciones entre particulares y no para controlar actos de autoridad, este deriva del concepto histórico y se utiliza para denominar a los funcionarios que son nombrados por el titular del Poder Ejecutivo para conocer de las quejas de los particulares contra actos de autoridad que les afecten.

La organización de las instancias defensoras de los usuarios financieros no es todavía homogénea, ya que se observan tres tipos de esquemas de funcionamiento:

- Los que funcionan al interior de cada una de las entidades financieras.
- Los que operan como una dependencia gubernamental autónoma e independiente (México).
- Los que se desempeñan como organización de la Sociedad Civil.

### **II.3.1. LA FIGURA DEL OMBUDSMAN FINANCIERO EN EL MUNDO.**

Como la gran mayoría de las instituciones que prevalecen en nuestra República, ésta pues es otra más que ha sido importada de los movimientos internacionales principalmente.

De hecho, se ha autodeterminado como el Ombudsman financiero.

Ahora mencionare algunos aspectos de la forma en que en algunos países se observa ésta institución.

Así, pasare a abrir el primer inciso de éste subtítulo.

#### **II.3.1.1. 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 desacuerdos 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, transporte, 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.

El ombudsman sólo atiende casos que sean competencia tanto de la banca nacional como de las sucursales de la banca extranjera en Alemania.

### **II.3.1.2. BÉLGICA (THE OMBUDSMAN FOR DE 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.

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.

### **II.3.1.3. 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 este 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, así el Usuario tiene una instancia adicional para presentar sus inconformidades.

El Ombudsman esta 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.

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.

El Ombudsman esta facultado para publicar el nombre de cualquier banco que no acate sus recomendaciones, así como el número d 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.

#### **II.3.1.4. COLOMBIA (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 a 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 e 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.

### **II.3.1.5. ESPAÑA (EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO EN 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.

#### **II.3.1.6. ESTADOS UNIDOS**

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:

- A. Sistema de la Reserva Federal. (Federal Reserve System).
- B. Oficina del Contralor de la Moneda (Office of the Comptroller of the Currency).
- C. Oficina de Control de Ahorro (Office of Thrift Supervision).
- D. Administración Nacional de Uniones de Crédito (National Credit Union Administration).

### **A. Sistema de la Reserva Federal (Federal Reserve Bank).**

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. Dentro de sus funciones están:

- 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.

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

Su principal función es la de supervisar a más de 2500 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.

### **C. 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 de 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.

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

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.

### **II.3.1.7. FRANCIA (BANQUE DE FRANCE COMITÉ CONSULTATIF)**

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

### **II.3.1.8. GRECIA (THE BANKING OMBUDSMAN OF GREECE)**

En Grecia el esquema del Ombudsman es independiente, fue creado por la Asociación Helénica de Banqueros con el propósito de atender las controversias entre clientes e instituciones bancarias de forma justa, imparcial y objetiva, llegando a un acuerdo amistoso para ambas partes.

La institución se creó en marzo de 1999.

El servicio se proporciona únicamente a las personas físicas que tengan alguna reclamación ante las instituciones bancarias que sean parte de la Asociación, siempre y cuando la queja no se derive de la propia actividad comercial del reclamante.

Como requisito para presentar una reclamación ante el Ombudsman, el usuario debe intentar primero llegar a un acuerdo directamente con el banco. Si la respuesta obtenida no es satisfactoria o si hubiese transcurrido un plazo de 10 días hábiles sin que el banco otorgue una respuesta al Usuario, éste tendrá derecho a presentar dentro de los 30 días calendario, siguientes a la resolución emitida o al vencimiento del plazo previsto para obtener una respuesta, una reclamación ante el Ombudsman.

Toda petición debe hacerse por escrito e ir acompañada de los documentos originales que la fundamentan o de una copia certificada de los mismos.

El Ombudsman está facultado para conocer cualquier asunto derivado de las relaciones bancarias entre los bancos que forman parte de la Asociación y sus clientes, siempre que sea posterior al 15 de marzo de 1999.

### **II.3.1.9. INDIA (THE BANKING OMBUDSMAN SCHEME INDIA)**

El esquema se introdujo en 1995. Es necesario que el Usuario acuda primero a su institución bancaria y se 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 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 por 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.

#### **II.3.1.10. 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.

#### **II.3.1.11. ITALIA (THE ITALIAN BANKING OMBUDSMAN)**

La institución se creó en 1993 como un organismo privado e independiente, por iniciativa de la Asociación Italiana de la Banca, con el objeto de mejorar las relaciones existentes entre las instituciones bancarias y sus clientes.

El Ombudsman Bancario se encuentra integrado por un consejo de cinco miembros con conocimiento sobre economía, derecho y finanzas. Son designados por períodos de tres años, prorrogables.

El Ombudsman atiende cualquier asunto relacionado con las instituciones, intermediarios y productos del sector financiero, siempre que no exceda de 10 millones de liras italianas y que se hubiesen presentado previamente ante el departamento de reclamaciones del banco involucrado, ya que la reclamación ante el Ombudsman debe ser una apelación en todos los casos, a la resolución del banco.

Las decisiones se emiten en un período máximo de 90 días y son obligatorias únicamente para el banco, ya que el Usuario puede salvaguardar sus derechos y presentar en su caso, su reclamación ante los tribunales competentes.

En caso de que la institución bancaria no acate la resolución del Ombudsman dentro del plazo previsto para ello, su desacato se hará del conocimiento del público en general a través de los periódicos, a expensas del propio banco.

#### **II.3.1.12. NUEVA ZELANDA (THE BANKING 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 implemento su propio esquema de “Insurance and Saving Ombudsman Scheme” en materia de seguros y valores.

#### **II.3.1.13. OCEANÍA (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 esta 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 también 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 periodo de 30 días calendario para proporcionar su respuesta con relación a la reclamación presentada. Si la respuesta presentada no es satisfactoria el Ombudsman puede iniciar una investigación sobre el caso, cuya duración depende de la complejidad del asunto.

Si no, en todo caso se salvaguardan los derechos del Usuario para hacerlos valer en cualquier otra instancia.



#### **II.3.1.14. 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 presentarse ante los tribunales competentes.

El servicio se proporciona sin costo 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 a favor del Usuario.

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.

#### **II.3.1.15. 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.

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

#### **II.3.1.16. 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 contemplado 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 Fundación del Ombudsman Bancario Suizo.

## **CAPITULO TERCERO**

### **LA PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

#### **INTRODUCCIÓN**

El desarrollo del mercado financiero, la integración cada vez mayor de la población en el consumo de los productos y servicios que se ofrecen en este mercado, la desigualdad de los usuarios frente a la enorme capacidad de litigio de estas instituciones y la necesidad de uniformar las políticas y procedimientos que contemplen esquemas de protección al público usuario, hizo necesario el surgimiento de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999), en el cual se establecen los derechos de los usuarios de los servicios financieros, misma que dio origen a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuario de Servicios Financieros cuyo objetivo prioritario es “procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas”.

Por ello, la CONDUSEF, surge como un organismo independiente, imparcial y especializado en la solución de conflictos surgidos con motivo de la prestación de los distintos servicios financieros; así también es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, inicia operaciones el 19 de abril de 1999, y su finalidad 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 los Usuarios e Instituciones Financieras.

### **III.1. LEGISLACIÓN.**

Conforme a lo que hasta el momento he podido observar, y derivado del movimiento internacional del que hice algunas referencias en el capítulo anterior, es importante subrayar la forma en que CONDUSEF surge o se crea para el sistema financiero mexicano.

De ahí, que en principio ya no es tanto favorecer la funcionalidad de las instituciones financieras, sino más que nada el aspecto prioritario es proteger al usuario de los servicios financieros.

La legislación que a continuación voy a analizar, va a generar bases prioritarias como son:

1.- Reservar las necesidades de los usuarios de servicios financieros en materia de:

- a) Consultas;
- b) Orientación;
- c) Quejas;
- d) Reclamaciones;
- e) Asesoría;
- f) Protección;
- g) Defensa; y

h) Conciliación y arbitraje en sus operaciones con las instituciones financieras.

2.- Coadyuvar en la calidad de los servicios financieros y en su otorgamiento para precisar confianza y equidad en las relaciones entre usuarios e instituciones financieras.

### **III.1.1 LEGISLACIÓN VIGENTE.**

En términos generales el Congreso de la Unión va a tener facultades para legislar en toda la República en materia financiera o servicios de intermediación financiera.

Tenemos como la fracción X, XI y XXX del artículo 73 de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, le otorga al Congreso de la Unión esa posibilidad sistemática a través de la cual, puede llevarse a cabo la legislación en materia de finanzas.

Ya que los usuarios carecían de certeza y seguridad jurídica respecto de los servicios que recibían, no solo por la falta de información sobre las condiciones de los servicios financieros, sino también por la falta de medidas de seguridad que propicien la equidad en las relaciones entre los usuarios y las entidades financieras.

Por lo que resultó indispensable y urgente contar con un organismo independiente, imparcial y especializado en la solución de conflictos surgidos con motivo de la prestación de los distintos servicios financieros. No solo se trató de crear una cultura de servicios financieros, mediante la difusión de las

ventajas y desventajas de los diversos productos, que ofrecen las entidades financieras, sino sobre todo a través del establecimiento de una normatividad uniforme para los procedimientos de conciliación y arbitraje para cualquier conflicto que surja en la prestación de servicios financieros

Ahora bien, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, tiene personalidad jurídica y patrimonio propio, esta sectorizada a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuenta con un órgano de gobierno presidido por dicha Secretaría de Estado y con un director general del organismo que participa con voz y voto. El director general será nombrado por el Ejecutivo Federal a través del Secretario de Hacienda y Crédito Público.

La Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene como objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las entidades públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos, y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

Con el objeto de proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros y de uniformar la legislación y los procedimientos previstos en materia de servicios financieros, el 12 de diciembre de 1998 fue aprobada la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, misma que fue publicada el 18 de enero de 1999, en el Diario Oficial de la Federación. Dicha ley tiene como objeto poner a disposición de la población



que hace uso de los diversos servicios financieros procedimientos ágiles y expeditos para resolver sus controversias con instituciones financieras, brindándoles un marco legal que proporcione mayor seguridad y certidumbre en sus relaciones con las instituciones financieras.

Dicha ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, de conformidad con los términos y condiciones que la misma establece.

### **III.1.2. UNIDADES ESPECIALIZADAS DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES.**

Como se ha mencionado, la forma en que se va tratando de ofrecer al público usuario de los servicios financieros una mejor opción a través de la cual se le proteja su seguridad jurídica en los diversos países de los que citamos algunas situaciones jurídicas, se tiene que cada institución financiera, debe tener una cierta unidad en donde reciba la queja o la reclamación.

De tal manera, que en nuestro país, cada institución financiera deberá contar con una unidad especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los usuarios.

Estas Unidades Especializadas de Consultas y Reclamaciones básicamente tendrán las siguientes facultades:

1. El titular de la unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la institución financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se de a la reclamación;

2. Contará con personal en cada entidad federativa en que la institución financiera tenga sucursales u oficinas;
3. Los gastos derivados de su funcionamiento y organización correrán a cargo de las instituciones financieras;
4. Deberá responder por escrito al usuario dentro de un plazo que no exceda de 30 días hábiles, contado a partir de la fecha de recepción de las consultas o reclamaciones;
5. El titular de la unidad especializada deberá presentar un informe trimestral a la Comisión Nacional diferenciado por producto o servicio, identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas o reclamaciones, con el alcance que la Comisión Nacional estime procedente.

Las instituciones financieras en términos generales, deben informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales, la ubicación, el horario de atención y el responsable o responsables de la unidad especializada.

Los usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la unidad especializada o ante la misma Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Por otro lado, es necesario decir que el objetivo directo que tiene esta unidad, es la de crear y fomentar entre los usuarios una cultura del uso de las operaciones y servicios financieros.

Por tal motivo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se encargará de difundir entre los mismos la

información relativa a distintos servicios que ofrecen las instituciones financieras, así como de los programas que se otorguen en beneficio de los usuarios.

Como consecuencia, la CONDUSEF podrá solicitar a las instituciones financieras la información referente a las características generales de los distintos productos, tasas de interés en general, sobre los productos que ofrezcan al usuario.

En resumen, las ventajas del funcionamiento de la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones son:

- Actúa como sensor de la opinión de sus Usuarios y público en general;
- Mejora la relación con sus Usuarios;
- Incrementa la comunicación y amplía la información de sus productos y servicios;
- Reduce gastos en la solución de sus problemas;
- Establece relación directa con los agentes involucrados;
- Genera una base de datos;
- Fortalece el proceso de toma de decisiones.

### **III.2. LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

La creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, está comprendida en el proceso de

renovación de las normas y procedimientos vinculados con el sistema financiero mexicano.

El Congreso de la Unión y las autoridades financieras coincidieron en que los derechos del público usuario de los servicios prestados por los distintos intermediarios financieros, necesitaban de una atención especial, sobre todo hoy que dichos servicios forman parte de la vida cotidiana de los mexicanos.

La CONDUSEF absorbe las funciones que , en materia de aclaraciones y quejas, venían desarrollando la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional del Sistema del Ahorro para el Retiro, constituyéndose en la única autoridad encargada de la protección y defensa de los intereses del público.

El objetivo de la CONDUSEF es promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los usuarios, actuar como árbitro en aquellos conflictos que se sometan a su jurisdicción y proveer la equidad en las relaciones entre éstos y las instituciones financieras.

Brinda protección y defensa, proporciona asesoría e información a nuestra sociedad que, a la luz de los últimos acontecimientos, ha quedado en evidencia, necesitaba de una instancia idónea y especializada que velara por sus legítimos intereses como usuario de los servicios financieros.

### **III.2.1. NATURALEZA JURÍDICA DE LA CONDUSEF.**

La Comisión nace como un organismo autónomo, el artículo 4 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece: “La

protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal.

La protección y defensa que esta ley encomienda a la Comisión tiene por objeto prioritario procurar la equidad en las relaciones de los usuarios y las instituciones financieras, otorgando los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas”.

En primer lugar es importante desarrollar la idea en el sentido de la naturaleza de los organismos descentralizados, ya que la Comisión corresponde a ellos.

Así, el autor Miguel Acosta Romero, en el momento en que nos explica algunas características de los organismos descentralizados, hace alusión a lo siguiente: “Los organismos descentralizados son las entidades creadas por la ley o por decreto del Congreso de la Unión o bien por decreto del Ejecutivo Federal”<sup>29</sup>

Por ello cuentan con personalidad jurídica y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten.

---

<sup>29</sup>ACOSTA ROMERO, Miguel: “Teoría General del Derecho Administrativo”; México, Editorial Porrúa S.A., 13ª Edición, 2001, pag. 358

Son personas jurídicas colectivas de Derecho Público, y por ello los organismos descentralizados tienen las siguientes características:

1. Son creados, por un acto legislativo, del Congreso de la Unión; o bien por un decreto del Ejecutivo Federal;
2. Tienen régimen jurídico propio;
3. Tienen personalidad jurídica propia;
4. Tienen denominación;
5. Tienen órganos de dirección, administración y representación;
6. Cuenta con una estructura administrativa interna;
7. Cuenta con patrimonio propio;
8. Tienen un objetivo;
9. Tienen una finalidad; y
11. Tienen un régimen fiscal.

### **III.2.2. FACULTADES DE LA CONDUSEF.**

Las facultades otorgadas a este Organismo, se encuentran en el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y son:

- A)** Consultas y reclamaciones;
- B)** Conciliación y arbitraje;
- C)** Orientación jurídica y defensoría legal;
- D)** Coadyuvar con otras autoridades;
- E)** Emitir recomendaciones;
- F)** Celebrar convenios;
- G)** Elaborar estudios y programas de difusión;
- H)** Autorizar;

- D) Información al público;
- J) Orientación;
- K) Revisar diversa documentación;
- L) Imponer sanciones y medidas de apremio;
- M) Solicitar datos a diversas autoridades;
- N) Enviar la información que requiera el Congreso de la Unión; y
- O) Llevar el registro de prestadores de servicios.

#### **A) CONSULTAS Y RECLAMACIONES.**

- a) Le compete atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;
- b) Tiene facultad para resolver de aquellas reclamaciones que formulen los usuarios sobre asuntos de su competencia.

#### **B) CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.**

Tiene la facultad para llevar a cabo el procedimiento de conciliación, de manera individual o colectiva, entre los usuarios y las instituciones financieras. Actúa como árbitro en amigable composición o de pleno derecho con dichas partes.

#### **C) ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DEFENSORÍA LEGAL.**

También se le faculta, para brindar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los usuarios, en las controversias que se entablen ante los tribunales entre los usuarios financieros y las instituciones, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado.

#### **D) COADYUVAR CON OTRAS AUTORIDADES.**

Con las finalidad de lograr una relación equitativa entre los usuarios y las instituciones financieras, así como para el sano desarrollo del Sistema Financiero, se le faculta para coadyuvar con otras autoridades.

#### **E) EMITIR RECOMENDACIONES.**

Se le faculta para emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales, así como a las instituciones financieras, así como al Ejecutivo Federal a través de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, en materia de su competencia, todo con la finalidad de llevar a cabo el objeto de la Comisión Nacional, así como el sano desarrollo del Sistema Financiero.

#### **F) CELEBRAR CONVENIOS.**

También le corresponde concertar convenios con las instituciones financieras, autoridades federales, y locales, con el fin de dar cabal cumplimiento a la ley, así como son aquellos organismos o foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión.

#### **G) ELABORAR ESTUDIOS Y PROGRAMAS DE DIFUSIÓN.**

Se le otorga la facultad de elaborar estudios en materia de Derecho comparado, relacionado con su competencia y efectuar su publicación para apoyo tanto de las instituciones como de los usuarios financieros.

Asimismo, proporcionar a los usuarios información relacionada con los servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras, cuidando que sea de manera clara para evitar inexactitud.



#### **H) AUTORIZAR.**

Después de un análisis, en su caso, se deberá autorizar la información que se otorgue a los usuarios de servicios y productos financieros que ofrezcan las instituciones, cuidando siempre que la publicidad sea adecuada.

#### **I) INFORMACIÓN AL PÚBLICO.**

Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las instituciones financieras y sus niveles de atención, así como los niveles más altos de reclamaciones por parte de los usuarios de las diferentes instituciones.

#### **J) ORIENTACIÓN.**

Le corresponde orientar y asesorar a las instituciones financieras sobre las necesidades de los usuarios.

#### **K) REVISAR DIVERSA DOCUMENTACIÓN.**

- Revisar estados financieros de las instituciones.
- Revisar y, en su caso, proponer a las instituciones financieras por conducto de las autoridades competentes, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los usuarios, sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éste haya contratado con las instituciones financieras.

#### **L) IMPONER SANCIONES Y MEDIDAS DE APREMIO.**

- Imponer las sanciones establecidas en su ley.
- Aplicar las medidas de apremio a que se refiere la ley.
- Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión.

- Determinar el monto de las garantías a que se refiere la ley.
- Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de su ley.

