



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN

**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS ADOPTADOS EN EL MUNDO PARA LA
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS Y
FINANCIEROS, SUS DIFERENCIAS CON LA COMISIÓN NACIONAL PARA
LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS.**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN DERECHO

PRESENTA:

AUREA ANNABELLE GEORGINA ARNAUD OCHOA

ASESOR: JESÚS NÚÑEZ REGALADO

MARZO, 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México



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...

- Agradezco a Dios la oportunidad que me ha dado de poder concluir este ciclo en mi vida, para iniciar uno nuevo.
- Agradezco a la UNAM el darme la posibilidad de acceder a una educación de calidad, rodeándome de compañeros, profesores y administrativos que influyeron positivamente en mi formación, forjando una mejor persona.
- Agradezco a mi mamá el motivarme para seguir siempre adelante, así como a mis abuelos y hermanos por su apoyo en todo momento.
- Agradezco a mi esposo el apoyo, alientos, confianza que tuvo y tiene en mí, para que concluyera este trabajo y me siga desarrollando profesionalmente; y
- Agradezco a mis hijas el tiempo que sacrifique con ellas para lograr este objetivo.

DEDICATORIA...

Les dedico este trabajo a las personas que más amo en este mundo, que son mi motor para seguir cada día adelante, buscar una superación personal y profesional, a ustedes:

Marlon, Melissa y Renata, espero que estén orgullosos de mí.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. CONCEPTOS BÁSICOS.	7
1.1. Los Servicios Financieros	7
1.2. Los Servicios Bancarios	10
1.3. Diferencias entre los servicios financieros y bancarios	13
1.4. El Usuario	19
1.5. El Consumidor	22
1.6. Diferencias entre usuario y consumidor	28
CAPITULO II. MECANISMOS ADOPTADOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS.	
2.1. Ombudsman	29
2.1.1. Antecedentes Históricos	29
2.1.2. Concepto Ombudsman	36
2.1.3. Facultades del Ombudsman	40
2.2. Defensor Del Pueblo	57
2.2.1. Antecedentes Históricos	57
2.2.2. Concepto Defensor del Pueblo	60
2.2.3. Facultades del Defensor del Pueblo	62
CAPITULO III. ORGANISMOS INTERNACIONALES HOMÓLOGOS A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.	
3.1. El Ombudsman en Inglaterra	74
3.1.1. Antecedentes Históricos	74
3.1.2. Estructura	98
3.1.3. Facultades	114

3.1.4.	Funcionamiento	117
3.2.	El Defensor del Pueblo	125
3.2.1.	Antecedentes Históricos	125
3.2.2.	Estructura	130
3.2.3.	Facultades	136
3.2.4.	Funcionamiento	140
3.3.	Ausbanc Internacional	145
3.3.1.	Antecedentes Históricos	145
3.3.2.	Estructura	149
3.3.3.	Facultades	152
3.3.4.	Funcionamiento	152
CAPITULO IV. LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS		
4.1.	Antecedentes Históricos	153
4.2.	Estructura Orgánica	159
4.3.	Facultades	182
4.4.	Funcionamiento	214
CONCLUSIONES		221
 BIBLIOGRAFIA		 229

INTRODUCCIÓN

En el marco de los derechos fundamentales de los ciudadanos mexicanos se inscribe la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros. En los umbrales del siglo XXI, el Estado Mexicano reconoció la necesidad de garantizar un marco legal más justo para regular las relaciones entre las instituciones financieras y los usuarios de servicios financieros.

Fue así que el 12 de diciembre de 1998 el Legislativo aprobó la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de enero de 1999, que fundamenta la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) como órgano de supervisión y vigilancia, que absorbía las acciones de orientación al público y de atención de reclamaciones, así como la solución de controversias mediante la conciliación y arbitraje que hasta ese momento eran responsabilidad de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR). Conforme al primero transitorio de la Ley, la misma entró en vigor a los noventa días después de su publicación, el 19 de abril de 1999, fecha en que fue designado el Presidente de la CONDUSEF por el Secretario de Hacienda y Crédito Público, con base en las atribuciones señaladas en el artículo 23 de la misma Ley.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), cuyo objetivo es el promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los Usuarios, actuar como árbitro en los conflictos que éstos sometan a su jurisdicción, y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos y las Instituciones Financieras.

Durante los 11 años que lleva desde su creación se han incorporado nuevas atribuciones para la defensa de los usuarios desde su creación, la evolución que se ha tenido a lo largo de este tiempo, se puede apreciar dentro de las diversas reformas a la *Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros*, en virtud de que éstas han sido con el propósito de reforzar las atribuciones con que cuenta esta Comisión Nacional para la protección de los usuarios del sistema financiero mexicano y brindarle mayores atribuciones, mismas que se encaminan a que sea más fuerte e importante día a día.

Por lo anterior, se ha considerado pertinente que realizar un análisis de dicho organismo y compararlo con diversos organismos alrededor del mundo, como lo son Financial Ombudsman Service de Reino Unido y el Defensor del Pueblo de España, mostrando su estructura y funcionamiento.

Pero antes de entrar de lleno a dicho análisis se considera oportuno dar unas definiciones básicas de lo que es el usuario, el consumidor, los servicios financieros y los servicios bancarios, así como las diferencias que surgen entre

ellos, para tener una percepción completa a que nos referimos con la protección de los usuarios de servicios financieros.

Aunado a lo anterior, desarrollaremos de manera breve las figuras que existen para la protección como los son el defensor del pueblo y el ombudsman.

Del estudio que se realizará se podrá apreciar que las diferencias más significativas que podemos encontrar entre la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y el resto de los organismos que existen en el mundo (de los cuales apenas veremos una pequeña parte) es su ámbito de actuación.

Al referirnos al ámbito de actuación, es el alcance que tienen sus facultades respecto de los usuarios en cuanto a la protección, asistencia y como conciliador de las diferencias que surgen entre los usuarios y las instituciones financieras.

No podemos hablar propiamente de un organismo similar, ya que como se apreciara a lo largo del estudio, no obstante a que podría decirse que los diversos organismos tienen orígenes similares pero al momento de materializarse sus funciones y actuar resaltan sus diferencias, en razón del ámbito social, cultural y económico en el cual están inmersos, así como de la visión del legislador o del gobierno en esa etapa de la vida política de aquel país donde operan.

En el caso del Financial Ombudsman Service de Reino Unido se verá que es una autoridad que presta un servicio informal de solución de controversias, independientemente de que el usuario pueda acudir ante tribunales.

En relación con el Defensor del Pueblo de España el servicio que brinda este es más orientado a la solución de conflictos que se dan entre la Administración Pública y los ciudadanos, no obstante a que cuenta con facultades de protección sobre los principios que afectan los aspectos sociales y asistenciales del estado respecto de la defensa de los consumidores y usuarios (artículo 51 de la Constitución española).

La resolución brinda al Defensor del Pueblo podría equipararse a un recurso de revisión en nuestra legislación, a través de la cual se demuestra el error u omisión en que ha incurrido la Administración Pública; el Defensor de Pueblo realiza esta acción a través de recomendaciones para que se corrija la situación que dio origen a la reclamación de la Administración Pública, cabe resaltar que el hecho de que se modifique o no la resolución es a discreción de la Administración Pública.

Al iniciar este estudio tenía esencialmente la idea que al existir organismos más antiguos que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros estos tendrían una estructura y sobretodo que su funcionamiento sería más encomendado a una protección dura, que quiero decir

con esto, que no dejará la puerta abierta para que las Instituciones Financieras al momento de que el usuario está exponiendo que lo reclamado es procedente, éstas no quisieran conciliar o resarcir el daño por considerarlo improcedente o en algunos casos por “políticas” de las Instituciones Financieras, pero conforme fui desarrollando el presente trabajo me di cuenta que no es así, volviéndose esto decepcionante y a la vez gratificante; gratificante en el sentido de que podemos apreciar que en nuestro país existen las herramientas jurídicas y estructurales con las cuales se proporciona protección al usuario de forma integral, no solo porque existe un organismo encomendado a su protección si no porque el legislador se preocupó de que jurídicamente se encuentre protegido a través de la modificación y creación de diversas leyes, mismas que no solo afectan al usuario si no que otorga facultades a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en favor de ellos, independientemente de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros quien es la que le da origen, son leyes que las complementan esencial y funcionalmente.

Cuando hablo que la protección es integral es por cómo se pudo apreciar en el capítulo dedicado a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que esta no solo tiene facultades correctivas ante las Instituciones Financieras sino también preventivas dirigidas a los usuarios actualmente y a raíz de las modificaciones a su Ley el 15 de junio de 2007 y el 25 de junio de 2009, las acciones preventivas que ha venido realizando van dirigidas desde niños, adolescentes, adulto y adultos mayores, dependiendo el sector al

cual va dirigida la información ésta es adecuada para ellos. Esto con el objeto de que desde muy temprana edad sepan a que tienen derecho como usuarios y que obligaciones tienen las Instituciones Financieras frente a ellos, forjando así una cultura financiera con lo cual se evitará llegar a las acciones correctivas y el día de mañana se formen usuarios responsables.

CAPITULO I

CONCEPTOS BÁSICOS

1.1. LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Para poder proporcionar una definición de lo que son los servicios financieros es necesario empezar con proporcionar el significado de dichos conceptos de manera independiente; para ello daré comienzo con el significado de servicio.

La palabra servicio tanto para el inglés como para el francés es “service”, mientras que en italiano “servizio” y en alemán “dienst”; en todos estos idiomas se proporciona la misma definición siendo esta de “organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. El que corresponde a un empleo y se está prestando de hecho actual y positivamente.”¹

Para poder continuar con la definición de los que con los servicios financieros, ahora debemos de dar el significado de la palabra financiero, la cual en el idioma el italiano es “finanziario”, en el inglés “financiamiento” y para el alemán “finanzier” encontrándose en estas tres diferentes lenguas coincidencias, ya que lo definen como “lo perteneciente o relativo a la Hacienda pública, a la banca o a los grandes negocios mercantiles”.

¹ Diccionario Enciclopédico Universal; Edit. Credsa; Tomo 8, Pág. 3931; Barcelona, España

Así mismo, el termino financiero deriva del termino francés “*finances*”, *hacienda pública, adjetivo perteneciente o relativo a la hacienda pública, a las cuestiones bancarias, bursátiles o a los grandes negocios mercantilistas.*

El galicismo financiero se usa en dos acepciones, siendo la primera de ellas lo relativo a la hacienda pública, a las finanzas públicas, a la actividad financiera del estado, dicha actividad incluye aspectos políticos, económicos, técnicos y jurídicos, ocupándose de los tres primeros la ciencia de las finanzas y del último el derecho financiero.²

Ahora bien, la segunda acepción tiene que ver con el dinero, el capital, crédito, negocios bancarios, bursátiles y las personas que están relacionadas e intervienen en dicha actividad, dando como resultado que el termino *financiero* a materias relacionadas con las finanzas públicas, tratándose de egresos e ingresos de los bancos y casa de bolsa. Para el tema que nos ocupa que es en cuanto al derecho, se puede decir que se encarga del estudio de los aspectos jurídicos de dichas instituciones.

Todo grupo social organizado tiene objetivos que cumplir para cuya consecución necesita realizar unos gastos y obtener unos ingresos con los que poder financiar

² Derecho financiero Volumen I; Giuliani Fanrouge, Carlos M., Edit. Desalma, Argentina 1976; Pág. 11-12

aquellos, siendo así; que la actividad encaminada para la obtención de los indicados ingresos y la realización de los correspondientes gastos puede calificarse como actividad financiera. Con propiedad, tal expresión debe de ser utilizada tanto para hacer referencia a las entidades públicas o privadas, aunque al derecho financiero le interesa, como objeto de conocimiento, la actividad financiera realizada por las entidades públicas, territoriales e institucionales.³

Se considera que la naturaleza de la actividad financiera es de carácter complejo, ya que desde un punto de vista objetivo por la índole de las actuaciones en que consiste, se configura como una actividad esencialmente económica, no obstante a lo anterior también se encuentra conformada dentro de su naturaleza por un aspecto jurídico, contable, ético o moral.

De lo expuesto se puede concluir que servicios financieros son aquellos que comprenden todo servicio de esa naturaleza, ya sea servicios de banca, seguros, valores, factoraje, arrendamiento y finanzas; así como cualquier otro servicio conexo o auxiliar al servicio financiero.

En la actualidad el término *“finanzas”* ubica un significado de acuerdo al sistema económico, político y social que impere en el país donde se aplique.

³ Temas Prácticos de Derecho Financiero (parte general); Eseveri, Ernesto; López Martínez Juan; Edit. Comares, Granada 1998; Pág. 130

Los sistemas financieros son determinantes en el desarrollo económico de los países, por su capacidad, tanto de movilizarse como de transformar el ahorro como de impulsar políticas y proyectos que les permitan alcanzar metas productivas y sociales de corto, mediano y largo plazo.

El sistema financiero es un conjunto de mercados e instituciones que permiten que una sociedad capte recursos desde las unidades económicas poseedoras de ahorro, o unidades de gasto con superávit, y se canalicen a las unidades económicas deficitarias.

La función primaria que realiza el sistema financiero se circunscribe en poner en contacto a quienes desean prestar o invertir en fondos con aquellos que quieren captar recursos nuevos.

1.2 LOS SERVICIOS BANCARIOS

Como ya se ha definido en la primera parte de este capítulo el significado de la palabra servicio, es la *“organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. El que corresponde a un empleo y se está prestando de hecho actual y positivamente.”*

Ahora bien, el significado que encontramos de la palabra bancario es muy simple y podría decirse que hasta concreta ya que la define como *“lo perteneciente o relativo a la banca.”*

En ese tenor, para poder hablar de servicios bancarios es importante proporcionar en primera instancia una definición de lo que es el banco y la banca, palabras que se relacionan entre si y que como veremos llegan a tener orígenes similares.

En primer lugar hablaré de lo que es Banco el cual proviene de la palabra *“abacus”, que eran los muebles que ocupaban los argentarii en Roma para realizar su actividad, la cual consistía en ocuparse de las operaciones de cambio.*

*Por otra parte Ducange estima que proviene de “mesa mercatorum in qua merces suis emptoribus exponerte”, que quiere de decir las mesas en que los mercaderes mostraban sus mercancías a los compradores. Sufriendo la expresión un cambio semántico al pasar italiano, como el banco en que se sentaban los comerciantes y cambistas en la plaza pública o mesa en la que contaban su dinero.*⁴

Los bancos son aquellos establecimientos en donde se da la concentración de capitales para que salgan de allí a fecundar la industria y el comercio, acelerando sus progresos, y favoreciendo el buen éxito de sus empresas.

Para poder hablar de los servicios bancarios es fundamental hablar del significado de la palabra “bancarios”, que se deriva de la palabra “banca”, locución que

⁴ Ducange, citado por Eduardo F. Arteaga, Proyecto de Ley sobre bancos e instituciones de crédito, Imprenta del Gobierno, México 1980, Pág. 6

proviene del alemán “*bank*”, *banco, asiento o mesa que utilizaban los cambistas en el despacho de sus negocios, aunque desde el punto de vista jurídico se le da el enfoque de comercio que principalmente consiste en operaciones de giro, cambio y descuentos, en abrir créditos y llevar cuentas corrientes, comprar y vender efectos públicos especialmente en comisión*⁵.

Así mismo podemos encontrar que para el francés “*banqueté, banque*”, como para el italiano “*banca, panca*”; coinciden con su definición como “*comercio que consiste en operaciones de giro, cambio y descuento, apertura de créditos, servicio de cuentas corrientes y compraventas de efectos públicos.*”⁶

En razón de lo anterior, encontramos que los servicios bancarios se refieren a Comercio que consiste en operaciones de giro, cambio y descuentos, y comprar y vender efectos públicos a comisión.

Banco Establecimiento de crédito, constituido en sociedad por acciones. Mesa que usaban los cambistas. En los mares y ríos navegables, bajo que se prolonga en una gran extensión.

⁵ Enciclopedia Jurídica Mexicana, México, Edit. Porrúa, 2002, Tomo I A-B; Pág. 489

⁶ Diccionario Enciclopédico Universal; Edit. Credsa; Tomo 1, Pág. 485; Barcelona, España

1.3 DIFERENCIAS ENTRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS

Las diferencias que se hallan entre los servicios financieros y los servicios bancarios, a simple vista parecen no ser muy notorias, pero al analizarlas se puede apreciar claramente que los contrastes entre estas son vastos.

Cabe destacar que lo que destaca a primera vista de dichas diferencias es el ámbito de aplicación que tiene cada una de ellas, respecto a su interacción con la sociedad y la economía de un país, siendo una más profunda que la otra.