#### **M) SOLICITAR DATOS A DIVERSAS AUTORIDADES .**

Para el cumplimiento de las facultades que la ley, atribuye a este organismo, las unidades administrativas de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, las Comisiones Nacionales de supervisión, así como las entidades financieras, deberán proporcionarle la información y datos que les solicite.

#### **N) ENVIAR LA INFORMACIÓN QUE REQUIERA EL CONGRESO DE LA UNIÓN.**

Previa aprobación de la Junta de Gobierno, y por conducto de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, éste organismo deberá enviar al Congreso la información que éste le solicite.

#### **O) LLEVAR EL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS.**

La Comisión tendrá a su cargo el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, por lo cual los servidores públicos que tengan a su cargo la autorización para el funcionamiento y operación de las Instituciones financieras deberán dar aviso a la Comisión de la autorización, fusión, escisión de instituciones financieras o de la revocación de las autorizaciones correspondientes, para su registro, dentro de un plazo no mayor a los 30 días siguientes la fecha de autorización, fusión, escisión o cancelación correspondientes. Y en caso de omisión por parte de las instituciones se harán acreedoras a las sanciones correspondientes.

De las facultades señaladas, considero que a dicho organismo se le otorgan facultades que las Comisiones que anteriormente se encargaban de la atención a las reclamaciones de los usuarios de servicios financieros, no contaban, considerándose un logro, como es el caso de poder otorgar Defensoría Legal a los usuarios en aquellos casos en que deseen demandar ante la autoridad judicial.

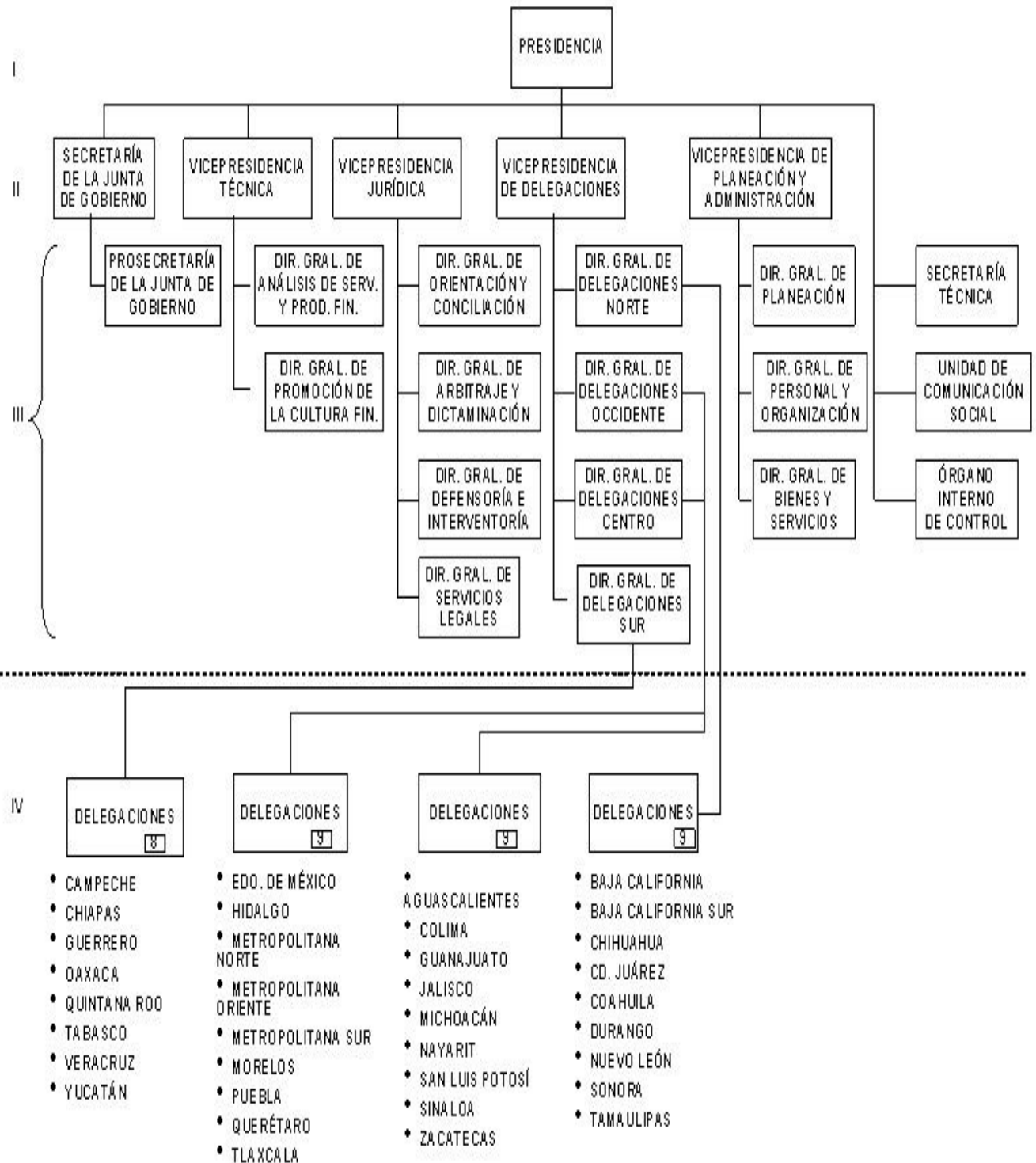
Otra de ellas es la de dar a conocer los productos y servicios de las instituciones financieras, así como informar el índice de reclamaciones con las que cuenta cada institución financiera, pues se considera es un gran avance para la formación de una cultura financiera en nuestro país.

Así como la de poder realizar recomendaciones a las autoridades; y a las instituciones cambios y modificaciones en sus reglas, normas o procedimientos, con la finalidad de contribuir al logro de un sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

### **III.2.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA.**

Con el fin de observar en términos generales la situación orgánica de la CONDUSEF, anexo a este estudio un organigrama general de CONDUSEF, en él, se denota la estructura que va a partir su presidente.

La Comisión Nacional contará con una junta de gobierno, así como un presidente, a quienes le corresponderá su dirección de administración.



La Junta de Gobierno estará integrada por un representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, un representante del Banco de México, un representante de cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente quien asistirá con voz pero sin voto.

Cada uno de los integrantes de la Junta de Gobierno contará con sus respectivos suplentes.

La Junta de Gobierno designará a un secretario y a un prosecretario, los cuales deberán ser servidores públicos de la Comisión Nacional y no podrán desempeñar funciones diferentes a la de su encargo.

La Junta de Gobierno sesionará 6 veces al año, pudiendo reunirse de manera extraordinaria cuando así se considere necesario.

Entre sus facultades la junta puede:

1. Determinar y aprobar las bases y criterios conforme los cuales la Comisión Nacional considere deba brindar la defensoría legal;
2. Publicar en caso de que lo determine necesario las bases y criterios;
3. Aprobar los programas y presupuestos de la Comisión Nacional;
4. Publicar las recomendaciones hechas a las instituciones financieras;
5. Aprobar el estatuto;
6. Establecer las bases de la política de la CONDUSEF;
7. Aprobar anualmente previo dictamen de los auditores externos, los estados financieros de la Comisión;

8. Aprobar las disposiciones relativas a la organización de la Comisión Nacional;
9. Aprobar las condiciones generales de trabajo;
10. Aprobar el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel medio inferior al presidente;
11. Establecer, con sujeción a las disposiciones legales relativas, y sin intervención de cualquier otra dependencia, las normas y bases de adquisición, arrendamiento y enajenación de bienes inmuebles de la Comisión Nacional;
12. Aprobar los lineamientos para la evaluación de programas;
13. Evaluar periódicamente las actividades de la CONDUSEF;
14. Resolver respecto de la condonación total o parcial de las multas;

Ahora bien, el presidente será designado por el Secretario de Hacienda y Crédito Público, evidentemente deberá ser ciudadano, con un título profesional de licenciatura, y haber ocupado cuando menos durante 3 años cargos de decisión en materia financiera.

No debe desempeñar cargos de elección popular, ni tener litigio o pendiente en la Comisión, y no haber sido condenado por sentencia irrevocable y de esa manera se puede lograr la presidencia.

Ahora bien, dentro del diagrama se observa como de la presidencia, surgen vicepresidencias técnicas, jurídicas, delegacionales y de planeación y administración.

### **III.2.4. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar atención a los usuarios de servicios financieros de acuerdo a las facultades que le otorga la ley a este Organismo, en la práctica se llevan a cabo varios procedimientos dependiendo el tipo de atención que deba brindar en concordancia con la problemática, duda o aclaración que solicita el usuario, los cuales a continuación se detallan.

#### **III.2.4.1. ASISTENCIA TÉCNICA.**

Considero que el legislador al crear esta Ley, buscaba el poder alcanzar a todos aquellos usuarios financieros, pero no solo a ellos, sino a cualquier persona interesada en poder tener acceso a información, consejo o aclaración de dudas en materia financiera.

Es por ello que al otorgarle sus facultades a este Organismo, se le concedió el poder dar información respecto de los servicios que prestan las distintas instituciones financieras, así como el índice de mayores reclamaciones que tiene determinada institución.

Con la finalidad de llevar a cabo esto, la CONDUSEF, creó el área de Asistencia Técnica, la cual se considera como la primera fase o primer contacto que tiene una persona con dicha institución, toda vez que es a través de ésta, que toda aquella duda, problema o aclaración, que un usuario haga llegar al Organismo de manera, escrita, telefónica, personal, correo, internet, tratándose de un trámite propio o de otra persona, se da una atención inmediata para solucionar el problema, o en su defecto se le solicita

información a la institución financiera con la que tiene el conflicto, haciendo del conocimiento del reclamante la contestación por parte de la institución.

Asimismo esta área, asiste a la persona solicitante sobre su problema a efecto de que en caso de ser necesario, presente un escrito formal de reclamación en los términos que la ley indica.

La función que realiza esta área, es importante, ya que a través de ella es como se puede dar a conocer a la población que pertenece o no a los denominados usuarios financieros, de toda aquella gama de servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras, así como datos estadísticos sobre su funcionalidad en el mercado, dando paso de este modo fomentar entre la sociedad una cultura financiera.

Por lo tanto, la gran mayoría de los asuntos que se le presentan a la CONDUSEF, han sido resueltos a base de asistencias técnicas que se le ofrece al usuario de los servicios financieros, para que éste último este en condiciones de poder estar conciente de su situación financiera.

El hecho de que los derechos y obligaciones de el usuario, queden debidamente explicados, detallados y que de alguna manera sean revisados por la propia Comisión, le dan la seguridad al usuario de que, está llevando un trato justo y equitativo con la institución financiera con la que está tratando.



### **III.2.4.2. ORIENTACIÓN JURÍDICA A USUARIOS.**

El servicio de orientación jurídica es proporcionado a los usuarios a través de la Vicepresidencia Jurídica, y con fundamento en el artículo 86 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que a la letra dice: *“La Comisión Nacional contará con un cuerpo de Defensores que prestarán los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, únicamente a solicitud del usuario”*.

La orientación jurídica es la opinión técnico-jurídica encaminada a dotar al usuario de los elementos necesarios que le permitan comprender el alcance de sus pretensiones o las instancias que debe agotar para el debido ejercicio de sus derechos.

Así mismo, la orientación jurídica se brinda generalmente por una sola vez al usuario de servicios financieros en los casos siguientes:

- Cuando el servicios se solicite por una sola vez.
- Cuando de la información y documentación que se presente se desprenda que no es necesario agotar instancias jurisdiccionales para el ejercicio de sus derechos.
- Cuando previa presentación de la solicitud de orientación jurídica y defensoría se determine que no es procedente otorgar la Defensoría legal gratuita.

De los supuestos señalados de los dos primeros puntos, la orientación jurídica podrá desahogarse directamente con el usuario o por escrito.

### **III.2.4.3. PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.**

La CONDUSEF, absorbió los procedimientos de conciliación y arbitraje que se llevaban a cabo en cada una de las Comisiones, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional del Sistema del Ahorro para el Retiro.

Este procedimiento se lleva a cabo siempre y cuando las reclamaciones:

- No sean 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.
- No sean notoriamente improcedentes.
- No haya pasado un año a partir de los hechos que le dio origen.

Una vez dicho lo anterior, las reclamaciones de acuerdo a la ley de CONDUSEF, podrán presentarse por comparecencia del afectado, en forma escrita, debiendo reunir los requisitos siguientes que establece el artículo 63 de la ley de CONDUSEF:

1. Nombre y Domicilio del reclamante;
2. En su caso, nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
3. Descripción del servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación.
4. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación;

5. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

Las reclamaciones pueden 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.

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.

Las reclamaciones podrán presentarse, a elección del Usuario, en la Comisión Nacional o en la Delegación metropolitana de la misma que se encuentre más próxima a su domicilio.

Una vez que es presentada la reclamación formalmente ante la Comisión Nacional esta, tiene 5 días hábiles para notificar a la Institución Financiera respecto de la reclamación presentada en su contra, debiendo anexar todos los elementos que el Usuario hubiera aportado. Asimismo en el mismo acto señalará la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir.

Las reclamaciones deben reunir los requisitos para el procedimiento de conciliación, el cual se realizará conforme a las siguientes reglas:

1. 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.
2. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiera la fracción anterior.
3. 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.
4. 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.
5. La falta de presentación del informe hará tener por cierto lo manifestado por el Usuario, independientemente de las sanciones a que haya lugar de conformidad con lo señalado en la Ley.
6. La CONDUSEF 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.

7. 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 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.

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.

Se considera conveniente mencionar, que el dictamen técnico no es una resolución, sin embargo es un elemento de gran importancia en la protección de los intereses de los Usuarios de servicios financieros.

8. 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 formará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento.
9. 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 Ley.

En caso de que el usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de 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.

Por lo tanto, el procedimiento de conciliación es un instrumento importantísimo con el que cuentan los Usuarios de los servicios financieros para la resolución de sus inconformidades que, de no existir, obligaría a éstos a hacer valer sus derechos ante autoridades judiciales, lo que resulta costoso y prolongado, resultando en ocasiones absurdo presentar una demanda por cantidades tan pequeñas que no cubren siquiera los honorarios de un abogado.

#### **III.2.4.4. PROCEDIMIENTO ARBITRAL.**

De acuerdo a la Ley de CONDUSEF el procedimiento arbitral puede ser llevado en dos modalidades quedando a elección de las partes la misma, siendo éstas: en amigable composición o de estricto derecho.

Las partes de común acuerdo, podrán adherirse a las reglas de procedimiento establecidas por la CONDUSEF, total o parcialmente.

Es en el convenio que fundamente el juicio arbitral en *amigable composición*, que 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.

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.

El procedimiento arbitral de estricto derecho se sujetará como mínimo a los plazos y bases establecidas en el artículo 75 de la Ley de CONDUSEF, que son los siguientes:

1. 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.
2. 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 de ofrecerlas;
3. Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un periodo de prueba de quince días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer las pruebas 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.

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

4. Ocho días comunes a las partes para formular alegatos.
5. 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.

6. 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.

La CONDUSEF tendrá la facultad de allegarse todos los elementos de juicio que estime necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje. Así que, 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.

En caso de que el laudo emitido por la CONDUSEF 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.

Los laudos dictados por los árbitros propuestos por la CONDUSEF que no hayan sido cumplidos en el plazo señalado, deberán ser enviados por el árbitro a la CONDUSEF, a fin de que ésta adopte las medidas que estime necesarias para su cumplimiento, 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.

Si la Institución Financiera no cumple en el tiempo señalado, la CONDUSEF enviará el expediente al juez competente para su ejecución.

### **III.2.4.5. DEFENSORIA LEGAL.**

La defensoría de oficio es una institución encaminada a entender a los usuarios de servicios financieros que no cuenten con recursos para contratar un abogado especialista en la materia, proporcionándoles la orientación jurídica que requieran o asistiéndolos ante los tribunales en defensa de sus derechos e intereses. Como parte de este proceso, el servicio de defensoría legal a los usuarios no sólo se limita a las solicitudes de defensoría legal, elabora la opinión de la procedencia o no de la misma, otorgar la orientación por única vez o la asistencia ante los tribunales, sino que se auxilia a los usuarios desde el momento en que se presentan ante la CONDUSEF para plantear alguna reclamación.

Cabe señalar, que la aludida facultad representa un avance en relación con las anteriores legislaciones que contenían procedimientos en materia de conciliación y arbitraje, lo cual, redundaba en beneficio de los usuarios de escasos recursos económicos, implicando esto una novedad dentro de las funciones que venían desempeñando.

La defensoría legal deberá ser a solicitud del usuario, y se deberá comprobar ante la CONDUSEF, que el usuario no cuenta con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado, y de considerarlo necesario la CONDUSEF podrá practicar estudios socioeconómicos para comprobar que efectivamente el usuario no dispone de los recursos necesarios.

Es importante hacer mención al documento de las bases y criterios, que es el documento interno de la CONDUSEF en el que se señala la forma y términos

en que se debe proporcionar el servicio de defensoría legal. En este documento de bases y criterios bases y criterios, se señala el objeto de la defensoría legal y la gratuidad del servicio, además de los casos en los cuales no es posible otorgar dicho servicio; esto es, cuando el usuario se haya sometido a alguno de los procedimientos arbitrales previstos por la Ley de CONDUSEF.

Por lo que, la defensoría legal se refiere básicamente a:

- La recepción de las solicitudes de la defensa legal,
- El análisis jurídico del asunto y, en su caso, la solicitud al área correspondiente del estudio socioeconómico del Usuario,
- La defensa legal del Usuario cuando así proceda, y
- En caso de no proceder la defensa, la orientación y asesoría por única vez.

Así mismo, se dispone que se otorgará de igual forma el servicio en aquellos casos en que el Usuario tenga el carácter de demandado y la obligación de éste es proporcionar diversa información que permita determinar si el mismo cuenta o no con los recursos suficientes para contratar un abogado especialista en la materia.

Particularmente se establecen los casos en que preferentemente la CONDUSEF debe proporcionar el servicio de defensoría legal y que se trata de los siguientes:

- Las personas que estén desempleadas y no perciban ingresos,
- Los trabajadores jubilados y pensionados, así como sus cónyuges,
- Las personas con discapacidad física o enfermedad terminal,

- Los trabajadores eventuales o subempleados, y
- Las personas que por cualquier razón económica o social tengan la necesidad de dicho servicio.

Finalmente se establecen los términos en que se debe analizar la solicitud de defensoría y los documentos que la deben acompañar para determinar la procedencia jurídica de la misma y la necesidad de solicitar o no el estudio socioeconómico que permita conocer si el Usuario tiene o no posibilidad de contratar un abogado especialista en la materia que lo asista en los tribunales.

No procede, en aquellos casos en que el usuario:

- Haya sido o sea parte de un procedimiento arbitral ante la CONDUSEF, o bien, cuando su asunto se encuentre tramitándose en el procedimiento administrativo de conciliación;
- No reúna los requisitos de procedencia económica señalados;
- Cuando el Usuario proporcione datos falsos de su situación legal o económica; o cometa actos de violencia, amenazas o injurias en contra del personal de la CONDUSEF, así como por parte de un tercero que mantenga con él relación.
- Manifieste sus deseos de que la CONDUSEF deje de presentar el servicio de Defensoría Legal.
- No aporte los elementos solicitados por el defensor para llevar a cabo el procedimiento correspondiente, o cuando omita presentarse a las oficinas de la CONDUSEF.