Como previamente ya se explicó, los servicios bancarios se limitan a un rango pequeño de acción en comparación con los servicios financieros, en virtud de que estos se ocupan únicamente en lo correspondiente valga la redundancia a los servicios que ofrece de banca, esto es, a través de los bancos que son instituciones financieras que cumplen la función social de intermediar entre quienes cuentan con dinero y quienes lo necesitan, a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad. “Banca” es el conjunto de actividades que realizan estas instituciones.

Los productos y servicios financieros más usuales son las cuentas de cheques, ahorro e inversión; y quienes acuden a ellos para obtener dinero tienen distintas opciones de financiamiento, como son los préstamos, los créditos hipotecarios, de auto, documentarios, personales y disponibles mediante el uso de tarjetas de crédito, así como los arrendamientos y factorajes financieros.

Otra función de la banca es facilitar el flujo de dinero a través de medios de pago como son las tarjetas de crédito y débito, los cheques, las transferencias electrónicas, etc.

Los bancos también pueden celebrar operaciones de fideicomiso, mandato o comisión, llevar a cabo transferencias de fondos e intercambios de divisas, así como prestar los servicios de cajas de seguridad y de depósito de títulos en administración, entre otras.

Desde luego, todas las actividades de la banca están reguladas por leyes y circulares cuyo cumplimiento es supervisado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México. Este último, llamado también Banco Central, es el único facultado para emitir y controlar la circulación del medio de pago fundamental, que es el dinero.

Recientemente apareció en el vocabulario financiero la palabra “bancaización”, que se refiere al aumento de la presencia y acción social de la banca, es decir, el crecimiento de su infraestructura y su acercamiento a la población.

En este tenor, y una vez establecidas las atribuciones de los servicios bancarios, es momento de marcar su diferencia con los servicios financieros, los cuales tiene un ámbito de aplicación más amplia, además de encontrarse debidamente

identificados en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que en su artículo 2, fracción IV los define como:

“Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, 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.”

Dentro del sistema bancario existe la banca de desarrollo y la banca múltiple. Aquí nos concentraremos en aquellos bancos que la mayoría utiliza e identifica como “banca múltiple”.

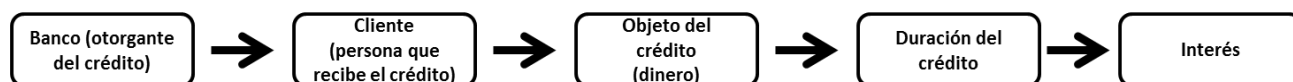
Las operaciones bancarias, que son las que conforman los servicios bancarios, se pueden dividir en tres rubros, mismos que son:

1. Activas;
2. Pasivas; y,
3. Neutras

Operación Activa:

Es un convenio que se establece bilateralmente entre un banco (acreedor) que se compromete otorgar un crédito o préstamo y un cliente (deudor), persona física o moral que lo recibe con base en la confianza y atributos de reputación y solvencia que satisfaga las exigencias del acreedor, el cual recibirá a cambio, después de un plazo la suma que prestó más un interés.

Conforme a la definición en comentario, los elementos integrantes de este concepto son:



Operación Pasiva:

La operación pasiva es el convenio bilateral que se establece entre un cliente (acreedor) y un banco (deudor), otorgando el primero, la propiedad del dinero y el segundo, la disponibilidad del mismo, obligando se restituir el débito más el pago de un interés al depositante.

Estas operaciones se realizan cuando los clientes entregan al banco dinero para el ahorro e inversión, de esa forma, las instituciones se allegan recursos esencialmente del público en general, por lo cual se convierten en deudores de los clientes y estos en sus acreedores. En este caso, la institución tiene la responsabilidad de canalizar los recursos hacia proyectos o empresas viables, con altas posibilidades de canalizar los recursos hacia proyectos o empresas viables, con altas posibilidades de recuperación y, si algo falla, el riesgo es asumido por la cuenta del banco y el ahorrador e inversionista no tiene responsabilidad alguna. En cambio, en el sector bursátil, el inversionista entrega sus recursos directamente al usuario del crédito, a través de su intermediario (casa de bolsa), pero no con la responsabilidad de éste. Es decir, el cliente, y nadie más es quien asume el riesgo, por lo que, para éste, es indispensable tener conocimiento de la forma y término en que se invierten sus recursos.

Para garantizar la solvencia de los intermediarios bancarios y proteger los depósitos del público ahorrador, la Ley de Instituciones de Crédito exige a los bancos mantener un capital neto que no puede ser inferior a ciertos porcentajes del monto de su cartera de crédito y de otras operaciones expuestas a riesgo.

Adicionalmente, las instituciones de Crédito están obligadas por la citada ley a crear reservas preventivas en función de la calidad de su cartera crediticia y participar en el Instituto para la Protección al ahorro Bancario.

Operación Neutra o de Servicio:

La tendencia de la banca moderna es no centrar toda su actividad en la clásica intermediación en el crédito, sino que como resultado de la búsqueda de nuevas alternativas de negociación rentable, la actividad bancaria ha ido incorporando en la Ley de instituciones de Crédito la prestación de los servicios bancarios también llamados operaciones neutras o de gestión. Las mismas son operaciones a través de convenios en los que se establece entre un cliente y un banco, la obligación del primero de cubrir una cantidad de dinero (comisión) y el segundo de prestar determinados servicios. En los mismos el banco no aparece como deudor y se contabilizan en su gran mayoría en cuentas de orden y los resultados como utilidades. Es de señalarse que los servicios bancarios en México son muy caros, es necesario reducir los costos y aumentar la eficiencia.

De lo expuesto en los párrafos anteriores, se hay dejado claras las diferencias que existen entre los servicios financieros y los servicios bancarios, apreciándose claramente que los servicios financieros tiene un ámbito de acción mayor que los servicios bancarios, los cuales se limitan únicamente a los servicios de cómo ha quedado claro de banca.

I.4 EL USUARIO

Para dar la definición más exacta de usuario es necesario recurrir a diversas obras, de las cuales las más relevantes son las siguientes:

Un usuario es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que *es destinaria de algún servicio público o privado*, empresarial o profesional.

Sin embargo, usuario según la Real Academia Española "*es aquel que usa algo*".

También se puede considerar como el titular sujeto activo de un derecho de uso. El derecho de uso es un derecho real, que consiste en la facultad de servirse de la cosa de otro, independientemente de la posesión de heredad alguna, con el cargo de conservar la sustancia de ella; o de tomar sobre los frutos de un fundo ajeno, lo que sea preciso para las necesidades del usuario y su familia. En el caso del uso concedido a título oneroso, el usuario puede ceder el uso o darlo en locación. Su situación es, como en el caso del usufructuario, análoga a la del locatario principal.⁷

Titular del derecho real de uso, el que usa ordinariamente o frecuentemente una cosa o un servicio.

⁷ Diccionario Jurídico Abeledo-Perrot, tomo III P-Z; Garrone, José Alberto, Buenos Aires, Argentina; Pág. 566

1. Derechos: el usuario en el derecho de uso tiene los siguientes:

- a) A los frutos bastantes para sus necesidades y las de su familia, aunque aumente, siempre que la cosa los produzca.
- b) ...
- c) ...
- d) A ejercer facultades similares a las de usufructuario en cuanto le sean aplicables.

2. Obligaciones: las del usuario sus límites son:

- a) No poder ceder ni traspasar su derecho aunque ello no debe entenderse a que restrinja el de abandono, que consolida así la facultad dominical y el goce del dueño.
- b)
- c)
- d) ...

3. Necesidades: Las personales del usuario se juzgan en relación con diversas circunstancias que puedan aumentarlas o disminuirlas, y por sus hábitos, estado de salud y lugar donde viva; sin quepa oponerle que es persona necesitada. Pero no se incluyen en sus necesidades las derivadas de la industria que ejerza o las del comercio en que se ocupe; por lo que estas no son personales, sino profesionales.

4. Estabilidad: el usuario tiene acción real contra el propietario y terceros poseedores, a más de las acciones posesorias del usufructuario, a fin de conservar su índole jurídica y ejercer los derechos concedidos, mientras viva o subsista el plazo que le corresponda.

Por el contrario si el usuario abusa gravemente de la cosa, pierde su derecho, como sanción por la iniciativa de haber atentado contra el superior y permanente del ajeno dominio. Además, deberá resarcir los daños inferidos.⁸

Dentro del marco jurídico mexicano la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, nos proporciona una definición precisa de lo que es el usuario, dicha definición la encontramos en el artículo 2 de la citada Ley, misma que a la letra dice:

“Usuario, 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”

⁸ Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Tomo VIII, Pág. 272-273; Cabanezal, Guillermo; Edit. Heliasta, S.R.L., Buenos Aires, Argentina

Es de considerarse que dicha definición contiene la esencia de todas las definiciones presentadas, además de que es precisa en cuanto a quien debe considerarse como usuario.

No obstante a lo anterior, hay que dejar en claro que la misma únicamente se circunscribe al ámbito financiero, excluyendo el resto de las materias, como lo es el consumo, asimismo, se hace una distinción entre persona física o persona moral, entendiéndose que al referirse a persona puede ser cualquiera de las dos.

I.5 EL CONSUMIDOR

Para proseguir con el análisis que se ha venido presentando, es el momento para proporcionar una definición de lo que es consumidor.

La palabra consumidor es muy usada en este mundo globalizado, teniendo una acepción muy concreta y coincidente en todo el mundo, como se aprecia a continuación ya que se define como consumidor a *aquella persona que compra productos de consumo*.

Definición muy simple, pero como se señaló concreta, precisa y que no deja lugar a dudas respecto de a quien se aplica dicho concepto.

En ese tenor, del estudio de diversas acepciones a la definición de consumo, encontramos que las mismas coinciden en ciertos aspectos, englobando la siguiente definición:

Consumo: Acción y efecto de consumir; comestibles y otros géneros de vida efímera, así como gastar energía.

Se ha llegado a afirmar que el consumerismo pone de manifiesto un movimiento social que pretende incrementar el derecho y los poderes de los consumidores en relación con aquello que tiene los vendedores, sin que en ningún momento puedan coincidir estos.

Los gobiernos y el ciudadano en general están inmersos en este movimiento buscando por tal motivo el que se reconozca sus derechos los cuales pueden dividirse los siguientes grupos:

Derecho a la información

Derecho a la Seguridad

Derecho a ser escuchado⁹

⁹ Abascal Rojas, Francisco; Consumidor, clientela y distribución para la economía del futuro, Editorial ESIC, Pág. 47

Derivado de lo anterior surgieron diversas asociaciones de consumidores cuya finalidad es la protección y defensa de estos en contra de los abusos de las empresas; siendo las primeras asociaciones en aparecer en Europa a finales del siglo XIX. A partir de 1935 se crean en Estado Unidos diversas asociaciones.

En la actualidad hay asociaciones de este tipo en casi todos los países del mundo en los cuales se de una gran demanda en las producciones de bienes y servicios, dentro de estas asociaciones se puede dar una división por su forma de creación:

Asociaciones de tipos anglosajón que se autofinancian con la venta de sus publicaciones y centran su actividad en la realización de análisis comparativos de los productos.

- Las asociaciones de tipo federativo agrupan a organizaciones de carácter sindical, familiares y cooperativas de consumo.
- Institutos o laboratorios de investigación los cuales trabajan para suministrar información a las asociaciones y/o consumidores.

El derecho de protección a los consumidores empiezan a tener importancia en la década de los 70's preocupados por la tutela de estos derechos ya que se

consideraba que no era fácilmente admitido el consumidor dentro del derecho tradicional.

Abundando en lo anterior en el derecho tradicional el consumidor no encuentra cabida, siendo extraño para este y en relación al civil es indiferente por no tratarse de una persona en abstracto sino el hombre en función particular, la cual es el de satisfacer sus necesidades; tampoco pertenece al derecho mercantil cuyo fin primordial es regular las relaciones entre comerciantes que en la actualidad en su mayoría son empresas, siendo el consumidor un sujeto pasivo para esta rama del derecho.

Como ya se mencionó las primeras asociaciones tiene sus inicios en Europa, siendo España el lugar donde se crea la primera en el año 1957, dentro de las más representativas se encuentran las siguientes:

- La organización de consumidores y usuarios (OCU)
Entre cuyos objetivos destacan el de informar, educar, defender y representar a sus socios, así como los intereses generales de los consumidores
- La federación de asociaciones de amas de casa, consumidores y usuarios (FEACU)

Intervienen en diversas comisiones institucionales de carácter técnico sobre aspectos relacionados con el consumo

- La asociación general de consumidores (ASGECO)

Creada a partir de un colectivo de cooperativas, teniendo como actividades la información y orientación de los consumidores a través de las jornadas y cursos.

- La asociación de usuarios de (AUSBANC)

Dentro de la legislación mexicana encontramos la definición de consumidor, dentro de la que es la Ley Federal de Protección al Consumidor, que al final de todo es la única que debe de importarnos, esta definición se halla en el artículo 2, de la Ley en mención, mismo que expresa lo siguiente:

Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.

Dentro de la definición que se acaba de proporcionar se habla de los artículos 99 y 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dichos ordenamientos jurídicos lo que hacen es abundar en la definición, ya que nos hablan de aquellas personas ya sean físicas o morales que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, serán considerados de igual forma consumidores, con la salvedad de que el monto de sus operaciones no excedan la cantidad de \$345,580.08.

I.6 DIFERENCIAS ENTRE USUARIO Y CONSUMIDOR

Las diferencias que surgen entre estos dos conceptos son notorias a simple vista, como se pudo apreciar en el desarrollo de los puntos anteriores, dándonos la oportunidad de señalar de manera muy breve y sencilla únicamente las que se consideran más relevantes para el tema que se pretende tratar.

Por qué decir que las diferencias son notorias a simple vista es sencillo, en virtud de que el término usuario se usa para manifestar que es aquella persona que utiliza cualquier tipo de servicios, es decir, el servirse de una cosa o el usar ésta.

Por otra parte el concepto de consumidor se relaciona exclusivamente a aquel que consume algo, esto es, que lo poseerá de manera definitiva independiente mente de la naturaleza del objeto de que se trate.

Recapitulando, puede decirse de forma práctica que el usuario tiene un uso y goce del “bien”, en tanto que el consumidor lo disfruta de manera “efímera” mientras perdure éste, en este tenor no cabe la duda de que ninguna de estas definiciones sean semejante o iguales, ya que su ámbito de aplicación es totalmente diferente una de la otra.

No obstante a esto, es importante recalcar que ambas engloban a cualquier persona física o persona moral, debido a que todos somos consumidores o usuarios durante nuestra actividad diaria.

De todo lo expuesto no se considera necesario hacer mayor ahondamiento en el tema, ya que sería redundar en las diferencias que se han mencionado anteriormente.

CAPITULO II

MECANISMOS ADOPTADOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS

2.3. OMBUDSMAN

2.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Ombudsman proviene del vocablo "ombud", el que actúa como vocero o representante y "man", hombre.

Sus antecedentes históricos los encontramos en Suecia, ya que estos se remontan a la etapa de la monarquía absoluta en donde el Rey controlaba por igual a los funcionarios y jueces. Su función era la de vigilar bajo la autoridad suprema del rey el buen funcionamiento y administración de justicia en el reino, conociéndose a esta figura como el "Preboste de la Corona".

Su actividad se centraba en una labor de inspección o fiscalización del funcionamiento de la administración de justicia, sobre todo para informar al rey

sobre la marcha de los asuntos judiciales y de la justicia que en su nombre se impartía.

Es Carlos XII, en 1713 quien buscando controlar no solo la judicatura sino también a la administración del reino se instituye un “Konungens Hogsta Ombudsman”, para ejercer una función de supervisión general a fin de asegurar que las leyes y reglamentos fuesen cumplidos debidamente por los servidores públicos que los ejercían.

Por otra parte, algunos autores defienden que el Justicia de Aragón es el precursor del Ombudsman, que procede de la Constitución Sueca que estableció dicha figura en 1809 para dar respuesta inmediata a los ciudadanos ante abusos de difícil solución por vía burocrática o judicial.

Si tratamos de buscar antecedentes más remotos conocibles, de esta institución, debemos mencionar a Roma, pero no la monarquía romana, sino ya, la república, es allí donde se hace palpable la figura de un Ombudsman, en una sociedad que había pasado por el absolutismo de los patricios, a la lucha de ellos con la plebe que pugnaba por tener más derechos.