### **III.2.5. RECURSO DE REVISIÓN.**

El recurso de revisión es el medio de impugnación a que tienen derecho los usuarios o las instituciones financieras, contra los actos de la CONDUSEF que consideren que no se encuentra apegados a derecho, a efecto de que ésta, una vez realizado el análisis respectivo, en su caso, reconozca y corrija sus errores, mandando reponer por uno nuevo el acto impugnado o bien confirmando el mismo.

Procede contra cualquier resolución de la CONDUSEF, que sea emitida fuera del procedimiento arbitral.

El recurso de revisión se interpondrá dentro de un plazo de 15 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 CONDUSEF que éste determine.

Para que se este en posibilidad de dar trámite a un recurso de revisión es necesario que cumplan los siguientes requisitos:

- Que se presente por escrito ante la autoridad que dictó la resolución que se recurre.
- Que dicha presentaciones efectúe dentro del término de 15 días hábiles contado a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación del acto impugnado.
- Que el escrito contenga:

- a) El acto impugnado.
- b) Los agravios que el recurrente estime que se le causan.

La resolución del recurso de revisión puede desechar, confirmar o mandar reponer por uno nuevo que lo sustituya, y deberá ser emitida en un plazo no superior a los 30 días hábiles.

### **III.2.6. INFORMES DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS EN CONDUSEF.**

Para denotar en forma panorámica, cual ha sido el comportamiento de CONDUSEF, y las diversas cifras que se manejan, para avalar totalmente su presencia como órgano descentralizado, presento unos cuadros comparativos por sectores de los años 2004 y 2005, para poder observar las cifras que varían de un año a otro respecto de los problemas que presentan los usuarios de servicios financieros.

#### **SECTOR INSTITUCIONES DE CREDITO**

<b>Acciones de Atención Sector</b>	<b>Asistencias Técnicas y Jurídicas</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Arbitrajes</b>	<b>Solicitudes de Dictámenes Técnicos</b>	<b>Solicitudes de Defensoría Legal</b>	<b>Defensorías</b>	<b>Total</b>
<b>2004</b>	58,391	13,730	4	1,258	1,524	387	75,294
<b>2005</b>	62,443	16,014	0	1,714	1,815	863	82,849
<b>Variación (%)</b>	<b>6.94</b>	<b>16.64</b>	<b>-100.00</b>	<b>36.25</b>	<b>19.09</b>	<b>123.00</b>	<b>10.03</b>

Dentro de las funciones a cargo de la CONDUSEF, se encuentra la de fungir como conciliador y como árbitro ante las controversias que surgen entre las instituciones financieras y sus clientes; no obstante, éstas han mostrado un desinterés en someterse a los procedimientos de arbitraje de la CONDUSEF, por lo que, al no llegar a un acuerdo entre usuario e institución financiera, se dejan a salvo los derechos de las partes, para que los hagan valer ante los tribunales competentes, situación que cada vez resulta más recurrente. Por lo anterior, es importante precisar que aquellos asuntos en los que se desprendan elementos que le permitan a la CONDUSEF suponer la procedencia de lo reclamado, estará en posibilidad de ofrecer a sus usuarios la emisión de un Dictamen Técnico, aspecto que ha redundado en un incremento significativo en el número de asuntos recibidos durante el periodo en estudio.

Ahora bien, dentro de los productos y servicios que ofertan las instituciones de crédito, podemos decir que los de mayor incidencia fueron las tarjetas de crédito y débito, las cuentas de cheques y los cajeros automáticos. Asimismo, si consideramos que las tarjetas de crédito y débito son los productos más empleados como medio de disposición de recursos, son también los que se ven más expuestos a controversias, que derivan en cargos y, en su caso disposiciones de efectivo que los usuarios no reconocen. En lo que se refiere a las cuentas de cheques, las reclamaciones se originan principalmente por los pagos indebidos ocasionados por la falsificación de las firmas o bien por la alteración de éste. Por lo que concierne a los servicios brindados por las instituciones bancarias a través de cajeros automáticos, se puede mencionar que las controversias más recurrentes se derivan de la entrega parcial o no entrega de la cantidad solicitada, así como de la retención del plástico.

## SECTOR SEGUROS.

Acciones de Atención Sector	Asistencias Técnicas y Jurídicas	Reclamaciones	Arbitrajes	Solicitudes de Dictámenes Técnicos	Solicitudes de Defensoría Legal	Defensorías	Total
2004	19,488	6,095	4	594	644	121	26,946
2005	19,296	6,739	5	741	573	91	27,445
Variación (%)	-0.99	10.57	25.00	24.75	-11.02	-24.79	1.85

Como puede apreciarse en la tabla, las solicitudes de dictamen técnico representaron la acción de mayor crecimiento en relación con las de 2004. Al examinar esta situación, encontramos que el aumento en la emisión de los dictámenes puede estar relacionado con la disminución del número de audiencias conciliadas.

Al mes de diciembre de 2005, los productos que registraron el mayor número de asistencias técnicas fueron: los seguros de automóviles, los seguros de vida individual y los de gastos médicos mayores.

En cuanto a las consultas más frecuentes que dieron origen a las asistencias técnicas de estos productos, tenemos:

- En el producto de automóviles, 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 y la inconformidad del usuario por la baja o mala calidad de la reparación del vehículo siniestrado cuando la empresa aseguradora es la responsable de la reparación.



- En el producto de vida individual, la forma en cómo la institución calcula el total de la indemnización cuando existen dividendos y/o aportaciones adicionales –dotales a corto plazo- y la negativa de la institución de proporcionar al usuario información sobre el estado que guarda su póliza.
- En el producto de gastos médicos, con los términos y alcances de las cláusulas que se relacionan con enfermedades preexistentes, omisión o inexactas declaraciones, enfermedades congénitas y enfermedades con periodo de espera; y 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.

Por lo que toca a las reclamaciones, al mes de diciembre de 2005 los productos con mayor número de incidencias, en esta acción de atención, fueron los mismos que los reportados en asistencias técnicas, teniendo como causas principales las siguientes:

- En los seguros de automóviles, “retraso en el pago de la indemnización”, “inconformidad con el monto de la indemnización” e “inconformidad con la reparación”.
- En los seguros de vida individual, “retraso en el pago de la indemnización” y “rechazo por omisiones y/o inexactas declaraciones”.
- En los seguros de gastos médicos, “rechazo por enfermedad preexistente” y “rechazo por siniestro excluido o no cubierto”.

## SECTOR FIANZAS

Acciones de Atención Sector	Asistencias Técnicas	Reclamaciones	Arbitrajes	Solicitudes de Dictámenes Técnicos	Solicitudes de Defensoría Legal	Defensorías	Total
2004	676	315	1	40	17	3	1,052
2005	561	266	0	22	9	1	859
Variación (%)	-17.01	-15.56	-100.00	-45.00	-47.06	-66.67	-18.35

Al mes de diciembre de 2005 la mayor parte de las incidencias en asistencias técnicas se relacionaron con las fianzas de arrendamiento inmobiliario y contratos de cumplimiento, teniendo, ambas, como causa principal “retraso en el pago de la fianza”.

## SECTOR SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO

Acciones de Atención Sector	Asistencias Técnicas y Jurídicas	Reclamaciones	Arbitrajes	Solicitudes de Dictámenes Técnicos	Solicitudes de Defensoría Legal	Defensorías	Total
2004	185,393	1,385	0	11	98	8	186,895
2005	258,416	1,361	0	6	35	8	259,826
Variación (%)	39.39	-1.73	ND	-45.45	-64.29	0.00	39.02

Por lo que toca a las AFORE, las asistencias técnicas y jurídicas se relacionaron con: información general sobre cómo funcionan las AFORE, los trámites a seguir para el retiro de recursos SAR 92-97, qué hacer cuando el usuario detecta que fue registrado en una AFORE que él no ha elegido, cómo actualizar y/o modificar sus datos generales u otros de su cuenta individual, la forma de

interpretar el estado de cuenta anual y las inconsistencias en la información contenida en el mismo, principalmente.

El crecimiento de las asistencias técnicas del sector continúa basándose en el cada vez mayor número de consultas que se realizan a la Base de Datos Nacional del SAR como resultado del procedimiento de Registro automático de trabajadores por asignación de AFORE.

En 2005, los servicios más representativos que llevaron al usuario a realizar una reclamación son: “devolución de cuentas”, "traspaso AFORE-AFORE", “actualización de datos”, “corrección o aclaración del NSS –Número de Seguridad Social- por probable homonimia”, “registro de trabajadores”, y unificación de cuentas, mientras que el servicio de “retiros SAR 92-97” fue desplazado por el de “unificación de cuentas”.

Por otro lado, la disminución de las reclamaciones en el servicio de traspaso AFORE-AFORE y en específico la disminución de las solicitudes de dictámenes técnicos obedece en gran medida a la emisión por parte de la CONSAR de reglas que facilitan y transparentan el servicio de Traspaso AFORE-AFORE.

## **CAPITULO IV**

### **LA NECESARIA INTERVENCIÓN DE LA CONDUSEF EN LA PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS INTRODUCCIÓN**

Cuando hablamos de una Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) nos referimos a una institución nueva dentro del sistema financiero de México. Se trata de una figura tanto jurídica y operativa a través de la cual nos hemos estado acercando a un concepto más estable y permanente del Ombudsman Financiero.

Lo que se pretende es fortalecer el equilibrio entre Usuarios y proveedores de los servicios financieros.

La CONDUSEF forma parte de la nueva configuración del sistema financiero mexicano, se ha venido trabajando en la creación de un sistema financiero moderno, ágil, adecuadamente capitalizado, regulado y supervisado.

El movimiento para preservar la eficiencia del servicio ante los Usuarios inició en algunos países con la creación de instancias internas establecidas por las propias instituciones. Con ello, establecieron medios de calidad que operan, queriéndolo o no, como contralores normativos y de eficacia. La revisión interna que hacen del apego de las operaciones financieras a la

normativa relacionada; así como el seguimiento que dan a la observancia de las políticas y lineamientos institucionales, evitan un importante número de reclamaciones, quejas y, en muchos casos, complicados procedimientos de orden judicial.

Los intermediarios responsables tienen el ineludible deber de proporcionar, con toda claridad y suficiencia, la información relevante a su alcance, acerca de las características y condiciones de las operaciones y productos que pone a la disposición del público. Mantener ocultos o velados los riesgos, o los escenarios en los que la institución o el Usuario podrían enfrentar dificultades, sólo conduce a controversias que, en muchos casos, se traducen en cientos o miles de reclamaciones.

El Ombudsman Financiero en México, como en otros países, es producto de un hecho indisputable: la relación por lo general asimétrica entre la Instituciones Financieras, algunas de ellas verdaderos conglomerados de organización y poderío, y los Usuarios individuales de un servicio.

Una medida eficaz para mejorar la calidad de los servicios que la CONDUSEF presta, ha sido la desconcentración. En cada entidad federativa y el Distrito Federal, hay delegaciones para atender las necesidades de los Usuarios. El propósito fundamental es acercarse a la población.

#### **IV.1. RECOMENDACIONES GENERALES EMITIDAS POR LA CONDUSEF A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

Una de las funciones principales de la CONDUSEF, es analizar los índices de atención e información de los diferentes productos y servicios e Instituciones Financieras existentes en nuestro país, con la finalidad de tomar acciones eficientes, que permitan recomendar a las Autoridades, a las Instituciones Financieras e informar a los Usuarios y públicos en general.

Las recomendaciones que emite la Comisión Nacional, se originan de dos funciones complementarias que son:

El análisis de las causas con mayor recurrencia por cada producto o servicio, derivadas de las estadísticas de las acciones de atención, así como de asuntos relevantes presentados en las etapas de conciliación y arbitraje.

La evaluación de información que las Instituciones Financieras emiten para sus clientes, tal como publicidad, información y estados de cuenta.

1. Recomendaciones derivadas del análisis de las estadísticas de las acciones de atención a usuarios y de casos relevantes presentados ante CONDUSEF.
2. Recomendaciones derivadas de la evaluación de la información que las Instituciones Financieras emiten para sus clientes.

Estas recomendaciones están encaminadas a crear una conciencia en las Instituciones Financieras sobre la importancia de generar y proporcionar información que pueda ser entendida por el público en general, que prevenga problemas posteriores, lo cual se traducirá en una disminución de gastos importante y en una demanda de productos y servicios financieros mayor, incluyendo una relación cordial entre Usuario-Institución.

En la evaluación de la información (publicidad, información y estados de cuenta) se consideran, principalmente, los aspectos como son: tipografía (tamaño, tipo y color), claridad en la definición de conceptos financieros y concordancia en la operación de que se trate, información entendible de acuerdo con los clientes a quienes está dirigida para prevenir errores o inexactitudes y congruencia en la información emitida en diferentes medios por una misma Institución.

Pues básicamente las recomendaciones se emiten en base a la estadística de la acción tanto de atención a usuarios como a los casos relevantes.

Y por otro lado, las recomendaciones derivadas de la evaluación de la información de las Instituciones Financieras , se emiten con el fin de lograr que el Usuario de las instituciones, cuente con suficiente publicidad e información.

Así, sin duda, las posibilidades que la CONDUSEF tiene las va a resumir en ciertas recomendaciones a través de las cuales, genera información.

Esta información, podrá darnos esa formula idónea a través de la cual, el usuario de los servicios financieros, puede utilizarlos o dejar de utilizarlos, o bien tiene una alternativa directa a través de la cual, va a lograr una mejor posibilidad de contratación de los servicios financieros.

#### **IV.2. RECOMENDACIONES GENERALES DE LA CONDUSEF A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PARA MEJORAR SU RELACIÓN CON LOS USUARIOS.**

Una de las principales funciones de la CONDUSEF es la de evaluar la información que las Instituciones Financieras dirigen a sus clientes para ofrecer, informar o contratar los productos y servicios financieros que éstas ofrecen.

Por este motivo encontramos lineamientos internos para establecer los puntos a evaluar por cada tipo de información, y están encaminados a crear una conciencia en las Instituciones Financieras sobre la importancia de generar y proporcionar información que pueda ser entendida por el público en general y prevenga problemas posteriores, lo cual se traducirá en una disminución de gastos importante y en una mayor demanda de productos y servicios financieros, además de una mejor relación entre el Usuario y la Institución. Esos lineamientos contemplan criterios para evaluar y emitir recomendaciones a las instituciones financieras, y consideran, entre otros, aspectos de:

- Tipografía (tamaño, tipo y color).
- Claridad en la definición de conceptos financieros y concordancia en la operación de que se trate.



- Información entendible de acuerdo con los clientes a quienes está dirigida para prevenir errores o inexactitudes.
- Congruencia en la información emitida en diferentes medios por una misma Institución.

**Tipografía.-** Este aspecto se refiere a la revisión del documento en cuanto al tamaño, tipo de letra y los colores utilizados, ya sea en el contenido, en notas o en alguna fuente de referencia que en un momento dado podrían dificultar su lectura a los Usuarios.

**Información entendible.-** Este aspecto se refiere a señalar a las Instituciones que la información ofrecida a los Usuarios presenta inconsistencias o datos incompletos, por lo que el mensaje se desvirtúa y puede generar falsas expectativas o errores en su comprensión. Por ejemplo, un Banco promocionó una inversión a plazo de la siguiente manera:

“Atrae los más altos rendimientos para tu dinero. Tu inversión a plazo ofrece la tasa más atractiva del mercado. Ábrela desde \$25,000.00 y por cada bloque de \$50,000.00 que inviertas hasta alcanzar \$400,000.00, la tasa aumenta progresivamente hasta el 13%, ofreciéndote atractivos rendimientos”.

Al evaluar esta información, es importante destacar que el producto se maneja de manera diferente a como la mayoría de bancos opera las inversiones a plazo, pues por cada bloque de \$50,000.00 que se invierta se ofrece una tasa diferente; es decir, a los primeros \$50,000.00 se les aplicará una tasa “x”, a los segundos \$50,000.00 otra diferente y así sucesivamente hasta llegar a

\$400,000.00, donde se aseguraba que sólo a los últimos \$50,000.00 se les aplicaba la tasa del 13%, no a toda la inversión.

**Cultura de advertencia.-** Se refiere a que en el documento aparezcan los aspectos relevantes, cuyo desconocimiento por parte del cliente puede afectar sus intereses (condiciones, riesgos, restricciones, etc.). Por ejemplo, en algunos estados de cuenta no aparece la leyenda del plazo que la Institución Financiera otorga a los Usuarios para presentar alguna aclaración al respecto. Por ello se recomendó insertar un mensaje en el documento de manera visible y resaltada, para que el Usuario lo identifique claramente y esté al tanto del plazo que tiene para presentar su inconformidad.

La CONDUSEF reconoce que debe hacer mayores esfuerzos para que las Instituciones Financieras se sensibilicen de la gran cantidad de recursos que invierten en captar clientes nuevos y lo poco que hacen por mantenerlos, ya sea por malos entendidos, incomprensión por parte del personal de atención a Usuarios, atención deficiente. Además, la mayoría de ocasiones los Usuarios adquieren productos o servicios que no comprenden en su totalidad y donde cuentan con un contrato, generalmente con letra poco legible, que sólo puede ser interpretado con la ayuda de un abogado o especialista financiero.

Dada la situación actual que enfrenta la CONDUSEF en cuanto a la importante labor preventiva de evaluar la información que las Instituciones Financieras dirigen a sus Usuarios, se estima pertinente solicitar apoyo tanto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como de las Comisiones Supervisoras para trabajar en forma conjunta, a fin de lograr que las

Instituciones Financieras reconozcan los beneficios que representa para ellas mismas estas atribuciones conferidas a la CONDUSEF, ya que el objetivo debe ser el mismo: que los servicios que se presten en forma adecuada, manteniendo siempre una óptima relación entre Usuario e Institución.

### **IV.3. CONVENIOS DE COLABORACIÓN CELEBRADOS POR LA CONDUSEF.**

Los Convenios de Colaboración, tienen como finalidad establecer compromisos y mecanismos para prestar una mejor atención a los Usuarios y acercando los servicios que brinda la Comisión Nacional, mediante acciones como la instalación de módulos de información y atención; capacitación y asesoría en materia financiera a personas que designen los titulares de los sectores públicos, privados o sociales, promover y difundir la cultura financiera y los servicios que presta la CONDUSEF.

Por medio de los Convenios de Colaboración se pretende orientar las acciones e identificar con precisión las necesidades de los usuarios de diversas entidades del país, difundir los temas financieros de interés general y, por supuesto, proporcionar un óptimo y más extendido servicio a la población.