Conforme los plebeyos se daban cuenta que ellos son los que hacían que Roma sea grande, reclamaban más igualdad, así nace la república, quince años después de haberse iniciado esta etapa de cambios (494 a.C.) , y bajo una amenaza de la

plebe en crear una nueva ciudad con otro orden social, es que los patricios acceden a aceptar a dos magistrados elegidos por la plebe y se les llamaba "los tribuno plebi" los cuales tenían la misión de velar por los derechos de la plebe e interceder para la mejoría de las relaciones entre patricios y plebeyos, es así que si los patricios estaban representados por los cónsules los plebeyos hacen lo mismo con los tribuno plebi, lo cual significa un gran avance, las diferencias se acortaban, pero aún los patricios tenían más poder que la plebe, pero sin duda fue un gran paso que se dio con miras a la justicia y la igualdad en Roma.

Pero como ya se dijo, es en Suecia al crear el Rey Carlos XII, una institución denominada "konungens Ombudsmannen" con facultades para vigilar el cabal cumplimiento de las leyes y obligar a los servidores públicos a cumplir sus obligaciones, es cuando se dice que nace la figura del Ombudsman.

Una vez muerto Carlos en el año 1719 el cargo de "konungens Ombudsmannen" paso a llamarse "justitie kansler" o canciller de justicia que daba cuentas de sus acciones al rey y al parlamento. En medio del conflicto contra Rusia el rey Gustavo III da un golpe de estado imponiendo la monarquía absoluta y designando al canciller de justicia que solo le debía obediencia al rey pero una vez finalizada la guerra y Rusia celebrando la victoria, el parlamento recobro vigencia y promulgó una constitución (6-6-1809) en la cual institucionalizaba la figura del "konungens Ombudsmannen" con el nombre de "Justitie Ombudsmannen".

Es la primera vez que la figura del Ombudsman es agregada en una constitución, con el tiempo esta institución se internacionalizó hasta convertirse hoy en día en una pieza fundamental de la democracia moderna; el Ombudsman ha estado presente desde el siglo XVI, incorporándose al Derecho Constitucional en 1809, con carácter de delegado legislativo, independiente del Parlamento. El gran éxito del Ombudsman en Suecia permitió su pronta incorporación en varias naciones europeas, dentro de sus respectivos marcos legislativos.

A lo largo de la historia, el Ombudsman ha podido desempeñar un sinnúmero de funciones sociales tales como: combatir los actos de arbitrariedad, el abuso, las injusticias e ineficacia de los servidores públicos en perjuicio de los ciudadanos, promoviendo el mejoramiento del marco jurídico y de la administración pública debido a su naturaleza autónoma.

Entre otras vertientes, la evolución que ha tenido el Ombudsman del ámbito de la protección de los derechos humanos al de la defensa de los Usuarios de servicios financieros es una práctica reciente, que comenzó a aplicarse en el Reino Unido y Estados Unidos de Norteamérica a partir de la década de los ochenta como resultado del consenso que existe sobre la necesidad de brindar una mayor protección al Usuario de los servicios financieros.

La creación de la figura del Ombudsman Financiero ha presentado una tendencia creciente en diferentes países, a través de esta figura se fortalece la capacidad de

interlocución del individuo ante la influencia adquirida por las instituciones y grupos financieros, este vínculo de diálogo permite que exista una mejor comunicación entre el Usuario y las instituciones.

CRONOLOGIA DEL SURGIMIENTO DEL OMBUDSMAN EN EL MUNDO

- 1809 Suecia. La posición geográfica, el aislamiento cultural y lingüístico fueron barreras que dificultaron la rápida difusión de la figura del Ombudsman.
- 1920 Finlandia.
- 1952 Noruega. A partir de la posguerra existe un renovado interés por proteger los derechos humanos y la participación ciudadana, lo que favoreció la difusión de esta Institución. El prestigio de sus representantes, fue la mejor forma de expansión del Ombudsman.
- 1954 Dinamarca.
- 1959 República Federal Alemana.
- 1962 Nueva Zelanda. Está inspirada en el modelo danés y durante mucho tiempo los juristas y analistas estudiaron las bondades del modelo, que tuvo con éxito en todas las democracias desarrolladas.
- 1966 Estados Unidos. En total son 39 Ombudsman. En virtud del sistema federal de los Estados Unidos, debe existir un Ombudsman para cada Estado y otro para el gobierno federal. Dado que el Ombudsman sólo hace

recomendaciones y no tiene facultades ejecutivas o judiciales, no se dan confusiones en la aplicación pero sí puede ocurrir que en ambos niveles estatal y federal se reciban las quejas. Algo similar ocurre en Australia. La solución radica en que los Ombudsman están en permanente contacto, remiten la queja a quien corresponde y lo comunican al interesado. El término Ombudsman en Estados Unidos se emplea para designar cualquier tipo de oficinas de reclamación.

- 1967 Gran Bretaña. Para evitar burocratizar y atender un número excesivo de casos, se puso el requisito de que el Ombudsman sólo podrá aceptar los casos que envíen los miembros del parlamento. Esto restringe la misión del Ombudsman. o Canadá. Los gobiernos provinciales ejercen un fuerte control sobre la administración y la independencia de que debe gozar el Ombudsman es difícil de alcanzar. Su nombramiento proviene del gobierno y sus funciones son muy limitadas, comparadas por ejemplo con Suecia.
- 1971 Austria.
- Australia. Su proyecto está inspirado en la Ley de Nueva Zelanda.
- Israel.
- Suiza.
- India. Es el lugar con mayor población y con una jurisdicción más amplia. Un Estado Federal de la India con una población total de más de 110 millones de habitantes.

- 1973 Francia. Con el nombre de "mediador" y con un sistema de filtro, similar al de Gran Bretaña, inició el Ombudsman, de manera controvertida. Actualmente se ha extendido a una variedad de organismos, como por ejemplo el Ombudsman ejecutivo de París, nombrado por el alcalde de la ciudad.
- 1974 Italia. De Europa es donde más se ha desarrollado el concepto. Inicia dentro de los gobiernos regionales. Las presiones y dificultades políticas no son obstáculo para que el Ombudsman sea políticamente neutral e independiente. Se basa en el modelo escandinavo y las quejas pueden enviarse directamente, sin intermediario alguno.
- 1975 Portugal. Se basa en el modelo escandinavo y las quejas pueden enviarse directamente, sin intermediario alguno.
- 1978 España. Las Cortes Generales designan al Defensor del Pueblo, para los derechos humanos y supervisor de la actuación de las autoridades administrativas. La investigación de quejas la puede hacer a solicitud de los miembros del Congreso y del Senado, y por su propia iniciativa.
- 1979 Holanda y Perú.
- 1980 Ghana.
- 1982 Costa Rica.
- 1983 Irlanda.
- 1983 Japón. Influido por los modelos británicos y francés, no se apega a la institución clásica del Ombudsman en la cual es independiente del

Parlamento y sus miembros no pueden influir en las decisiones de casos particulares.

- 1985 Guatemala.
- 1987 Polonia.
- 1990 Camerún.

2.1.2. CONCEPTO OMBUDSMAN

Históricamente esta figura hace referencia al defensor de los derechos de las personas. El concepto legal e institucional moderno deriva de su aplicación y éxito en Suecia, de donde se extendió a las legislaciones de varios países europeos.

En la actualidad la figura está presente en ámbitos como los derechos humanos, atención médica, fiscal, defensa de los consumidores y financiero.

Su importancia radica en que contribuye a la credibilidad y legitimidad del sistema democrático al reducir la presión social por las inconformidades ciudadanas, favoreciendo la comunicación entre las instancias gubernamentales, las organizaciones civiles y la ciudadanía, propiciando arreglos extrajudiciales con base en la evaluación de expertos.

Los ombudsmen financieros se constituyeron en el Reino Unido y en los Estados Unidos en la década de los 80 del siglo pasado. Su efectividad para mediar

conflictos entre las instituciones financieras y los usuarios favoreció que se adoptara en otras naciones.

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

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

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

Muchos países han adoptado la figura sueca del ombudsman, la cual ha tenido gran propagación a nivel mundial, llegando a ser calificada como una “Institución Universal”, asumiendo diversos matices y denominaciones de acuerdo a las

necesidades y tradiciones de cada uno de ellos, demostrando de ésta figura es susceptible de encuadrarse en cualquier sistema jurídico-administrativo, y aunque despojada de sus vestimentas originales, aún conserva su principal y elemental característica que es:

“El control de la administración, la protección y la tutela de los derechos subjetivos de los gobernados.”

La inexistencia de la figura del ombudsman en algunos países de Latinoamérica se puede derivar de que dicha institución fue originalmente ajena a la tradición jurídica de los sistemas que operan en éstos países, adicionalmente de la creencia que una política de desarrollo económico y social es incompatible con un sistema estricto de control jurídico de la administración y con un régimen muy riguroso de protección y garantía de los derechos de los gobernados, siendo superado por la idea de que el verdadero desarrollo solo se da si se aceptan los controles jurídicos, armonizando con la protección de los derechos esenciales de los gobernados.

Se considera que la necesidad de un Ombudsman es mayor en los países en desarrollo, entre otras razones, debido al insuficiente número de abogados capacitados, a la pobreza y falta de educación de parte de la población, y a que en el desarrollo de las actividades éstos no han sido preparados para desarrollar sus actividades. Adicionalmente, "La Institución ha sido de singular utilidad en las

democracias con sistema político de partido único, hegemónico o predominante, permitiendo que las quejas de los gobernados sean investigadas por un órgano estatal receptivo", "En lugar de convertirse en llagas generadoras de descontento sobre la actuación del partido y del gobierno".

Como consecuencia de la experiencia del funcionamiento de la institución del Ombudsman en España, Portugal y Francia, países con tradición jurídica y cultural tan próxima a las nuestras, es posible pensar que los obstáculos iniciales de tipo jurídico tradicional han dejado de existir y resulta útil y necesaria su adopción en el ámbito latinoamericano.

Su importancia radica en que contribuye a la credibilidad y legitimidad del sistema democrático al reducir la presión social por las inconformidades ciudadanas, favoreciendo la comunicación entre las instancias gubernamentales, las organizaciones civiles y la ciudadanía, propiciando arreglos extrajudiciales con base en la evaluación de expertos.

Los ombudsman financieros se constituyeron en el Reino Unido y en los Estados Unidos en la década de los 80 del siglo pasado. Su efectividad para mediar conflictos entre las instituciones financieras y los usuarios favoreció que se adoptara en otras naciones.

Aunque con características particulares en cada país, los ombudsman financieros comparten el objeto de ayudar a los usuarios a presentar sus quejas,

reclamaciones y solucionar inconformidades mediante la conciliación de las partes, antes de que intervengan en procedimientos judiciales, los cuales son complicados y con frecuencia más tardados.

2.1.3. FACULTADES DEL OMBUDSMAN

Aunque con características particulares en cada país, los ombudsmán financieros comparten el objeto de ayudar a los usuarios a presentar sus quejas, reclamaciones y solucionar inconformidades mediante la conciliación de las partes, antes de que intervengan en procedimientos judiciales, los cuales son complicados y con frecuencia más tardados.

En términos generales, el método a seguir por los ombudsmán financieros es verificar que el asunto no se encuentre sujeto a otro mecanismo de solución; como una instancia judicial.

El quejoso debe hacer su reclamación explicando los hechos y anexar los documentos que la sustenten y el Ombudsman deberá responder al usuario y notificar a la institución financiera. Posteriormente, mediante audiencias o por escrito, se busca obtener un acuerdo satisfactorio para ambas partes, si esto no ocurre, el ombudsman emitirá recomendaciones o determinaciones, las cuales pueden o no ser vinculantes, es decir obligatorias.

Asimismo cuentan con técnicos altamente calificados. Lo que les permite analizar imparcialmente los diferentes puntos de vista que se presentan en una controversia. A partir de los análisis realizados por estos especialistas, los ombudsmen pueden desempeñarse como árbitros en los conflictos y emitir opiniones calificadas, y en caso de que sus gestiones para conciliar o arbitrar los asuntos que se les presentan no logren acuerdo entre las partes, quedan a salvo los derechos de los quejosos para presentar sus demandas ante tribunales competentes.

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

Ombudsman Financiero Público:

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

Ombudsman Financiero Privado:

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

En la mayoría de los países, los servicios otorgados son gratuitos, aunque puede haber algunos costos, por ejemplo ciertos gastos administrativos como los de mensajería que son cubiertos por el usuario.

Multisectoriales o especializados:

El sistema puede estar organizado para atender de manera específica un sector o abarcar todos los sectores. Por ejemplo hay países que cuentan con un ombudsman de seguros y otro para el sector bancario. En otros se atiende a los quejosos de todos los sectores.

Límite de operaciones:

Algunos esquemas presentan límites de operaciones en cuanto al plazo o al importe de la denuncia. En cuanto a plazos, tenemos el caso colombiano, donde el defensor del cliente sólo atiende quejas si no ha transcurrido más de seis meses de ocurrido el hecho, o el de Perú, donde no se admiten reclamos por operaciones con antigüedad mayor a tres años anteriores al 10 de enero de 2002.

En algunos países el monto de la denuncia no tiene límite, en tanto que otros solo admiten hasta cierta cantidad, como lo es en Italia, donde no se pueden resolver controversias superiores a 5,165 euros o en Nueva Zelanda donde el importe del reclamo no debe ser mayor a 100 mil dólares neozelandeses.

Carácter de resolución.

Asimismo existen diferencias en cuanto al carácter de resolución emitida por el Ombudsman. Esta, en algunos casos es obligatoria para la Institución Financiera, mientras en otros solo lo es cuando se excede de cierto monto. En la mayoría de los esquemas la resolución del Ombudsman no obliga a las partes.

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

EUROPA:

OMBUDSMAN BANCARIO EN ALEMANIA

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, transportes, etc.

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

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

EL OMBUDSMAN PARA LOS CLIENTES DE BANCA DE BÉLGICA

En su carácter de mediador, el Ombudsman intenta encontrar una solución para cualquier reclamación entre las instituciones bancarias o de ahorros y sus clientes, siempre que dichas instituciones formen parte de la Asociación Belga de Bancos.

Emite recomendaciones con carácter no obligatorio, por lo que ambos, el cliente y la institución pueden hacer valer sus derechos ante los tribunales competentes.

Atiende a cualquier persona física siempre que sea cliente de las instituciones afiliadas al programa; en el caso de las personas morales sólo puede conocer sobre las reclamaciones derivadas de pagos transfronterizos efectuados dentro de la Unión Europea, siempre que no excedan de 2,500 euros.

Únicamente admite solicitudes por escrito y debidamente sustentadas.

No interviene en asuntos que dependan de la estrategia comercial de las instituciones afiliadas ni en aquellos asuntos que hubiesen sido sometidos previamente ante un tribunal.

EL OMBUDSMAN DE BANCA DE GRECIA

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 fundamenten 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 formen parte de la Asociación y sus clientes, siempre que sea posterior al 15 de marzo de 1999. El Ombudsman no podrá intervenir en los siguientes asuntos.

- a) Asuntos conciliados previamente entre el Usuario y el banco.
- b) Asuntos relacionados con las políticas generales de las instituciones bancarias.
- c) Asuntos relacionados con el desempeño de las funciones del banco en su carácter de albacea, síndico o fiduciario.
- d) Asuntos de carácter penal que se persigan de oficio.

e) Asuntos interpuestos ante los tribunales competentes.

EL OMBUDSMAN PARA LAS ENTIDADES DE CRÉDITO DE IRLANDA

Atiende reclamaciones de clientes de los bancos debidamente autorizados siempre que los servicios o productos se hubiesen brindado o adquirido en Irlanda.

Conoce únicamente sobre asuntos cuyo importe no exceda de 30,000 libras.

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

EL OMBUDSMAN ITALIANO DE BANCA

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 95 % de los bancos en el país se encuentran incorporados al esquema, aunque aún faltan por incorporarse ciertas sucursales de la banca extranjera establecida en Italia, así como algunos bancos locales de la región del Tirol.

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

El consejo se integra por un Presidente, designado por el Gobernador del Banco de Italia, dos miembros designados por el propio Presidente, un miembro designado por el Consejo Nacional de Abogados y uno más por el Consejo Nacional de Graduados en Economía y Comercio.

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.

En la actualidad el Ombudsman concilia más de 2,000 reclamaciones al año, incrementándose el número de Usuarios en un 30% anual.

AGENCIA DEL CONSUMIDOR Y OMBUDSMAN DEL CONSUMIDOR SUECO

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 determina las funciones y atribuciones del Ombudsman. Dentro de sus responsabilidades, el Ombudsman se encarga de hacer valer las diversas legislaciones que existen en materia de protección al consumidor.

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

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

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

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

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

Mes con mes, la agencia emite una revista con fines informativos para mantener al consumidor actualizado sobre diversos tópicos. Asimismo se encarga de la publicación de manuales, reportes, estudios de mercado, entre otros documentos, para transmitir al Usuario o consumidor la información necesaria a fin de proteger sus intereses, además de apoyar a las escuelas en la difusión de información en materia de consumo de productos y servicios.

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

EL OMBUDSMAN DE LA BANCA SUIZA

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 la Fundación del Ombudsman Bancario Suizo.

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

- a) Asuntos de carácter general que no correspondan a un caso en específico.
- b) Casos en los que intervienen las sucursales de un banco suizo en el extranjero.

c) Políticas de precios de servicios y productos de las instituciones bancarias.

d) Casos en los que participe alguna otra autoridad.

AMÉRICA:

EL OMBUDSMAN CANADIENSE DE BANCA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aunque los bancos participantes no están obligados a cumplir las recomendaciones del Ombudsman, hasta la fecha todos se han sometido a las mismas. El Ombudsman está facultado para publicar el nombre de cualquier banco

que no acate sus recomendaciones, así como el número de reclamaciones que existen en contra de cada institución.

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

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

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

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

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

ASIA:

OMBUDSMAN DE BANCA DE LA INDIA

El esquema se introdujo en 1995. Es necesario que el Usuario acuda primero a su institución bancaria y lleve a cabo todos los trámites necesarios para presentar su reclamación; el Usuario únicamente podrá acudir ante el Ombudsman en caso de que obtenga una respuesta desfavorable o cuando el banco no emita su resolución dentro de los 60 días siguientes a la fecha de presentación de la respectiva reclamación.

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

El Usuario tiene un año para presentar su inconformidad ya que en caso contrario prescriben sus derechos.

El Ombudsman está facultado para conocer asuntos relacionados con la operación habitual de las instituciones bancarias de acuerdo a lo establecido por el Banco de la Reserva de la India.

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

OCEANÍA:

EL OMBUDSMAN DE LA INDUSTRIA DE BANCA

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

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

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

El Ombudsman sólo conoce sobre aquellos asuntos que:

- a) No excedan de 150,000 dólares australianos
- b) Ocasionen una pérdida financiera al Usuario
- c) Se refieran a un servicio bancario en específico

Los bancos tienen un período de 30 días calendario para proporcionar su respuesta con relación a la reclamación presentada. Si la respuesta proporcionada no es satisfactoria el Ombudsman puede iniciar una investigación sobre el caso, cuya duración depende de la complejidad del asunto.

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

Existe un esquema similar para el sector de seguros.

En todo caso se salvaguardan los derechos del Usuario para hacerlos valer en cualquier otra instancia.

2.1. DEFENSOR DEL PUEBLO

2.2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Consiente en el poder imperial de los abusos, de la arbitrariedad y de la tiranía de las magistraturas locales y de los *potentiores*, crearon los *curatores rei publicae* y los rectores o *curatores civitatum*, antecedentes del Defensor *Civitatis* (alrededor del 70 a.C.). los *curatores rei publicae*, eran encargados de velar por los trabajos públicos y por la administración financiera, y los *curatores civitatum*, aunque

aparecieron en el siglo III solo con mera función recaudatoria, se terminaron convirtiendo bajo Diocleciano en delegados imperiales, nombrados entre los decuriones, cuya función principal recae en el control de la administración municipal. La creación de la figura del *defensor civitatis* se atribuye a Valentiniano y a Valens en el siglo III d. C.

El defensor era un magistrado cuya función principal era proteger a las personas contra abusos de la autoridad y de los poderosos. Estos abusos se producían principalmente en el ámbito recaudatorio por parte de los funcionarios imperiales, y ante estas situaciones, elevaba las denuncias al gobernador de la provincia y posteriormente al prefecto del pretorio.

Posteriormente también asume la facultad para conocer de delitos determinados como el hurto y robo. No obstante, al asumir otras competencias de carácter administrativo y judicial, y el hecho de ser desempeñado por personas que eran designadas dentro de la clase dominante y a quienes se les reconocía una cierta potestas, no se logra la finalidad para la que es creada y esta figura va sucumbiendo.

En virtud de lo anterior, se le dio una nueva regulación que afectaba principalmente a la elección del mismo, sus facultades se extendían en el ámbito civil y en la exigencia de presentar juramento sobre el desempeño fiel de su cargo.

En Grecia se testimonian la existencia de los *Euthynoi* y del Consejo de los Éforos, que asumieron la función del control de los funcionarios tanto del gobierno como los municipales. En Atenas, los primeros eran jueces de verificar las cuentas de los magistrados cuando dejaban su encargo. En tanto que en Esparta el Consejo de los Éforos, integrado por cinco ciudadanos elegidos por asamblea asume la defensa de los privilegios de la nobleza frente al poder real; además de controlar las actividades municipales con poderes disciplinarios sobre el rey y los funcionarios, desempeñando también funciones jurisdiccionales.

Durante la dinastía Han en china, le concede el emperador a un funcionario de nombre Yan, la recepción de las denuncias de las injusticias administrativas y las traslada al poder imperial. En tanto que en el imperio Persa esta figura es conocida como *O Olho de Rei* (Ojo del Rey).

En Europa, los antecedentes que encontramos datan del siglo XV, en el Consejo de los Diez en Venecia para controlar los excesos burocráticos y, en el siglo XVI, en el Gran Senescal en Suecia cuya misión es controlar la administración de justicia.¹⁰

La figura del Defensor del Pueblo, podemos ver que ha sido adoptada por diversos países de América Latina, de los que destacan:

¹⁰ El Defensor del pueblo. Antecedentes y realidad actual; Martín Minguijón, Ana Rosa; edit. Instituto de ciencia jurídicas de la UNAM, p. 424-428.

- Argentina: Defensor del Pueblo de la Nación
- Colombia: Defensoría del Pueblo
- Costa Rica: Defensoría de los Habitantes
- Ecuador: Defensoría del Pueblo
- Panamá: Defensoría del Pueblo
- Perú: Defensoría del Pueblo
- Uruguay: Defensor del Pueblo
- Venezuela: Defensoría del Pueblo

2.2.2. CONCEPTO DEFENSOR DEL PUEBLO

La creación del Ombudsman se basa en la teoría de la separación de poderes de Montesquieu. Todos los defensores del Pueblo comparten unos rasgos generales:

- Son personas de reconocida independencia
- Se trata de juristas de valía unánimemente aceptada
- Son elegidos por los parlamentos
- No tienen poder ejecutivo
- Actúan como garantes de los derechos de los ciudadanos respecto a las administraciones

Cabe señalar que la figura del defensor del pueblo es muy similar, por no decir, que es la misma que la del ombudsman; ya que es una autoridad del Estado encargada de garantizar los derechos de los ciudadanos ante abusos que puedan

cometer los poderes ejecutivo y, en su caso, legislativo de ese mismo Estado. Algunos autores defienden que la Justicia de Aragón es el precursor del Defensor del Pueblo, que procede de la Constitución Sueca que estableció dicha figura en 1809 para dar respuesta inmediata a los ciudadanos ante abusos de difícil solución por vía burocrática o judicial. De ahí que en diversos idiomas se haga referencia a su nombre en sueco Ombudsman. En los países hispanohablantes se denomina comúnmente Defensor del Pueblo, mientras que en los países francófonos suele llamarse Médiateur de la République y en los catalanófonos Síndic de Greuges. Algunos países también lo han titulado Defensor de los Ciudadanos.

Del mismo modo, existen diferencias entre el ombudsman y el defensor del pueblo, ya que mientras el Ombudsman fue diseñado para supervisar la Administración pública, el Defensor del Pueblo utiliza esta supervisión como instrumento para defender los derechos y libertades fundamentales.

Se encarga de velar por el respeto de los derechos de los ciudadanos frente a las Administraciones Públicas y las empresas públicas y de los agentes o colaboradores de las Administraciones, cuando realizan fines o servicios públicos.

Un error muy común en los consumidores es pensar que un problema con una empresa privada o un particular se pueden resolver a través de esta institución.

2.2.3. FACULTADES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Para dar un panorama general de las facultades que tiene el Defensor del Pueblo, que como el Ombudsman tiene características particulares dependiendo del país de que se trate, todos coinciden en términos generales, que se encargaran de defender a los usuarios mediante recomendaciones, más que como una autoridad ante la cual podrán dirimir una controversia, debiendo por tal razón acudir ante otra instancia.

ARGENTINA: EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

Su misión es doble: en primer lugar, la defensa de los derechos humanos y otros derechos, garantías e intereses tutelados por la constitución, ante actos u omisiones de la administración pública, y por otro, el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas.

Cuenta con legitimación procesal e iguales inmunidades y privilegios que los legisladores.

Es elegido por el voto afirmativo de 2/3 de los miembros presentes de cada cámara del Congreso por un periodo de 5 años, pudiendo ser reelegido.

El Defensor del Pueblo es una institución de la Nación que actúa con plena independencia y autonomía funcional, cuya misión es la defensa y protección de los derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución Nacional y las

leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas.

Cabe destacar lo siguiente:

- No es un órgano del gobierno de turno, apéndice de algún partido político ni amortiguador de disputas políticas; es, sin lugar a dudas, una Institución de la República; no es una figura cosmética o estética sino, por el contrario, una figura seria y objetiva;
- No se arroga la pretensión de sustituir a los órganos y procedimientos de control existentes, sino que los complementa;
- Su perfil es el de colaborador crítico de la administración; no su contradictor efectista;
- A esos fines, y siempre que las circunstancias lo permitan, agota sus esfuerzos para perseverar en una gestión mediadora entre la Administración y el ciudadano;
- Ayuda a la solución de los problemas particulares planteados por los quejosos, sin olvidar, en ningún momento, que esos problemas son síntoma u efecto de causas, seguramente más profundas, las cuales tiende a superar;
- Es un instrumento de diálogo, honda comunicación y profunda solidaridad entre los hombres.

- Se caracteriza por su prudencia, lo cual no ha de ser entendido como sinónimo de complacencia con el poder;

El Defensor del Pueblo de la Nación, en el ejercicio de las misiones que la Constitución Nacional y la Ley le encomiendan, podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado cualquier investigación en todos aquellos casos originados por cualquier repartición de la Administración Pública Nacional y las empresas prestadoras de servicios públicos, aún las privatizadas, en relación a:

- Mal funcionamiento,
- Ilegitimidad,
- Falta de respuesta a reclamos efectuados,
- Mala prestación, atención o trato,
- Insuficiencia de información,
- Violaciones a los derechos humanos, del usuario y del consumidor,
- Cuestiones atinentes a la preservación del medio ambiente,
- Casos de incumplimiento de sentencias judiciales por parte del Estado.

Sin embargo, no puede intervenir en conflictos entre particulares, cuando respecto a la cuestión planteada se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial y/o cuando hubiera transcurrido más de un año calendario contado a partir del momento en que ocurriere el hecho, acto u omisión motivo de la queja.

Para atender su reclamo, el Defensor del Pueblo de la Nación está facultado para realizar investigaciones, inspecciones, verificaciones, solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, determinar la producción de toda otra medida probatoria o elemento que estime útil a los fines de la investigación.

A su vez, puede requerir la intervención de la Justicia para obtener la remisión de toda la documentación que le hubiere sido negada.

El Defensor también está facultado para proponer al Poder Legislativo y a la Administración Pública la modificación de aquellas normas cuyo cumplimiento riguroso pueda provocar situaciones injustas o perjudiciales.

El Defensor del Pueblo de la Nación dispone de un equipo interdisciplinario constituido por abogados, ingenieros, contadores, asistentes sociales, psicólogos, biólogos, ecólogos y geólogos, que analizan las actuaciones que se promueven, ya sea de oficio o como consecuencia de la presentación de una queja, y elaboran propuestas sobre los cursos de acción a seguir mediante técnicas modernas de gestión y procesamiento de la información.

COLOMBIA: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Defensoría del Pueblo, creada por la Constitución de Colombia de 1991, es uno de los organismos de control del Estado Colombiano. Su función es garantizar, promover, divulgar, defender y proteger los derechos humanos dentro del Estado

social de derecho, "democrático, participativo y pluralista", así como la divulgación y promoción del Derecho Internacional Humanitario.

Administrativamente, depende de la Procuraduría General de la Nación. El Defensor del Pueblo es elegido cada cuatro años por la Cámara de Representantes a partir de una terna enviada por el Presidente de la República.

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos en el marco del Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promoción y divulgación de los derechos humanos.
- Prevención, protección y defensa de los derechos humanos.
- Fomento del respeto al derecho internacional humanitario.

Las principales funciones del Defensor del Pueblo son:

1. Diseñar y adoptar con el Procurador General de la Nación las políticas de promoción y divulgación de los Derechos Humanos en el país, en orden a tutelarlos y defenderlos.
2. Hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los particulares en caso de amenaza o violación a los Derechos Humanos y

para velar por su promoción y ejercicio. El Defensor podrá hacer públicas tales recomendaciones e informar al Congreso sobre la respuesta recibida.

3. Realizar diagnósticos de alcance general sobre situaciones económicas, sociales, culturales, jurídicas y políticas, en las cuales se puedan encontrar las personas frente al Estado.
4. Apremiar a las organizaciones privadas para que se abstengan de desconocer un derecho.
5. Demandar, impugnar o defender ante la Corte Constitucional, de oficio o a solicitud de cualquier persona y cuando fuere procedente, normas relacionadas con los derechos humanos. Interponer acciones públicas en defensa de la Constitución Nacional, de la Ley, del interés general y de los particulares, ante cualquier jurisdicción, servidor público o autoridad.
6. Ser mediador de las peticiones colectivas formuladas por organizaciones cívicas o populares frente a la administración Pública, cuando aquéllas lo demanden.
7. Velar por los derechos de las minorías étnicas y de los consumidores.
8. Participar en las reuniones mensuales que realice la Comisión de los Derechos Humanos y Audiencias del Congreso, y en la celebración de Audiencias Especiales, con el fin de establecer políticas de conjunto, en forma coordinada en la defensa de los Derechos Humanos, de acuerdo con

lo prescrito en los artículos 56 y 57 del Reglamento del Congreso (Ley 05 de junio 17 de 1992).

9. Ser mediador entre los usuarios y las empresas públicas o privadas que presten servicios públicos, cuando aquéllos lo demanden en defensa de sus derechos que presuman violados.

10. Las demás que le señalen otras disposiciones legales.

- El Defensor del Pueblo podrá delegar sus funciones, salvo la de presentar informes anuales al Congreso, en el Secretario General, en los Directores Nacionales, en los Defensores Delegados, en los Defensores Regionales, en los Personeros Municipales y en los demás funcionarios de su dependencia.
- Cuando lo considere necesario el Defensor del Pueblo podrá asumir directamente o por medio de un delegado especial cualquiera de las funciones asignadas por ley a otros funcionarios de su dependencia.
- El Defensor del Pueblo podrá delegar la ordenación del gasto en el Secretario General y en los Defensores del Pueblo Regionales, de conformidad con lo establecido en la presente ley.
- El Defensor del Pueblo podrá establecer el número y las sedes de las Defensorías del Pueblo Regionales, de acuerdo con las necesidades del servicio.

- Los Defensores del Pueblo Regionales ejercerán las funciones que les asigne el Defensor del Pueblo.

COSTA RICA: DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA.

La Defensoría de los Habitantes de la República es el órgano encargado en Costa Rica de proteger los derechos y los intereses de los habitantes. Es el equivalente a la institución del Ombudsman o Defensor del Pueblo en otros países. Le corresponde velar porque el funcionamiento del sector público se ajuste a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el Gobierno y los principios generales del Derecho. Además, debe promocionar y divulgar los derechos de los habitantes.

Está adscrita al «Poder Legislativo» y desempeña sus actividades con independencia funcional, administrativa y de criterio. La Asamblea Legislativa evaluará, anualmente, el funcionamiento de la Institución mediante el informe que se conocerá y discutirá por parte de los Diputados.

La incorporación de la figura al sistema institucional costarricense fue parte de una tendencia que se desarrolló desde muchos años atrás.

En un inicio, la Procuraduría de Derechos Humanos, creada como órgano de la Procuraduría General de la República en setiembre de 1982, cumplió funciones de defensa de derechos humanos. En la misma ley en que se creó la Procuraduría, se estableció la figura del Procurador del Consumidor. Posteriormente, se crearon

el Defensor de Derechos Humanos para el Sistema Penitenciario, el Defensor de los Usuarios del Registro Nacional y el Defensor de los Derechos de los Refugiados. Este último órgano fue suprimido tiempo después. Más adelante, en el seno del Ministerio de Justicia, se crearon las instancias específicas para velar por la tutela de los derechos de la mujer y de la infancia. Este proceso tomó fuerza con la aprobación de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer (Ley No. 7124) que vino para crear lo que se denominó la Defensoría General de los Derechos Humanos. Esta Defensoría se creó como un órgano adscrito al Ministerio de Justicia y tuvo como función la protección de los derechos humanos, por lo que se dividió en seis órganos específicos: Defensoría General, Defensoría de la Mujer, Defensoría de la Infancia, Defensoría del Consumidor, Defensoría de los Internos del Sistema Penitenciario y Defensoría del Usuario del Registro Nacional.