Dentro de estos convenios encontramos:

## **Compromisos mutuos**

- Colaborar institucionalmente para el diseño y aplicación de estrategias que fomenten, agilicen e impulsen la colaboración y las acciones tendientes a promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros.
- Contribuir a la preservación y fortalecimiento de un entorno social propicio para que se den relaciones justas entre los Usuarios y las instituciones financieras, así como, el logro de un sano desarrollo del sistema financiero mexicano, con el fin de alentar las inversiones y del desarrollo económico y social del país.
- Realizar estudios de mercado e identificar productos y servicios que satisfagan necesidades de los Usuarios y en orientar a las Instituciones Financieras que ofrecen sus servicios en el estado.
- Elaborar estudios normativos para adecuar y mejorar del marco legal en beneficio de los Usuarios, para disminuir el número de quejas o reclamaciones.
- Solucionar en forma transparente, rápida y eficiente los problemas que pudieran tener los Usuarios con el sector de la intermediación financiera.
- Crear y desarrollar de manera sistemática una cultura financiera entre los Usuarios y el sector financiero.
- Colaborar activamente en cualquier otra actividad tendente a salvaguardar los derechos e intereses de los Usuarios.

## **Compromisos de la CONDUSEF**

- Con el apoyo del organismo, la CONDUSEF podrá instalar módulos de información y atención a los Usuarios de servicios financieros, ubicados en las diversas oficinas de esta última, con el objetivo de difundir la información relativa a los servicios que ofrece la CONDUSEF.
- Proteger los derechos e intereses de los Usuarios de los servicios financieros y atender las consultas que presenten los Usuarios, así como difundir entre éstos la información relativa a los distintos servicios que ofrece la CONDUSEF.
- Promover las acciones pertinentes para la capacitación en materia financiera de las personas que designe el organismo, con el propósito de crear y fomentar entre sus integrantes una cultura respecto del uso de las operaciones y servicios financieros.
- Proporcionar asesoría y capacitación a las personas que designe el organismo, así como, información relativa al mejor uso de los servicios ofrecidos por las diversas instituciones financieras.
- Ofrecer asesoría a las organizaciones estatales que agrupen a los sectores sociales más representativos, así como, la información relativa al mejor uso de los servicios ofrecidos por las diversas Instituciones Financieras.
- Remitir al organismo información que publique en materia de prevención, protección y defensa de los Usuarios de los servicios financieros, para difundir su contenido.

- Recibir y atender, conforme a sus atribuciones, a todos los Usuarios que requieran de sus servicios.

### **Compromisos de los organismo**

Apoyar las acciones orientadas a la difusión de las actividades que desarrolle la CONDUSEF, para lo cual invitará a sus funcionarios a foros, reuniones, congresos y seminarios que para tal efecto organice, para que los Usuarios conozcan los servicios que presta la CONDUSEF.

- Difundir la información que en materia de prevención, protección y defensa de los Usuarios de los servicios financieros publique la CONDUSEF.
- Turnar a la CONDUSEF cualquier asunto de su competencia, en los términos y por los medios que para tales efectos sean establecidos por la propia CONDUSEF.
- Realizar las acciones conducentes con el propósito de lograr la colaboración y apoyo de los Usuarios, para la implantación de los programas y acciones de la CONDUSEF.
- Apoyar en la instalación de módulos de atención y orientación de los Usuarios de servicios financieros.

Cabe señalar que a la fecha la CONDUSEF, a través de la Vicepresidencia de delegaciones, ha coordinado la firma de 47 Convenios de Colaboración con Organismos Federales del sector privado y Social como la Confederación de

Trabajadores de México (CTM) y la Cámara Nacional de la Transformación de la Industria (Canacintra).

Por ejemplo tenemos el convenio celebrado con la CTM pues evidentemente el interés principal es el Sistema de Ahorro para el Retiro.

En este, la CONDUSEF proporciona el servicio y asistencias técnicas necesarias, para lograr los objetivos que la propia CONDUSEF persigue como es establecer una mejor seguridad al usuario de los servicios financieros.

### **Convenios con organismos del sector público federal y estatal**

El objetivo es mantener un vínculo de comunicación sobre la actividad financiera realizada en cada entidad del país, y que el gobierno estatal otorgue la ayuda necesaria para que la CONDUSEF pueda ampliar y agilizar la recepción, trámite y resolución de las controversias que le presenten los Usuarios.

Asimismo, se considera el interés de ambas partes por contribuir a preservar y fortalecer un entorno social propicio, para que se realicen relaciones justas entre los ciudadanos y las Instituciones Financieras, así como, al logro de un sano desarrollo del sistema financiero mexicano, para alentar las inversiones y el desarrollo económico y social.

#### **IV.4. PROPUESTAS DE REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

He mostrado una visión totalmente panorámica de lo que es la CONDUSEF.

Por lo cual, no debo de olvidar en ningún momento, que los objetivos directos de CONDUSEF son en principio ofrecer una mayor seguridad jurídica a los usuarios de los servicios financieros, como carácter prioritario que tiene en su objetivo principal; y que por el otro lado, es establecer un sistema de protección y defensa de los intereses de los usuarios.

Ahora bien, la legislación de CONDUSEF viene a darle a la Comisión Nacional la legalidad necesaria para su intervención; y como he mencionado en el transcurso de este estudio, pues realmente la CONDUSEF ha tenido un cierto éxito en diversos aspectos, por tal motivo, pues es importante darle mayor eficacia jurídica legal, a través de ofrecerle desde su punto de vista legislativo, una mayor normatividad para que logre la eficacia jurídica que necesite el usuario de los servicios financieros.

Una de las propuestas principales es darle mayor responsabilidad jurídica a CONDUSEF; las bases ya están dadas, la equidad y la seguridad jurídica son dos conceptos bastante amplios, que permiten que CONDUSEF pueda opinar respecto de todas las medidas financieras incluso las establecidas por el mismo gobierno federal.

Por lo que, considero que el Art. 4 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que a la letra dice:



“Art. 4.- La protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal.

La protección y defensa que esta Ley encomienda a la Comisión Nacional, tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.”

A este artículo propongo se le agregue un párrafo que diga:

“Así como también, deberá opinar públicamente, y difundir y promover su opinión, respecto de las políticas económicas financieras que afecten la equidad y la seguridad jurídica de los usuarios de los servicios financieros.”

Por otro lado, en lo que respecta a la imposición de las multas para las Instituciones Financieras principalmente, pues realmente no es aconsejable que se imponga una multa para después condonarla.

Es importante no restarle autoridad a CONDUSEF, ni mucho menos métodos de sanción.

De ahí, que es importante derogar la fracción XXV del artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros que a la letra dice:

“Art. 11.-.....

.....

XXV.- Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley.”

Como podemos observar ésta fracción le permite condonar total o parcialmente las multas impuestas por incumplimiento de la Ley. Esto es, que si va a estar condonando multas, entonces de que manera va a poder imponerse a dichas Instituciones.

Por otro lado, también es conveniente, que para que se inicie el procedimiento de conciliación, los Usuarios de los servicios financieros, hayan agotado los recursos que la misma Institución Financiera le otorga.

Esto es, que desahogada completamente la queja en las Unidades especializadas de Consulta y Reclamación de la Institución Financiera correspondiente, pues entonces ésta última emitiera una constancia, un certificado, en el cual se ha agotado completamente la posibilidad de negociación, y por lo tanto, puede acudir a CONDUSEF.

De ahí que el artículo 61 de la ley de CONDUSEF, que a la letra dice:

“Art. 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.”

A este artículo se le podría agregar un párrafo que diga:

“Así mismo, la Comisión Nacional no conocerá de las reclamaciones, hasta en tanto el usuario de los servicios financieros, no presente ante la Comisión, una constancia en la cual, se certifique que ha agotado completamente la reclamación ante la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones de la Institución Financiera respectiva”.

También en el artículo 62 se establece que:

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

Se propone adicionar a dicho artículo un párrafo en el que se establezca que tampoco conocerá de aquellas reclamaciones que esté conociendo la autoridad judicial, quedando de la siguiente manera:

“Art. 62.- La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes. Asimismo desechará aquellas reclamaciones de las que esté conociendo la autoridad judicial.”

Porque si ya está interviniendo una autoridad judicial, considero que ya es innecesario acudir a CONDUSEF, ya que la Comisión Nacional trata de resolver el conflicto antes de acudir a una autoridad judicial.

También encontramos que en la fracción II del artículo 68 se establece:

“Art. 68.-.....

.....

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.”

De la fracción anterior se desprende la obligatoriedad de que la Institución rinda un informe que de respuesta a lo planteado por el reclamante en su escrito, pero no precisa que el representante deberá comparecer a junta respectiva, lo que contrapone a lo establecido en el artículo 94 en su fracción IV que a la letra dice:

“(Se impondrá) 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”

En la substanciación del procedimiento conciliatorio, es necesario que comparezca un apoderado de la institución financiera para hacer entrega del informe solicitado, además de actuar en representación de la institución financiera de que se trate.

Además, dicho representante deberá tener las facultades suficientes para obligar a la institución financiera en caso de que se llegue a un arreglo, evitando que sean meros mensajeros de la institución al no poder cambiar el sentido del informe presentado, por lo cual se considera necesario agregar:

Art. 68.-.....

.....

II.- La institución Financiera deberá, por conducto de un representante con las debidas facultades para representar y obligar a la institución financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la conciliación, comparecer a la audiencia de conciliación y 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.”

Por último tenemos que el artículo 69 establece que:

“Art. 69.- En caso de que el Usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de 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, debiéndose levantar acta en donde se haga constar la inasistencia del usuario.

La falta de comparecencia del fiado o de su representante, no impedirá que se lleve a cabo la audiencia de conciliación.”

Del citado artículo considero que se debe notificar al usuario en caso de no presentar su justificación, que se le dejan a salvo sus derechos para hacerlos valer ante la autoridad que considere competente. De esta manera se le permite al usuario tener la debida certeza jurídica en relación a la problemática derivada de su reclamación:

“Art. 69.- En 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, procediéndose a dejar a salvo sus derechos, debiéndose levantar acta en donde se haga constar la inasistencia del usuario.”