La organización, atribuciones y competencias de estas Defensorías fueron determinadas por reglamento ejecutivo. Aun cuando estas oficinas lograron alcanzar ciertos resultados de importancia, su vinculación jerárquica y presupuestaria con el Poder Ejecutivo, específicamente con el Ministerio de Justicia, significó una limitación para su trabajo.

De ahí la importancia de que, conforme lo señala la doctrina, el órgano de control de la Administración Pública se ubique en una posición de independencia que le permita ejercer su función con la mayor libertad posible.

De forma paralela a este proceso, se trabajó en la elaboración de un Proyecto de "Ley del Defensor de los Habitantes de la República", que fue presentado a la Asamblea Legislativa el 7 de noviembre de 1985 por el Presidente de la República y el Ministro de Justicia de ese entonces. La redacción del proyecto se basó en la Ley del Defensor del Pueblo Español (Ley Orgánica del 6 de abril de 1981).

En el mes de noviembre de 1992 la Ley No. 7319 del Defensor de los Habitantes de la República fue aprobada por la Asamblea Legislativa y publicada en la Gaceta #287 del 10 de diciembre de 1992, con vigencia a partir del 10 de marzo de 1993. Reformada mediante la Ley No. 7423 del 18 de julio de 1994, se sustituyó la palabra "Defensor" por "Defensoría", tanto en el título como en algunos de los artículos.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley, la Defensoría de los Habitantes de la República es un órgano adscrito al Poder Legislativo, con plena independencia funcional, administrativa y de criterio. Esto significa que, junto con la Contraloría General de la República, es auxiliar de la Asamblea Legislativa en la labor de control que ejerce este poder público.

Dentro de sus facultades encontramos las siguientes:

- En esta triada que compone al Poder Legislativo, la Asamblea es la que ejerce el control político directa y explícitamente, mientras que la Contraloría lo ejerce a través de la vigilancia superior de la hacienda pública; la

Defensoría de los Habitantes lo hace mediante el control de la legalidad, la moralidad y la justicia de las acciones u omisiones de la actividad administrativa del sector público, en tanto puedan afectar derechos e intereses de los habitantes.

- La Defensoría actúa de oficio o a solicitud de parte. En estos casos, no existe costo alguno para el quejoso ni se le exige ninguna formalidad especial.
- Si en el ejercicio de sus funciones, la Defensoría llega a tener conocimiento de la ilegalidad o arbitrariedad de una acción, debe recomendar y prevenir al órgano respectivo, la rectificación correspondiente, bajo los apercibimientos de ley; pero si se considera que el hecho puede constituir delito, debe denunciarlo ante el Ministerio Público.
- El ámbito de acción de la Defensoría es el sector público. La institución carece de competencia para intervenir en asuntos entre sujetos privados; tampoco puede intervenir en asuntos que estén en conocimiento de los Tribunales de Justicia. En principio, no puede actuar en casos que tengan más de un año de haber ocurrido; no obstante, la ley da un margen de discrecionalidad para atender asuntos fuera de ese plazo.
- La Defensoría no puede sustituir los actos, actuaciones materiales ni las omisiones de la actividad administrativa. No puede ordenar que se ejecute o se deje de ejecutar un acto, ni mucho menos puede realizarlo. El principio

de separación de poderes que inspira el ordenamiento costarricense, asigna a cada uno de los poderes su ámbito de acción. Corresponde al Poder Ejecutivo primordialmente dictar los actos y al Poder Judicial, eventualmente, ordenar la suspensión de los mismos o por el contrario, ordenar su ejecución.

- Atendiendo el principio de obligación de consulta y obviamente el derecho de respuesta, el artículo 361 inciso 2 de la Ley General de Administración Pública establece la obligación de consultar a las entidades representativas de intereses generales o corporativos que se vean afectadas por alguna disposición, salvo cuando se opongan a ello razones de interés público o de urgencia. La Defensoría ha manifestado al Poder Ejecutivo que el espíritu de esa norma, que data de 1978, implica la intervención del Ombudsman en tal proceso de consulta.
- La Defensoría, en coordinación con la Asamblea Legislativa y a través de una Oficina de Enlace, ha dispuesto un mecanismo que permite darle seguimiento a los proyectos de ley y debates parlamentarios, con el objetivo de incidir en el proceso legislativo, contribuyendo a mejorar de alguna manera la emisión de leyes, lo que brinda la posibilidad de actuar preventivamente en la defensa de los derechos e intereses de los habitantes.
- La institución también considera que la divulgación y promoción de los derechos humanos es una acción necesaria en el cumplimiento de sus

objetivos y la participación comunitaria se convierte en un factor fundamental en la protección de esos intereses. En este sentido, la Defensoría de los Habitantes ha desarrollado una serie de proyectos con la asistencia de la cooperación internacional, con la finalidad de rescatar y fortalecer el principio de que los habitantes no sólo deben ser los receptores pasivos de los servicios de la institución sino los actores protagonistas de un proceso de lucha cívica por los derechos, bajo la premisa de que el mejor defensor de los habitantes es el habitante mismo.

CAPITULO III

ORGANISMOS INTERNACIONALES HOMÓLOGOS A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

3.4. EL OMBUDSMAN EN INGLATERRA

3.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Uno de los primeros actos del gobierno laborista formado en mayo de 1997 fue el anuncio de que tenía la intención de introducir una regulación legal para la industria de servicios financieros con un solo regulador - la Autoridad de Servicios Financieros (FSA).

Este movimiento de la autorregulación tenía importantes implicaciones para la gestión de quejas. Se decidió que un sistema de defensor solo se crearía con la membresía obligatoria para las empresas reguladas por la Autoridad de Servicios

Financieros (FSA), la cual podría equipararse a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) en nuestro país. El sistema - que más tarde sería conocido como el Ombudsman de Servicios Financieros (Financial Ombudsman Service (FOS) – vendría a sustituir a los mecanismos de denuncia existentes que consistían en los siguientes ocho:

1. La Oficina del Ombudsman de Seguros;
2. El Plan de Seguro Personal de Arbitraje;
3. La Autoridad de Inversiones Personales Ombudsman de la Mesa;
4. La Autoridad de Servicios Financieros Unidad de Quejas e Investigador Independiente;
5. La Oficina del Ombudsman Bancaria;
6. La Oficina del Ombudsman sociedades cooperativas de viviendas;
7. La Oficina del Ombudsman de Inversiones;
8. De Valores y Futuros Oficina de Denuncias y Arbitraje.

En el Reino Unido, los Ombudsman ahora son comunes tanto en el sector público como en el privado. Sin embargo, este es un desarrollo relativamente reciente, que debe mucho a la industria de seguros. Antes de 1981, los defensores del pueblo se limitan al sector público, y se utiliza el título "comisario" en lugar de "ombudsman".

En 1981, tres compañías de seguros establecieron el primer plan privado ombudsman del sector - la Oficina del Ombudsman de Seguros (IOB). Este fue un

acuerdo voluntario, abierto a cualquier compañía de seguros dispuesta a aceptar las obligaciones de la adhesión. El concepto ganó rápidamente popularidad, con esquemas independientes que se establecieron para los bancos en 1984 y las sociedades de construcción en 1986. Una plétora de programas seguido - para agentes inmobiliarios, empresas de mudanza y otros. Rápidamente el Ombudsman fue considerado como el referente en la tramitación de las reclamaciones.

Curiosamente, a pesar de la creciente importancia de los defensores del pueblo, no hay regulación del uso del título en el Reino Unido. Esto contrasta con la situación en Nueva Zelanda, por ejemplo, donde los que deseen utilizar el título primero debe obtener permiso del jefe del Ombudsman. En el Reino Unido, está abierto a cualquier persona para establecer un plan de Ombudsman, con lo que las tareas y competencias que consideren oportunas para dar. Esto ha llevado a temores de que el concepto podría ser devaluado. En 1993, la organización ahora conocida como la Asociación Ombudsman del Reino Unido e Irlanda se estableció, en parte para hacer frente a estos temores. Aunque no tiene facultades de ejecución, esta asociación ha establecido unas normas mínimas que cree un sistema que un Ombudsman debe cumplir. Los cuatro criterios clave son:

- Independencia;
- Eficacia;
- Equidad;
- Rendición de cuentas.

Consultado sobre diversos aspectos del régimen propuesto de la Autoridad de Servicios Financieros. Aquellos que deseen dar seguimiento a esta historia temprana encontrarán cuatro documentos de consulta de particular interés:

1. Reclamaciones de los consumidores (CP4, 1997)
2. Quejas de consumidores y el único sistema de defensor de nuevo (CP33, 1999)
3. Arreglos Tratamiento de las reclamaciones: Formulario de contacto en CP33 y el proyecto (CP49, 2000)
4. La financiación del Servicio de Ombudsman Financiero (CP74, 2000)

Un amplio marco para el Ombudsman de Servicios Financieros se expuso en la Ley de Servicios Financieros y Mercados 2000 (FSMA), con más detalle en el libro de quejas (DISP) Autoridad de Servicios Financieros. Retraso en la aplicación de la FSMA significó que las disposiciones transitorias eran necesarias y del 1 de abril de 2001, el Ombudsman de Servicios Financieros se ocupa de las denuncias a título de agente de algunos de los planes existentes. Sin embargo, el 1 de diciembre de 2001, el Ombudsman de Servicios Financieros ganó sus propios poderes.

El Financial Ombudsman Service (FOS) se ocupa de las denuncias relativas a cuatro sectores fundamentales: *servicios bancarios, de inversión, pensiones y seguros personales*. En su último año de funcionamiento recibió más de 672.814 consultas y 94.392 casos aceptados para su investigación. Para hacer frente a

esta carga de trabajo considerable cuenta con alrededor de más de 900 funcionarios, entre ellos 30 defensores del pueblo.

El Financial Ombudsman Service fue creado por el Parlamento para resolver los conflictos entre las empresas de servicios financieros y los consumidores individuales, de manera completamente independiente e imparcial.

Lo anterior, en virtud de las disposiciones del Artículo XVI y 17 de la lista de los *servicios financieros y la ley de mercados de 2000 y sección 59 de la ley de Crédito al consumo 2006*, que establecen:

PARTE XVI

EL ESQUEMA DEL OMBUDSMAN

El esquema

225 El esquema y el operador de combinación

(1) Esta parte proporciona un esquema bajo el cual ciertas disputas pueden resolverse rápidamente y con mínima formalidad por una persona independiente.

(2) El plan es administrado por una persona jurídica ("el operador de sistema").

(3) El esquema es ser operado bajo un nombre elegido por el operador de sistema, pero es a que se refiere esta ley como "el régimen de Ombudsman".

(4) Programación 17 prevé en relación con el Ombudsman esquema y el operador de sistema.

226 Jurisdicción obligatoria

(1) Una queja que se refiere a una acción u omisión de una persona ("el demandado") para el ejercicio de una actividad a la que se aplican las reglas de la jurisdicción obligatoria es tratada con arreglo al régimen de Ombudsman, de si se cumplen las condiciones mencionadas en la subsección (2).

(2) Las condiciones son que:

(a) el denunciante es elegible y desea tener la queja tratada con arreglo al plan;

(b) el demandado era una persona autorizada en el momento de la acción u omisión, a que se refiere la queja; y

(c) la acción u omisión, a que se refiere la denuncia se produjo en un momento cuando las reglas de la jurisdicción obligatoria estaban en vigor en relación con la actividad de que se trate.

(3) Las reglas de "reglas de jurisdicción obligatoria" significa:

- (a) realizados por la autoridad a los efectos de esta sección; y
 - (b) especificando las actividades a las que se aplican.
- (4) Sólo las actividades que son reguladas las actividades, o que podría hacerse con actividades reguladas por una orden en la sección 22, pueden especificarse.
- (5) Las actividades pueden especificarse por referencia a categorías especificadas (sin embargo descrito).
- (6) Un denunciante es elegible, en relación con la jurisdicción obligatoria de la combinación de Ombudsman, si cae dentro de una clase de persona especificada en las reglas como elegibles.
- (7) Las reglas:
- (a) puede incluir la disposición para personas distintas para ser elegible; pero
 - (b) no se puede proporcionar para que las personas autorizadas ser elegibles, excepto en determinadas circunstancias, o en relación con las denuncias de un tipo especificado.
- (8) La jurisdicción del régimen de que el resultado de esta sección se denomina en la presente ley la "jurisdicción obligatoria".

(1) Una queja que se refiere a una acción u omisión de una persona ("el demandado") para el ejercicio de una actividad a la que se aplican reglas de jurisdicción voluntaria es tratada con arreglo al régimen de Ombudsman, de si se cumplen las condiciones mencionadas en la subsección (2).

(2) Las condiciones son que:

(a) el denunciante es elegible y desea tener la queja tratada con arreglo al plan;

(b) en el momento de la acción u omisión, a que se refiere la queja, el demandado estaba participando en el plan;

(c) se refiere al régimen en el momento que cuando el demandado no ha retirado la queja, de conformidad con las disposiciones del régimen;

(d) la acción u omisión, a los que la queja se refiere se produjo en un momento cuando las reglas de jurisdicción voluntaria estaban en vigor en relación con la actividad de que se trate; y

(e) la denuncia no pueden tratarse en virtud de la jurisdicción obligatoria.

(3) Las reglas de los medios de "reglas de jurisdicción voluntaria":

(a) realizado por el operador de para los propósitos de esta sección; y

- (b) especificando las actividades a las que se aplican.
- (4) Las únicas actividades que pueden especificarse en las reglas son las actividades que son, o podrían ser, especifican en las normas de la jurisdicción obligatoria.
- (5) Las actividades pueden especificarse por referencia a categorías especificadas (sin embargo descrito).
- (6) Las reglas requieren la aprobación de la autoridad.
- (7) Un denunciante es elegible, en relación con la jurisdicción voluntaria de la combinación de Ombudsman, si cae dentro de una clase de persona especificada en las reglas como elegibles.
- (8) Las reglas pueden incluir la provisión para personas distintas personas para ser elegible.
- (9) Una persona cumple los requisitos para la participación en el régimen de Ombudsman si cae dentro de una clase de persona que se especifican en las normas en relación con la actividad de que se trate.
- (10) Podrá preverse en las normas para personas que no sean las personas autorizadas a participar en el esquema de Ombudsman.
- (11) Las normas podrán disponer diferentes en relación con las quejas procedentes de diferentes actividades.

(12) La jurisdicción del régimen que del resultado de esta sección se denomina en la presente ley la "jurisdicción voluntaria".

(13) En tales circunstancias que se especifiquen en las reglas de jurisdicción voluntaria, una queja:

(a) que se refiere a un acto u omisión que se producen en un momento antes de que el Reglamento entró en vigor, y

(b) que podría haber resuelto con un régimen que cualquier medida ha sido reemplazada por la jurisdicción voluntaria, es ser tratadas con arreglo al régimen de Ombudsman aunque párrafo (b) o (d) de la subsección (2) lo contrario impediría que.

(14) En tales circunstancias que se especifiquen en las reglas de jurisdicción voluntaria, una queja es a tratarse con arreglo al régimen de Ombudsman aun cuando:

(a) párrafo (b) o (d) de la subsección (2) lo contrario impediría que,

(b) la denuncia no se pone dentro del esquema como resultado de la subsección (13), pero sólo si el demandado ha acordado que las quejas de este tipo eran para ser tratadas con arreglo al régimen.

Determinación de las denuncias

228 Determinación en virtud de la jurisdicción obligatoria

(1) En esta sección se aplica únicamente en relación con la jurisdicción obligatoria.

(2) Una queja es que se determinen por referencia a lo que es, en opinión del Ombudsman, justo y razonable en todas las circunstancias del caso.

(3) Cuando el Ombudsman ha determinado una denuncia debe dar una declaración por escrito de su determinación en la parte demandada y el querellante.

(4) La declaración debe:

(a) motivos del Ombudsman que justifiquen su determinación;

(b) ser firmada por él; y

(c) requieren el querellante para que le notifique por escrito, antes de una fecha especificada en la declaración, si acepta o rechaza la determinación.

(5) Si el demandante notifica el Ombudsman que él acepta la determinación, es vinculante para el demandado, el querellante y el final.

(6) Si, antes de la fecha especificada, la organización querellante no ha notificado al Ombudsman de su aceptación o rechazo de la determinación deba ser tratada como haberla rechazado.

(7) El Ombudsman debe notificar a la parte demandada de los resultados.

(8) Una copia de la determinación de que aparezca un certificado firmado por un Ombudsman es evidencia (o en pruebas suficientes de Escocia) que la determinación se hizo con arreglo al régimen.

(9) Dicho certificado pretende ser firmada por un Ombudsman es que deben adoptarse para debidamente firmadas a menos que se muestra todo lo contrario.

229 Premios (Indemnización)¹¹

(1) En esta sección se aplica únicamente en relación con la jurisdicción obligatoria.

(2) Si se determina que una queja que ha sido abordada con arreglo al régimen es a favor de la organización querellante, la determinación puede incluir:

¹¹ NOTA: independientemente de que la traducción de la palabra Awards es "premio" el concepto que engloba la disposición legal es el de una "indemnización".

(a) un premio contra el demandado de dicho importe como el Ombudsman considera justo indemnización por pérdidas o daños (del tipo de caer en la subsección (3)) sufrido por la parte querellante ("un dinero premio");

(b) una dirección que el demandado tomar tales medidas en relación con el querellante como el Ombudsman considera justa y adecuada (sean o no de que un Tribunal podría ordenar las medidas que deben adoptarse).

(3) Un premio de dinero puede compensar:

(a) pérdida financiera; o

(b) cualquier otra pérdida o cualquier daño, de un tipo especificado.

(4) La autoridad puede especificar la cantidad máxima que puede considerarse como una indemnización justa para un determinado tipo de pérdida o daños especificados en la subsección (3).

(5) Un premio de dinero no podrá exceder el límite monetario; pero el Ombudsman puede, si lo considera que una compensación equitativa exige el pago de una cantidad mayor, recomendar que el demandado pagar el saldo al denunciante.

(6) El límite monetario es la cantidad que se especifiquen.

(7) En relación con diferentes tipos de queja, se pueden especificar diferentes cantidades.

(8) Un premio de dinero:

(a) podrán prever la cantidad a pagar en virtud de la concesión a que tengan interés a una tasa y a partir de una fecha especificada en el laudo; y

(b) es aplicable por la parte querellante de conformidad con el artículo III del programa 17.

(9) Cumplimiento de normas con una dirección bajo la subsección

(2:

(a) es aplicable por un requerimiento judicial; o

(b) en Escocia, es aplicable por un orden en virtud del artículo 45 de la [1988 c. 36.] Tribunal de sesión Ley de 1988.

(10) Sólo el querellante puede interponer un recurso para procedimientos para un pedido o un requerimiento judicial.

(11) "Especificados" medios especificados en las normas de la jurisdicción obligatoria.

230 Costos

(1) El operador de reglas ("reglas de costos") puede prever que el Ombudsman tenga poder, relativo a la determinación de una

queja en virtud de la jurisdicción obligatoria, para gastos de conformidad con las disposiciones de las normas del premio.

(2) Las reglas de los costos requieren la aprobación de la autoridad.

(3) Las reglas de los costos no podrán prever la realización de un premio contra el querellante respecto de los costos del demandado.

(4) Pero podrán prever la realización de un premio contra el autor de la queja a favor del operador de sistema, con el fin de proporcionar una contribución a los recursos desplegados en relación con la queja, si en opinión del Ombudsman:

(a) conducta del demandante era impropio o injustificado; o

(b) el demandante fue responsable de una demora razonable.

(5) Las reglas de los costos podrán autorizar a un Ombudsman de conformidad con las reglas mediante un laudo la orden que la cantidad a pagar bajo el premio lleva interés a una tasa y a partir de una fecha especificada en la orden.

(6) Una cantidad debida en virtud de un laudo dictado a favor de la resolución de operador es recuperable como una deuda debido al operador de sistema.

(7) Cualquier otro laudo dictado contra el demandado deberá de ser tratada como un premio de dinero a los efectos del párrafo 16 de la lista de 17.

Información

231 Alimentación del Ombudsman para requerir información

(1) Un Ombudsman podrá, mediante notificación de una queja por escrito dada a una parte, exigir esa parte:

(a) para proporcionar la información especificada o información de una descripción especificada; o

(b) para producir documentos especificados o de una descripción especificada.

(2) La información o los documentos deben ser proporcionados o producidos:

(a) antes del final del período tan razonable como pueden especificarse; y

(b) en el caso de la información, bajo esa forma como pueden especificarse.

(3) En esta sección se aplica sólo a la información y documentos de la producción que considere necesaria para la determinación de la queja el Ombudsman.

(4) Si un documento se produce en respuesta a un requerimiento impuesto en virtud de esta sección, el Ombudsman puede:

(a) tomar copias o extractos del documento; o

(b) requieren la persona producir el documento proporcionar una explicación del documento.

(5) en virtud de esta sección si una persona para producir un documento no puede hacerlo es necesario, que el Ombudsman en su caso exija al Estado, a lo mejor de su conocimiento y creencia, donde el documento es.

(6) Si una persona reclama un bien en un documento, su producción en virtud de este artículo no afecta el derecho de retención.

(7) Medios "Especificados" especificados en el aviso dado bajo la subsección (1).

232 Atribuciones del Tribunal donde se requiere información

(1) Si una persona ("el deudor") no cumple con la obligación impuesta en virtud del artículo 231, el Ombudsman puede certificar que hecho por escrito a la Corte y el Tribunal podrá investigar el caso.

(2) Si el Tribunal está convencido de que el infractor no sin excusa razonable para cumplir con el requisito, puede tratar con el moroso (y, en el caso de una persona jurídica, cualquier director o funcionario) como si se tratara de desacato.

(3) De la "Corte" significa:

(a) el tribunal superior;

(b) en Escocia, la Court of Session.

233 Protección de datos

En la sección 31 de la [1998 c. 29.] Ley de protección de datos de 1998 (actividad reguladora), después de la subsección (4), insertar:

" (4A) Datos personales procesados con el propósito de desempeño de cualquier función que se confiere por o bajo la XVI de parte de los servicios financieros y la Ley de mercados de 2000 sobre el órgano establecido por la autoridad de servicios

financieros a los efectos de dicha sección están exentos de las disposiciones de información del objeto en cualquier caso en la medida en que sería probable en perjuicio de la aprobación de la gestión adecuada de la función de la aplicación de dichas disposiciones a los datos. "

Financiación

234 Financiación de la industria

(1) Con el propósito de financiar:

(a) el establecimiento de la combinación de Ombudsman (siempre que se incurra en los gastos correspondientes), y

(b) su funcionamiento en relación con la jurisdicción obligatoria, la autoridad podrá hacer las reglas que requieren el pago a él o al operador de combinación, por las personas autorizadas o cualquier clase de persona autorizada de cantidades especificado (o montos calculados de forma especificada).

(2) "Determinadas" medios especificados en las normas.

17 de la lista de los *servicios financieros y la ley de mercados de 2000*

EL PROGRAMA DEL OMBUDSMAN

PARTE I GENERAL

Interpretación

1 En esta lista:

"ombudsman" significa una persona que es miembro del panel;

y

"el panel" significa el panel establecido en virtud del párrafo 4.

PARTE II EL OPERADOR DE SISTEMA DE

Establecimiento de la autoridad

2 (1) La autoridad debe establecer una persona jurídica para ejercer las funciones atribuidas en el operador de sistema por, o en virtud de esta ley.

(2) La autoridad debe adoptar las medidas necesarias asegurar que el operador de sistema es, en todo momento, capaz de ejercer esas funciones.

Constitución

3 (1) La Constitución del operador de sistema debe proporcionar para que tenga:

(a) un Presidente; y

(b) una Junta (que debe incluir al Presidente) cuyos miembros son directores del operador de sistema.

(2) El Presidente y otros miembros de la Junta deberán ser una persona designada y responsable a la remoción de su cargo, por la autoridad (actuar, en el caso de que el Presidente, con la aprobación del Tesoro).

(3) Pero los términos de su nombramiento (y, en particular las que regulan la destitución) debe ser tal como segura su independencia de la autoridad en el funcionamiento del sistema.

(4) La función de hacer que las reglas de jurisdicción voluntaria en la sección 227 y las funciones atribuidas por los apartados 4, 5, 7, 9 y 14 podrá ejercerse sólo por la Junta.

(5) La validez de cualquier acto del operador de sistema no se ve afectada por:

(a) una vacante en el cargo de Presidente; o

(b) un defecto en el nombramiento de una persona como Presidente o como un miembro de la Junta.

El panel de defensores del pueblo

4 (1) El operador de sistema debe nombrar y mantener un grupo de personas, apareciendo a él tener cualificaciones adecuadas y

experiencia, para actuar como defensores del pueblo, a los efectos del régimen de.

(2) Nombramiento de una persona al panel es que en esos términos (incluyendo términos como la duración y la terminación de su nombramiento y a la remuneración), ya que considera que el operador de sistema:

(a) coherente con la independencia de la persona designada; y

(b) de lo contrario su caso.

El Ombudsman del jefe

5 (1) El operador de sistema debe nombrar a uno de los miembros del panel para actuar como jefe de Ombudsman.

(2) El Ombudsman de jefe es para ser nombrado en esas condiciones (incluidas como a la duración y la terminación de su nombramiento) que el operador de sistema considere adecuado.

Estado

6 (1) El operador de sistema no deba considerarse como ejercicio de funciones en nombre de la corona.

(2) El operador de combinación de miembros de la Junta y funcionarios no son debe ser considerado de los funcionarios de la corona.

(3) Nombramiento como jefe de Ombudsman o al panel o como un Ombudsman adjunto no confiere la condición de funcionario de la corona.

Informes anuales

7 (1) Por lo menos una vez al año —

(a) el operador de sistema debe presentar un informe a la autoridad sobre el desempeño de sus funciones; y

(b) el Ombudsman principal debe presentar un informe a la autoridad sobre el desempeño de sus funciones.

(2) Cada informe debe distinguir entre funciones en relación con la jurisdicción obligatoria del régimen y funciones en relación con su jurisdicción voluntaria.

(3) Cada informe también debe cumplir con los requisitos especificados en las normas de la autoridad.

(4) El operador de sistema debe publicar cada informe de la manera que considere adecuadas.

Orientación

8 El operador de combinación puede publicar orientación consistente en dicha información y asesoramiento como lo considere apropiado y pueden cobrar por ella o distribuir de forma gratuita.

Presupuesto

9 (1) El operador de sistema debe, antes del inicio de cada uno de sus ejercicios, adoptar un presupuesto anual que ha sido aprobado por la autoridad.

(2) El operador de combinación puede, con la aprobación de la autoridad, variar el presupuesto para un ejercicio en cualquier momento después de su adopción.

(3) El presupuesto anual debe incluir una indicación de:

(a) la distribución de los recursos movilizados en la operación del plan, y

(b) los importes de los ingresos del operador de esquema que surjan o que se esperan de la operación del sistema, distinguir entre la jurisdicción obligatoria y voluntaria del régimen.

Exención de responsabilidad por daños y perjuicios

10 (1) Ninguna persona es responsable por daños y perjuicios por cualquier cosa realizado u omitido en la aprobación de la gestión o la supuesta aprobación de la gestión, de las funciones en virtud de esta ley en relación con la jurisdicción obligatoria.

(2) No se aplica el párrafo (1):

(a) Si el acto o la omisión es demostrar que han sido de mala fe; o

(b) a fin de evitar una indemnización de daños y perjuicios hecha en relación con una acción u omisión sobre el terreno que el acto o la omisión era ilegal como resultado del apartado 1 del artículo 6 de la [1998 c. 42.] Ley de derechos humanos de 1998.

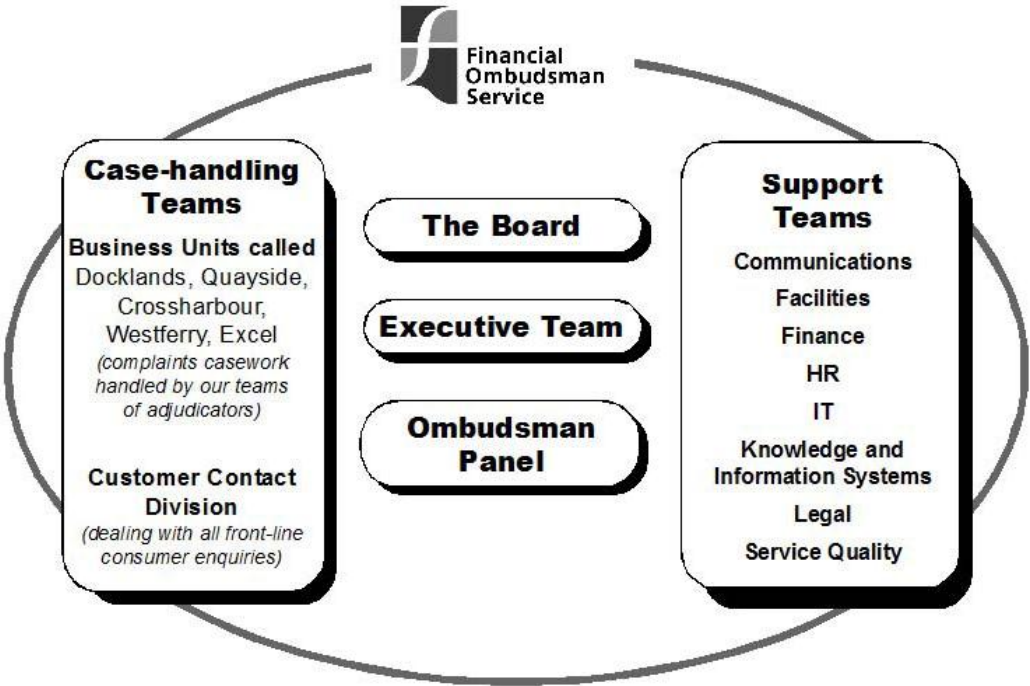
Privilegio

11 A los efectos de la ley relativas a la difamación, actuaciones en relación con una denuncia que está sujeta a la jurisdicción obligatoria deben ser tratados como si fueran ante un órgano jurisdiccional.

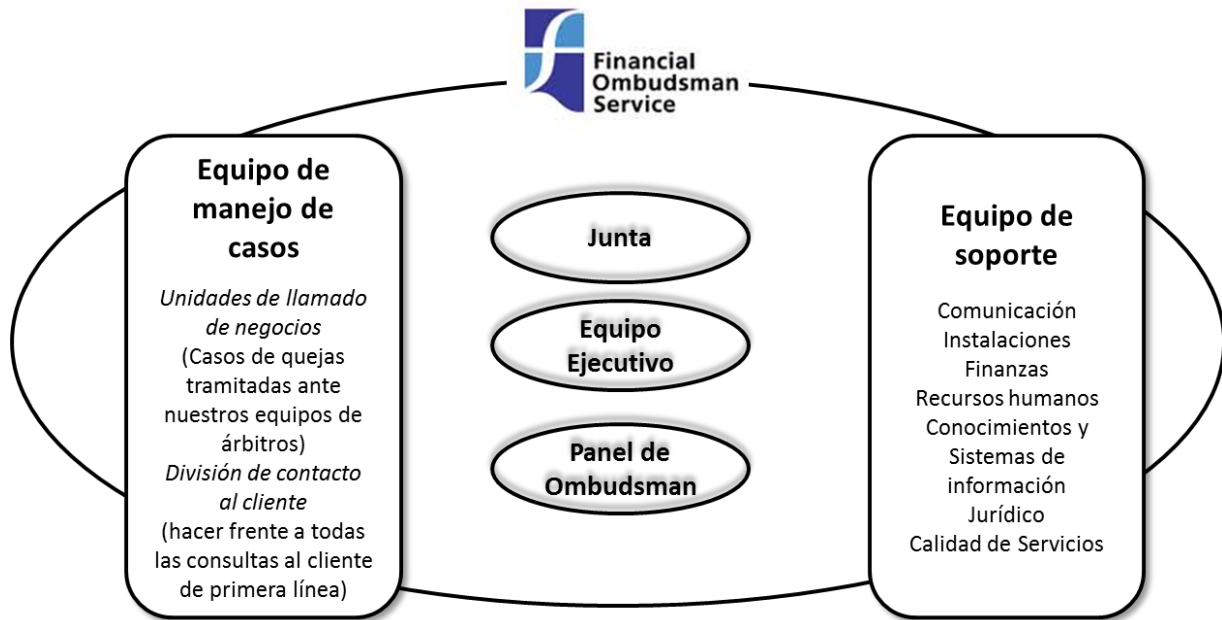
3.1.2. ESTRUCTURA

El Financial Ombudsman Service integrado inicialmente por unas 340 personal de los regímenes de Ombudsman antiguo. Desde entonces, el personal número ha crecido rápidamente y, como hemos visto, en abril de 2004, el organización tenía 725 empleados, el 87 por ciento de los cuales tratan directamente con quejas.