Considero que con lo propuesto, se podría dar mejor entendimiento a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** La regulación del sistema financiero en nuestro país corresponde al Poder Ejecutivo a través de la máxima autoridad que es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; un Banco Central denominado Banco de México; por las autoridades reguladoras, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; un organismo descentralizado para la protección el Usuario de servicios financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, quienes supervisarán y controlarán a las distintas Instituciones Financieras.

**SEGUNDA.-** Esta CLARO que derivado de los antecedentes e historia de la figura del Ombudsman Financiero a nivel mundial, podemos entender más detalladamente la influencia que tuvo, para la creación de éste organismo en México.

**TERCERA.-** 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 los usuarios de servicios financieros.

**CUARTA.-** La necesidad de que un organismo se encargue de la atención y protección de los usuarios financieros, obligó a que las diversas Comisiones encargadas de atender las consultas y reclamaciones de los usuarios cedieran dicha facultad a la CONDUSEF, conservando sólo aquellas de inspección y vigilancia.

**QUINTA.-** La CONDUSEF debe proporcionar servicios que orienten, asesoren, protejan y apoyen la defensa de los intereses y derechos de los usuarios de servicios financieros en las operaciones que celebren con las instituciones financieras, procurando que éstas operaciones se lleven a cabo con equidad, proporcionando servicios de información y difusión que fomenten la cultura financiera entre la población para propiciar un sano desarrollo del sistema financiero.

**SEXTA.-** La creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, permite se le considere el primer Ombudsman en materia financiera en nuestro país, y nace con la finalidad de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios, procurando la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras.

**SEPTIMA.-** Sin ser una resolución, la facultad de emitir un dictamen técnico por parte de la CONDUSEF, permitirá ampliar el campo de acción para el fomento de una cultura financiera dentro del ámbito judicial, permitiendo que los jueces se alleguen de opiniones especializadas en materia financiera, lo



que permitirá que en los procedimientos sustentados ante ellos aboquen la sentencia con un criterio financiero.

**OCTAVA.-** El interés social con el que fue creada la CONDUSEF, permite a ésta proteger al usuario financiero más allá de la asistencia técnica y del procedimiento de conciliación, al contar con un cuerpo de defensores legales que representarán y actuarán a nombre del usuario sus intereses ante los tribunales competentes. Lo anterior es un gran avance en la protección del usuario financiero al considerar que no todos cuentan con los recursos suficientes para agotar otras instancias.

**NOVENA.-** El avance de la tecnología obliga a utilizar todos los medios que se tengan al alcance. La CONDUSEF los explota en beneficio de los usuarios las comunicaciones tanto escrita, como telefónica y electrónica (e-mail), lo que permite en menor tiempo poder atender la mayor cantidad de usuarios financieros que soliciten los servicios del organismo.

**DECIMA.-** La posibilidad de que el usuario llegue a conocer los índices de reclamaciones, así como los diferentes productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones es el inicio de una cultura financiera y no solo eso sino que obligará a las mismas instituciones a corregir sus errores y elevar la excelencia en prestación de sus servicios.

**DECIMA PRIMERA.-** 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 en

el domicilio de la CONDUSEF o en alguna de sus delegaciones estatales o regionales.

**DECIMA SEGUNDA.-** Es importante no restarle autoridad a la CONDUSEF, ni mucho menos métodos de sanción, por lo que es importante derogar la fracción XXV del artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el cual le permite condonar total o parcialmente las multas impuestas por incumplimiento de la ley.

**DECIMA TERCERA.-** Considero necesario agregar un párrafo más al artículo 61 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a efecto de que una reclamación deba ser presentada primeramente ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera, a efecto de que se concluya el mayor número posible ante dicha Unidad.

**DECIMA CUARTA.-** Para una mejor substanciación del procedimiento conciliatorio considero necesario el modificar el artículo 68 de la ley de CONDUSEF, a efecto de que se especifique que a la junta de conciliación debe comparecer un apoderado de la institución y éste deberá contar con las facultades necesarias para representar y obligar a la institución al cumplimiento de los acuerdos que se dicten.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1) ACOSTA ROMERO Miguel. Derecho bancario. (Panorama del Sistema Financiero Mexicano). Editorial Porrúa, S.A. Av. República de Argentina, 15. 2003.
- 2) ACOSTA ROMERO Miguel. Teoría General del Derecho Administrativo. Editorial Porrúa S.A. Av. República de Argentina, 15. 2001.
- 3) BARRERA LA VALLE Francisco. Estudio sobre el origen, desenvolvimiento y legislación de las funciones de crédito en México. Editorial Sunrise. 1993.
- 4) BORJA MARTINEZ Francisco. El nuevo sistema financiero Mexicano. Editorial Fondo de Cultura Económica. 1990.
- 5) CERVANTES AHUMADA Raúl. Títulos y operaciones de crédito. Editorial Herrero Hermanos. 1998.
- 6) DÁVALOS MEJIA Carlos Felipe. Derecho bancario y contratos de crédito. Editorial Harla. 1998.
- 7) DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús. Tratado de Derecho Bancario y Bursátil. (Seguros, Fianzas, Organizaciones y Actividades Auxiliares

del Crédito. Grupos Financieros). Editorial Porrúa, S.A. Av. República de Argentina, 14, México. 1999.

- 8) DE LA GARZA Sergio Francisco. Derecho Financiero Mexicano. Editorial Porrúa S.A. Av. República de Argentina, 15. 2001.
- 9) DELGADILLO GUTIERREZ Luis Humberto. El Derecho disciplinario de la Administración Pública. Instituto Nacional de Administración Pública. 1991.
- 10) FAIREN GUILLÉN Víctor. El defensor del pueblo, ombudsman. Centros de Estudios Constitucionales. 1995.
- 11) FIX ZAMUDIO Héctor. Justicia Constitucional. (Ombudsman y Derechos Humanos). Comisión Nacional de Derechos Humanos. México. 1993.
- 12) FRAGA Gabino. Derecho Administrativo. 32° Edición. Editorial Porrúa, S.A. Av. República de Argentina, 15. México. 1993.
- 13) FUNDACIÓN TOMÁS MORO. Diccionario Jurídico Espasa. Editorial Espasa Calpe, S.A.. Madrid-España. 1998.
- 14) GRÖNROOS Christian. Marketing y Gestión de Servicios. Ediciones Díaz Santos, S.A. Madrid, España. 1994.

- 15) HERREJON SILVA Hermilo. Las instituciones de crédito un enfoque jurídico. Cuarta Edición. Editorial Trillas. México. 2000.
- 16) Instituto de Investigaciones Jurídicas. Diccionario Jurídico Mexicano. Tomo D-H Editorial Porrúa, S.A. Av. República de Argentina, 15. 1998.
- 17) MARTÍN DEL CAMPO STETA Laura. El Ombudsman en el Derecho Comparado. Quinto Congreso Nacional de la Barra Mexicana de Abogados. México. 1996.
- 18) MARTINEZ MORALES Rafael I. Derecho Administrativo. (Diccionarios Jurídicos Temáticos). Volumen 3. Editorial Harla. 1999.
- 19) PRECIADO BRICEÑO Eduardo y MENDOZA MARTELL P. E. Lecciones de Derecho Bancario. Textos Jurídicos Bancomer, S.A. México. 1997.
- 20) RALUY POUDEVIDA Antonio. Diccionario Porrúa de la lengua española. Editorial Porrúa, S.A. Av. República de Argentina, 15. 1983.
- 21) RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ Joaquín. Derecho Bancario. Editorial Porrúa, S.A. Av. República de Argentina, 15. Cuarta Edición. 1999.

- 22) ROWART Donald. El Ombudsman, el Defensor del Ciudadano. FCE. México. 1973.
- 23) SAENZ ARROYO José. 50 Aniversario de la Comisión Nacional Bancaria. Seminario Nacional Financiera. 1995.
- 24) SERRA ROJAS Andrés. Derecho Administrativo. Doctrina, legislación y Jurisprudencia. XIII Edición. Tomo I. Editorial Porrúa, S.A. Av. República de Argentina, 15. México. 1993.
- 25) SOTO SOBREYRA Ignacio y Silva. Ley de instituciones de crédito. Sexta Edición. Antecedentes y Comentarios. Editorial Porrúa, S.A. Av. República de Argentina, 15. México. 1995.
- 26) SOLIS Leopoldo. Evolución del Sistema Financiero Mexicano. Hacia los Umbrales del Siglo XXI. 1ra Edición. Siglo XXI Editores, S.A. de C.V. México. 1997.
- 27) Varios Autores. El sistema Financiero Mexicano es su estructura. Bolsa Mexicana de Valores. Segunda Edición. 2000.
- 28) VEGA RODRÍGUEZ Francisco Javier. El Mercado Mexicano de Dinero, Capitales y Productos derivados: sus instrumentos y sus usos. Grupo Editorial León, S.A. de C.V. México. 1998.

- 29) VILLEGAS CARLOS Gilberto. Compendio Jurídico, Técnico y Práctico de la Actividad Bancaria. Tomo I. 2da Reimpresión. Ediciones de Palma. Bueno Aires, Argentina. 1989.
- 30) VILLEGAS H. Eduardo y ORTEGA O. Rosa María. El Nuevo Sistema Financiero Mexicano. Editorial Pac, S.A. de C.V. México. Quinta Edición. 2003.
- 31) WATSON GUY M. El Banco de Inglaterra. 1ra Edición. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. México. 1960.

## LEGISLACIÓN

- 1) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Editorial Harla. 2006.
- 2) Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. México. 2006.
- 3) Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro CONSAR (Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro). 2006.
- 4) Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Comisión Nacional Bancaria y de Valores. México. 2006.
- 5) Ley de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. 2006.
- 6) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. 2006.
- 7) Ley del Banco de México. 2006.