El liderazgo estratégico es proporcionado por una junta de directores no ejecutivos, cuya función es garantizar que el servicio está correctamente los recursos y el poder para llevar a cabo su labor con eficacia e independencia. Día a día gestión de la organización se lleva a cabo por un equipo ejecutivo, dirigido por el Ombudsman Jefe. La estructura de la Financiera Ombudsman de servicio se muestra en la figura



¹² <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/pdf/kempson-report-04.pdf>, pág. 9



Responden a una Junta de no ejecutiva, directores de interés público, que son nombrados por la autoridad de servicios financieros (FSA). El Presidente de la Junta es nombrado por la FSA con la aprobación del HM Treasury.

El Presidente y los directores no son designados para representar individualmente los intereses de ningún sector o grupo en particular. Son nombrados para garantizar que la Junta como un todo puede dibujar en una amplia gama de experiencias, conocimientos y habilidades.

Los directores de la Junta no están involucrados en examinar quejas individuales. Su trabajo consiste en tomar una visión estratégica y garantizar que el servicio del Ombudsman es correctamente recursos apropiados y capaz de desempeñar

eficazmente sus funciones, imparcial e independiente, libre de cualquier control o influencia por aquellos cuyas disputas se resuelve.

Los directores de la Junta también forman una serie de subcomités de la pensión completa.

No son un departamento de Gobierno o de la Agencia (FSA).

DIVISIÓN DE CONTACTO AL CLIENTE

Se ocupa de las investigaciones que se originan de las quejas de los consumidores en primera línea. La función principal del Financial Ombudsman Service es la resolución de las controversias entre consumidores y entidades financieras, se lleva a cabo por los jueces que trabajan en la organización de cinco Unidades de Negocios y por un grupo de defensores que trabajan en las Unidades de Negocio.

El Financial Ombudsman Service también tiene como objetivo minimizar el número de quejas que recibe, a través de continua colaboración con las empresas financieras, sus órganos y el comercio organizaciones de consumidores. Esto se lleva a cabo por el Enlace Externo Información y Asesoramiento Técnico.

El trabajo de la organización es apoyada por una amplia infraestructura, incluyendo un equipo de comunicación que comprende un prensa y equipo de enlace parlamentario y un equipo encargado de publicaciones, administración de sitios web y la accesibilidad.

También hay los departamentos relacionados con la Gestión del Conocimiento y la Información; Recursos Humanos, que incluye la responsabilidad de la formación; Tecnologías de la Información, Finanzas, Jurídico, banquetes, y un Servicio de Equipo de Calidad que, entre otras cosas, se ocupa de las quejas Ombudsman contra el servicio financiero en sí.

El trabajo de los consultores de consumo en la División de Contacto al cliente, es el proporcionar asesoramiento general y orientación para los consumidores sobre qué hacer en caso que tiene una queja sobre un producto o servicio financiero. También actuar como una “puerta” a los equipos de jueces especializados que evalúan e investigar los casos que caen dentro de la jurisdicción del Financial Ombudsman Service.

Inicialmente, la División de Contacto al cliente estaba integrada por ocho equipos de consultores de los consumidores (defensores), cada una dirigida por un jefe de equipo.

Para mejorar la eficiencia, se redujo a cuatro equipos más grandes de consultores, cada uno supervisado por un jefe de equipo. Hay alrededor de 15 consultores por equipo, incluyendo uno o dos consultores de alto nivel que supervisan y proporcionar apoyo a sus miembros del equipo y verifique con regularidad la calidad del trabajo que se lleva a cabo.

Un asesor de calidad de seguros fue nombrado en marzo de 2004 para coordinar y desarrollar el sistema actual de control de calidad. La división también tiene un coordinador de capacitación dedicada y una planificación de los recursos gerente. Administrativas y de apoyo de secretaría es proporcionada por un equipo administrativo de 12 personas.

UNIDADES DE LLAMADO DE NEGOCIO

En el centro del Financial Ombudsman Service son cinco Unidades de llamado de Negocio, donde jueces y defensores del pueblo de evaluar e investigar casos que se les pasa por el Cliente Contacto División.

Las Unidades de llamado de Negocio han sufrido una reestructuración considerable, ya el Financial Ombudsman Service se estableció por primera vez con tres unidades que trataban los casos de banca, seguros e inversión, cada uno está dirigido por un mediador principal.

En 2002, estos fueron reestructurados en las Unidades de llamado de Negocio que abarcan todos los productos, cada Unidad incluye equipos de árbitros especialistas.

Docklands	2 Banking assessment teams 1 Investment assessment team 1 Insurance assessment team
Quayside	2 Investment investigation teams 1 Investment and Equitable Life investigation team 1 Banking investigation team 1 Insurance investigation team
Crossharbour	1 Portfolio management investigation team 1 Insurance investigation team 1 Split capital investment trust investigation team
Westferry	1 Insurance investigation team 2 Pensions investigation teams
Excel	2 Mortgage endowment assessment and investigation teams dealing with large firms 1 Mortgage endowment investigation team dealing with building societies and small firms 1 Mortgage endowment investigation team dealing with independent financial advisers and small firms

13

¹³ <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/pdf/kempson-report-04.pdf>, pág. 11

Docklands	2 equipos de evaluación de Banca 1 equipo de evaluación de inversiones 1 equipo de investigación de Cobertura
Quayside	2 equipos de investigación 1 equipo de investigación de Inversiones y la vida equitativa 1 equipo de investigación de Banca 1 equipo de investigación de Cobertura
Crossharbour	1 equipo de investigación de Gestión de carteras 1 equipo de investigación de Cobertura 1 equipo de investigación del Split de capital de inversión mobiliaria
Westferry	1 equipo de investigación de Cobertura 2 equipos de investigación de Pensiones
Excel	2 equipos de investigación y evaluación de la dotación de Hipoteca para hacer frente a las grandes empresas 1 equipo de investigación de la construcción de hipoteca del se ocupan las sociedades y las pequeñas empresas 1 equipo de investigación de la dotación de hipoteca del se ocupan de asesores financieros independientes y las pequeñas empresas

El objetivo de esta reorganización era facilitar la integración de los anteriores regímenes del Financial Ombudsman Service en un servicio y para promover un enfoque coherente de las empresas más toda la organización. También fue pensado para proporcionar una mayor flexibilidad.

Al mismo tiempo, la gestión de las Unidades de Negocio se sometió a cambio significativo. En lugar de ser gestionada por el director defensores, cada Unidad de Negocio está dirigido por un jefe de servicio.

Esto permite a los principales defensores (equipo ejecutivo) de más tiempo para dedicarse a la política formulación y la resolución de casos. Por razones similares,

jueces ahora están bajo el control de los directores de servicios, en lugar de defensores del pueblo.

Hay alrededor de 20 defensores en total, con entre tres y cinco Defensores con sede en cada Unidad de Negocio. Mientras que algunos defensores en estrecha colaboración con un equipo especial de jueces, otros trabajan de trabajo a través de varios equipos.

Con el fin de gestionar el continuo aumento de las quejas más efectivamente, desde 2003, una de las Unidades de Negocio (Docklands) comenzó a especializarse en la evaluación inicial de los casos y la resolución de aquellos que son sencillos. Los casos más complejos se dirigen ahora a una de las otras tres unidades de negocio para la investigación.

En abril de 2004, una quinta unidad de negocio (Excel) se creó para procesar la creciente cantidad de quejas de dotación de la hipoteca que se habían recibido, sobre todo desde finales de 2002. Así como equipos de árbitros y mediadores, tanto en la zona portuaria y Excel Unidades de Negocio han considerables que proporcionan los equipos administrativos y de oficina de apoyo administrativo. Las otras tres unidades negocios tienen una o dos administradores de la unidad, junto con pequeños equipos de administradores adjunta a cada equipo de jueces.

Las quejas sobre Financial Ombudsman Service o las consultas que surgen de los clientes y empresas una vez que un caso se ha cerrado se tratan con una sección separada que es el Equipo de Calidad del Servicio, lo que podría equipararse a un auditor u órgano interno de control.

ENLACE EXTERNO

El objetivo primordial del Representante Exterior Información y Asesoramiento Técnico es reducir al mínimo el número de quejas que requieren la resolución por la Servicios Financieros Ombudsman. Al proporcionar información, orientación y asesoramiento a las empresas de servicios financieros, los organismos de comercio y organizaciones de consumidores, se espera que muchas quejas se puedan resolver sin la necesidad de la intervención del Financial Ombudsman Service.

La Oficina de Enlace Exterior y Asesoramiento Técnico Información forma parte de la Equipo de Comunicaciones y cuenta con un gerente de enlace externo, un Gerente de Industria de enlace, enlace de ocho colaboradores externos coordinadores y un de coordinador eventos y viajes. Varios de los coordinadores de enlace exteriores se encuentran actualmente en comisión de servicio procedentes de otras partes de la organización.

Los coordinadores de enlace Externos dividen su tiempo entre la plantilla de personal de Asesoramiento técnico de Información y el enlace con las empresas, los organismos de comercio, reglamentación organismos y organizaciones de consumidores. Las empresas (incluidos los intermediarios como ajustadores de pérdidas) son los mayores usuarios de la Asesoría Técnica de Escritorio. Mientras que el personal de asesoramiento de escritorio puede dar asesoramiento y orientación sobre la base de principios generales, tales como los principios de cálculo de compensación, que no pueden discutir los casos que ya han sido presentados al Financial Ombudsman Service. Tampoco lo hacen frente a las preguntas del público en general.

Las actividades de enlace externa llevadas a cabo por los coordinadores son amplias y variadas. Incluyen las visitas a las empresas para promover la familiaridad del Financial Ombudsman Service; la oferta de formación a las empresas, exposiciones itinerantes por intermediarios financieros, y un programa continuo de las conferencias; para promover un contacto más estratégico con las empresas, el equipo de enlace externo ha desarrollado un proyecto para proporcionar datos estadísticos para las quejas de las empresas, incluidas las estadísticas clave y la información cualitativa sobre denuncias recibidas por el Financial Ombudsman Service, en un anónimos base comparativa.

El equipo también trabaja para elevar el perfil del Financial Ombudsman Service entre el público, principalmente a través de organizaciones como puerta de enlace

con las agencias de asesoramiento y servicios de represión del fraude. El enlace externo, y los coordinadores de formación asisten a conferencias, y visitas a través en organizaciones locales y agencias. Hay es también un avance hacia el contacto directo con los consumidores, al participar en diversos eventos.

Además, el Servicio ha introducido recientemente un sistema formal para identificar y abordar las cuestiones normativas y administrativas que han sido planteadas por las partes interesadas externas. Los problemas se identifican en muchas maneras diferentes - a través de contactos con los interesados, los medios de comunicación la cobertura, y pide a la Mesa de Consejo Técnico, y por el propio Servicio.

Ellos son considerados por el Equipo Ejecutivo quien decide sobre las acciones necesarias para abordar la cuestión y cómo comunicar los resultados a las partes interesadas.

LOS SERVICIOS DE APOYO

Una infraestructura de apoyo es necesaria para ejecutar el Financial Ombudsman Service. Los departamentos que componen este infraestructura incluyen: Recursos Humanos, Finanzas, Tecnología de Información, Gestión del Conocimiento, Jurídico y Servicios.

Además del Enlace y Asesoramiento Técnico Información descrito anteriormente, el Equipo de Comunicaciones con la prensa y ofertas de enlace parlamentario, publicaciones (incluyendo la publicación mensual Financial Ombudsman Service News), y gestiona el página web del Financial Ombudsman Service. El equipo también es responsable de asegurar que el servicio del Financial Ombudsman Service es fácilmente accesible a todos, por ejemplo, la organización de formatos alternativos para las publicaciones y otros documentos.

El folleto de consumo principal es disponible en 15 idiomas diferentes y el equipo de proporcionar un servicio de traducción e interpretación para denunciantes cuyo primer idioma no es el inglés: este servicio se brinda en 23 idiomas.

El Equipo de Gestión del Conocimiento ha sido instrumental en el desarrollo de un sistema de gestión de conocimiento para proporcionar árbitros con la orientación que necesitan para tomar decisiones de manera coherente manera. La investigación de mercados constituye otro capítulo importante de la de Trabajo en equipo: llevan a cabo regularmente encuestas de satisfacción de los clientes, las empresas y el personal.

El Departamento de Recursos Humanos se ocupa de todas las contrataciones y cuestiones de personal. También tiene la responsabilidad general de la formación. Los altos niveles de contratación han tendido a centrar la atención en la inducción

de formación. El énfasis se está desplazando hacia la mejora de la -Manejando el caso de habilidades con el lanzamiento de un sistema modular de la formación.

El equipo legal y actuarial proporciona asesoramiento jurídico a encargados de los casos y todos los demás funcionarios, incluidos el Consejo, asesora en derecho corporativo cuestiones y defiende el Financial Ombudsman Service en el procedimiento ante la corte.

El Departamento de Finanzas es responsable de la producción de normas legales y cuentas de gestión, la recaudación de los honorarios, la preparación del presupuesto anual, el pago de proveedores, temas fiscales y el IVA y la nómina.

El Equipo de Tecnología de la Información gestiona todos los aspectos de la TI infraestructura, incluido el suministro de equipo y teléfono equipos y servicios. También es responsable para el desarrollo de todos los sistemas de TI, incluyendo Creso, el sistema de manejo de casos.

El Equipo de Servicios asegura que satisfactoria y segura de trabajo condiciones se mantienen y que proporciona correo, seguridad, archivo, de restauración colectiva (incluyendo la cafetería de personal) y servicios de acogida.

FINANCIAMIENTO

El Financial Ombudsman Service está financiado por gravámenes y tasas de casos que tienen que pagar por la ley los negocios (instituciones financieras).

En el momento en que se creó el Financial Ombudsman Service, el Parlamento aprueba que el consumidor tenga libre acceso a un servicio independiente de controversias, para ayudar a apuntalar la confianza del público en los servicios financieros.

Por lo que se decidió que las empresas deben cubrir los costos de solución de controversias ante el Financial Ombudsman Service.

Todas las empresas cubiertas por el Financial Ombudsman Service, pagan un impuesto, para contribuir a sus costos.

Para las empresas reguladas por la autoridad de servicios financieros (FSA), la FSA recopila la tasa anualmente como parte de sus honorarios reglamentarios. Actualmente la tasa oscila entre alrededor de 100 libras al año, para una pequeña empresa de asesores financieros a más de 300.000 libras esterlinas para una alta-calle Banco o compañía de seguros más importante.

Para las empresas reguladas por la Oficina de Fair Trading (OFT), el OFT recopila la tasa cada cinco años, comenzando en el momento que se aplica un negocio

para su licencia estándar-crédito al consumo. En la actualidad, cada negocio regulado de OFT paga £ 150 durante un período de cinco años.

La tasa es por pagar, incluso si una empresa no ha tenido ninguna durante el período correspondiente. Esto es porque todas las empresas que se benefician de la confianza de los consumidores aumento que trae el Financial Ombudsman Service.

Y el servicio Ombudsman financiación abarca mucho más que nuestro trabajo de resolver los casos. Llevamos a cabo una amplia gama de quejas-prevención, encaminadas a evitar que se convierta en una disputa auténtica.

Por ejemplo:

- Asesoramiento técnico para preguntas sobre el Financial Ombudsman Service enfoque y procedimientos;
- Publicaciones, boletín periódico, noticias del Financial Ombudsman Service y guías para empresas;
- Programa de divulgación, seminarios, días de formación y otros eventos.

Cuando una queja que se convierte en "Cobro", con arreglo a sus reglas, la empresa en cuestión tiene que pagar una tasa de caso individual. Sin embargo, no

se cobra para los tres primeros casos durante el año. Para el cuarto y cada queja posterior, cobramos una tarifa de caso de £ 500.

3.1.3. FACULTADES

El Financial Ombudsman Service es un servicio legal, informal de solución de controversias, establecidos en la AFAV pero independiente de la FSA. Funciona como una alternativa a los tribunales civiles. Su función es resolver los litigios entre particulares o pequeñas empresas y entidades financieras de forma rápida y con la formalidad mínima sobre la base de lo que es justo y razonable en las circunstancias de cada caso.

Al considerar lo que es justo y razonable, el Financial Ombudsman Service tendrá en cuenta la ley, los reglamentos, las normas de los reguladores y la orientación y normas, códigos de prácticas pertinentes (como el Código Bancario), y buenas prácticas del sector en el momento pertinente.

El Financial Ombudsman Service tiene tres jurisdicciones, que abarcan casi todos los negocios de servicios financieros:

Jurisdicción Obligatoria

Esto se aplica a las empresas de servicios financieros autorizados por la FSA, y cubre reclamaciones de los consumidores acerca de las actividades reguladas por

la FSA, las actividades de crédito al consumo y otras determinadas actividades especificadas.

Jurisdicción De Crédito Al Consumo

La Ley de Crédito al Consumidor de 2006 dio lugar a la jurisdicción de crédito al consumo. Este crédito cubre reclamaciones de los consumidores en contra de cualquier empresas con licencias estándar de la OFT no ha sido autorizada por la FSA. Si el licenciataro también está autorizado por la FSA, sus denuncias de crédito al consumo están cubiertas por la jurisdicción obligatoria.

Jurisdicción voluntaria

Esto se aplica voluntariamente a las empresas financieras y actividades que no están cubiertos por la jurisdicción obligatoria de crédito o la jurisdicción de los consumidores. Cubre quejas de los consumidores respecto a algunos de los negocios financieros de estas actividades, por ejemplo Nacional de Ahorro e Inversiones.

La FSA tiene la supervisión legal del servicio financiero Ombudsman y nombra a su presidente y directores, pero el Financial Ombudsman Service es que opere independientemente. Esto le ha permitido adquirir mayor jurisdicciones que cubren las empresas que no están regulados por FSA.

El Financial Ombudsman Service toma decisiones de servicio, de ser aceptada por el demandante, se impone a las empresas demandado y puede hacer que los premios de hasta £ 100.000. El servicio es gratuito para los consumidores. El servicio financiero Ombudsman es un proyecto financiado por las instituciones financieras que aplique las quejas en contra. Las quejas se pueden administrar el proceso de proporcionar una denuncia ante la entidad financiera se ha seguido

Las empresas que cubre son:

- Alrededor de 26.000 empresas reguladas por la autoridad de servicios financieros (FSA) para sus actividades de servicios financieros de venta por menor (se puede comprobar si un negocio está reglamentado por la FSA en la de FSA en línea empresa-verificación de servicio);
- Alrededor de 80.000 empresas que tienen un crédito al consumo-certificado expedido por la Oficina de Fair Trading (OFT) para sus actividades de crédito al consumo (se puede comprobar si una empresa tiene un crédito al consumo licencia por ponerse en contacto con la Oficina de licencias de OFT Consumer Credit);
- Algunas empresas de servicios financieros que estaban reguladas en el pasado y ahora no pueden aparecer en el servicio de verificación de la firma de la FSA;
- Algunas empresas que se basan fuera del Reino Unido y no están reguladas por la FSA; y

- Algunas empresas que proporcionan servicios financieros y de productos que son "marca" bajo nombres de otras compañías.

3.1.4. FUNCIONAMIENTO

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 Financial Ombudsman Service, 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 Financial Ombudsman Service puede tramitar las reclamaciones de los consumidores sobre los siguientes asuntos financieros:

- Asesoramiento financiero
- Servicios bancarios
- Las políticas de dotación
- Hipotecas
- Planes de pensiones personales
- Creación de servicios de la sociedad
- De seguros.

Sólo conoce sobre reclamaciones de personas físicas. No puede emitir recomendaciones de carácter general sobre asuntos financieros.

El Financial Ombudsman Service es imparcial y está libre de cargos. Principalmente se puede hacer frente a reclamaciones de los consumidores acerca de las empresas que estén autorizadas por la Autoridad de Servicios Financieros, aunque también se puede hacer frente a algunas empresas no autorizadas.

Antes de presentar una queja ante el Financial Ombudsman Service, debe presentar una queja ante la empresa que utiliza su procedimiento formal de quejas. Si no se está satisfecho con el resultado, se puede dirigir al Financial Ombudsman Service y presentar una denuncia.

El plazo para presentar la denuncia, es de seis meses a partir de cuándo se tenga respuesta definitiva de la empresa acerca de cómo se va a tratar el asunto.

Para presentar la denuncia o queja se puede obtener un formulario de reclamación en el sitio web de Financial Ombudsman Service o desde la línea de ayuda de los consumidores (vía telefónica).

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 usuario.

Del estudio realizado si se determina que el usuario fue afectado, el Financial Ombudsman Service puede pedir la compensación que estime necesaria a su favor.

Al terminar con la investigación, el Financial Ombudsman Service emite una adjudicación, con carácter de resolución preliminar. En la mayoría de los casos, las partes aceptan dicha resolución. En caso contrario cualquiera de las partes puede pedir una revisión dentro del mes siguiente y la resolución que en su caso se emita tendrá el carácter de decisión final.

En promedio, resuelven alrededor el 50% de las quejas informalmente en la etapa más temprana. El 40% de las reclamaciones que pasan a la etapa que es la de requerir una investigación y un informe más formal, estableciendo nuestras recomendaciones. Sólo un 10% de las quejas pasan a una decisión final individual por un Ombudsman que será elaborada independientemente de que en todo momento supervisa las etapas anteriores.

Su objetivo es resolver la mayoría de los conflictos dentro de seis a nueve meses – y resolver un tercio de los casos dentro de tres meses.

Como los tribunales, el Financial Ombudsman Service es completamente imparcial. También están abiertos acerca de su trabajo. Publican las estadísticas de las quejas acerca de la proporción de casos que defendemos, por lo que todos pueden ver el resultado de las denuncias tras nuestra participación.

El Financial Ombudsman Service no puede hacer que una resolución sobre un caso individual sea aplicable a *otros* consumidores. Sin embargo, hay un proceso independiente si una queja plantea cuestiones que tienen repercusiones más amplias – por ejemplo, porque participan un gran número de consumidores (o empresas), lo que podríamos denominar una acción colectiva.

En algunos casos, la acción por el regulador, la autoridad de servicios financieros (FSA) – que resulta en reparación que se paguen a los consumidores – puede ser más apropiado que el Ombudsman decidir casos individuales.

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

El Financial Ombudsman Service proporciona información acerca de su servicio en diferentes formatos (por ejemplo, en Braille, letra grande y el audio), y reciben llamadas a través del enlace de texto (anteriormente conocido como TypeTalk), adicionalmente de proporcionar información en idiomas distintos del inglés, y para los casos en que el consumidor llame en un idioma distinto al inglés se obtiene un intérprete en la línea de inmediato.

Si no se está satisfecho con las conclusiones que estamos alcanzando, indicar el árbitro que se encarga de su caso. Si nosotros no podemos resolver la disputa *informalmente* a satisfacción de ambas partes, será para uno de nuestros defensores del pueblo para tomar una decisión *formal* sobre el caso. La decisión del Financial Ombudsman Service será inapelable.

El procedimiento para iniciar una reclamación consiste en:

Llenar el formulario que maneja el Financial Ombudsman Service, lo cual los ayudará a comprender de qué se trata exactamente la queja, prestando ayuda para su llenado por teléfono (**0300 123 9 123**), independientemente de descargar el formulario en línea a través de su página web.

in this section
publications
our consumer leaflet
ordering supplies of our consumer leaflet
guides for businesses covered by the ombudsman
our newsletter, ombudsman news
technical resource for businesses and advice workers
annual reviews
corporate plans & budgets
policy statements

[home](#) > [publications](#) > ordering supplies of our consumer leaflet

ordering supplies of our consumer leaflet

Our leaflet, *your complaint and the ombudsman* – as required under [the ombudsman rules](#) – is available in packs of 25 at £5 per pack (including postage and packaging).

[order form for consumer leaflet – "Word" version](#)

[order form for consumer leaflet – PDF version](#)

You will need to download and complete our order form and send it to us with a cheque. We do not issue invoices or accept credit card payments.

Supplies are free to public libraries and consumer advice agencies such as citizens advice bureaux and trading standards departments.

For help ordering [email publications](#) or phone 020 7964 0092.

Our technical note, [telling consumers about the Financial Ombudsman Service](#), gives details about the requirement to send consumers our consumer leaflet. It also includes information about:

- the option for businesses of printing the leaflet themselves;
- arrangements for businesses who deal with consumers (and their complaints) over the internet;
- the use of our logo by businesses – to help promote consumer awareness of the ombudsman.

Your complaint and the ombudsman



The power to settle financial complaints.

meeting your needs and speaking your language

We can produce our publications in [Braille](#), [large print](#) or [on audiotape](#).

Information is also available in a range of [other languages](#).


useful links


[technical note: telling your customers about the Financial Ombudsman Service](#)

[the rules we follow \(in FSA's handbook\)](#)

complaint form

Please use this form to tell us about your complaint – so we can see if we're able to help you.
If you're not sure about anything – or have any difficulties filling in this form – just phone us on 0300 123 9 123.

 If you need information in another format (eg Braille, large print etc) or in a different language, or if you have other different needs, please let us know.

 You can download this form off our website (www.financial-ombudsman.org.uk) to complete by hand. Or you can fill it in on screen – then print it off and post it back to us.

first, please give us your details

... and the details of anyone complaining with you

surname	<input type="text"/>	title	<input type="text"/>	title	<input type="text"/>
first name(s)	<input type="text"/>				
occupation (if retired, previous occupation)	<input type="text"/>				
date of birth	<input type="text"/>				
address for writing to you (include postcode)	<input type="text"/>				
daytime phone	<input type="text"/>		mobile	<input type="text"/>	
home phone	<input type="text"/>		email	<input type="text"/>	

if someone is complaining on your behalf (eg a solicitor or relative) please give us their details

their name	<input type="text"/>	relationship to you	<input type="text"/>
address for writing to them (Include postcode)	<input type="text"/>		
their daytime phone	<input type="text"/>	fax	<input type="text"/>
their email	<input type="text"/>	ref	<input type="text"/>

if you're complaining on behalf of a business, charity or trust please fill in these details

its full official name	<input type="text"/>	number of employees*	<input type="text"/>
if a partnership, the number of partners*	<input type="text"/>	its annual turnover, annual income or net asset value (at the time you first complained)*	£ <input type="text"/>

* We may ask you for evidence of this. Please phone us – or look at our website – for information about what types of businesses, charities and trusts can use our service.

Una vez completado el formulario de queja, éste puede ser enviado por correo postal, debidamente firmado para demostrar que se entiende y está de acuerdo con la declaración al final del formulario, anexando los documentos que se consideren necesarios para complementar la reclamación.

Si la reclamación es procedente se inicia con un procedimiento informal para solucionar el conflicto que da origen a la queja, en base a lo siguiente:

- Estudiando la versión de la historia
- Poniéndose en contacto con la entidad para conocer su versión de la historia
- Se apreciarán los hechos
- Se informara el criterio tomado al respecto.

En caso de que del estudio de las versiones se aprecie que el usuario resulto perjudicado por parte de la entidad se proporcionara un informe en que se expongan las razones por las cuales se llegó a dicha conclusión; y se solicitara a la entidad que resarza el daño hecho; si se determina que no existe claridad en los hechos se propondrá una solución al usuario y la entidad para conciliar los hechos.

La compensación por pérdidas es hasta 100.000 libras esterlinas, pero la mayoría de las reclamaciones implican sumas muy inferiores.

Si no se resuelve el problema de este modo; se procede a un procedimiento formal, teniendo que hacer más preguntas al usuario y a la entidad, solicitando documentación e información adicional.

En promedio se resuelven la mayoría de las reclamaciones en un plazo de entre seis y nueve meses, y un tercio de los casos en el plazo de tres meses.

En caso de que la respuesta no sea satisfactoria se es libre de acudir a un tribunal si lo desea, sin que se le dé un asesoramiento adicional respecto a los requisitos o restricciones judiciales.

3.2. EL DEFENSOR DEL PUEBLO

3.2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Se afirma que el derecho histórico español ofrece figuras que constituyen precedentes al Defensor del Pueblo. Así, se ha citado al Sahib-al-Mazalim de la España Musulmana y a la Justicia Mayor de Aragón, nacido en el siglo XII a consecuencia de un largo proceso de resistencia de la nobleza aragonesa al ejercicio del poder omnímodo de los monarcas, como recordara la exposición de motivos de la Ley Orgánica 6/1984, reguladora del procedimiento del hábeas corpus (Recurso del Derecho Anglosajón que tiene por objeto proteger la libertad personal contra toda detención y prisión arbitraria, independiente de la categoría de la autoridad que las hubiera ordenado, teniendo sin embargo, su ejercicio en

las siguientes limitaciones: no es procedente en los casos de felonía y traición, cuando estos delitos se expresan en la orden de prisión)¹⁴.

La institucionalización al derecho español se realizó en el ámbito constitucional en 1978. De esta forma, el constituyente se sumaba a la lista de sistemas políticos que, sobre todo en las últimas décadas, decidían acoger en su seno a esta figura de origen nórdico; lo hizo al más alto rango normativo, frente al proceso de incorporación en vía legislativa seguido en aquellos sistemas constitucionales que no contaban tradicionalmente con esta figura.¹⁵

Puede calificarse al Defensor del Pueblo español como un órgano unipersonal, formalmente dependiente y funcionalmente autónomo de las cortes generales, cuya misión es la defensa de los derechos fundamentales contenidos en la Constitución, frente a posibles violaciones cometidas por los poderes públicos y sus agentes.

El artículo 54 de la Constitución española establece que una ley orgánica regulará la institución del Defensor del Pueblo como el alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas para la defensa de los derechos fundamentales, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de las Administraciones públicas. En

¹⁴ Burgoa O., Ignacio, Diccionario de Derecho Constitucional, Garantías y Amparo, p. 210, Editorial Porrúa 2003.

¹⁵ Maiorano, Jorge Luis, El ombudsman, Defensor del Pueblo y de las instituciones republicanas, tomo I, pág. 68, Ediciones Macchi 1999.

cumplimiento de este mandato constitucional se promulgó la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, que regula la institución.

Al Defensor del Pueblo lo eligen el Congreso de los Diputados y el Senado mediante una votación, en la que se necesita una mayoría de tres quintos, por un periodo de cinco años.

El Defensor del Pueblo no está sujeto a mandato imperativo alguno, no recibe instrucciones de ninguna autoridad, desempeña sus funciones con autonomía y goza de inviolabilidad e inmunidad durante su permanencia en el cargo.

Como se señaló anteriormente, el Defensor del Pueblo está auxiliado por un Adjunto Primero y un Adjunto Segundo, en los que puede delegar sus funciones, y que son nombrados previa conformidad de las Cortes Generales, y que, junto con el Secretario General forman la Junta de Coordinación y Régimen Interior, cuyas competencias están definidas en el artículo 18 del Reglamento de Organización y Funcionamiento.

La normativa que regula la institución del Defensor del Pueblo está constituida por:

- Constitución española.

- Ley Orgánica 3 / 1981, de 6 de abril del Defensor del Pueblo, modificada por la Ley Orgánica 2/1992, de 5 de marzo (BOE nº 109, de 7 de mayo de 1981 y nº 57, de 6 de marzo de 1992); y la Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre (BOE núm. 266, de 4 de noviembre de 2009).
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo, aprobado por las Mesas del Congreso y del Senado, a propuesta del Defensor del Pueblo, en su reunión conjunta de 6 de abril de 1983. Modificado por Resolución de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado e 21 de abril de 1992 (BOE nº 92, de 18 de abril de 1983 y nº 99, de 24 de abril de 1992).
- Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas comunidades autónomas (BOE, nº 271, de 12 de noviembre de 1985).
- Instrucción de 23 de septiembre de 2008 del Defensor del Pueblo, por la que se regulan los ficheros de datos de carácter personal en la institución del Defensor del Pueblo. (BOE nº 295 de 8 de diciembre de 2008).

En algunos países, el Defensor del Pueblo tiene capacidad para presentar acciones o recursos ante la Corte Suprema o el Tribunal Constitucional, en su caso.

El Defensor del Pueblo se ha desarrollado especialmente en el continente americano, siguiendo el modelo español. Las instituciones del continente se agrupan en la Federación Iberoamericana de Ombudsman, organización muy activa en la defensa de los derechos humanos en la región, que publica anualmente un importante Informe sobre derechos humanos.

La legitimación democrática del Defensor del Pueblo es indudable, pues en todos los casos procede de la elección parlamentaria, con mayoría cualificada y tras debate público sobre la figura del candidato. Sin embargo, es independiente del Parlamento, el cual no puede enviarle instrucciones ni cesarle, salvo por causas tasadas. Se ha señalado que la efectividad de esta figura queda limitada por su incapacidad de imponer coactivamente sus decisiones a las autoridades concernidas. Su capacidad de control reside sobre todo en la razonabilidad o persuasión de sus argumentos, por lo que adquiere un carácter más político que judicial. Sin embargo, la experiencia demuestra que buena parte de sus recomendaciones suelen ser atendidas por los poderes públicos.

3.2.2. ESTRUCTURA

El ejemplo más antiguo que podemos encontrar del Defensor del Pueblo como ya se indicó está en España, por lo cual lo más apropiado es abordar esta figura en el ámbito de la legislación Española, cuya estructura definiremos a continuación de la manera más concisa.

El legislador español optó por constituir al Defensor del Pueblo como un órgano unipersonal (como ya se dijo). Esta circunstancia permite alcanzar mayor unidad y coherencia a la institución, al mismo tiempo que traslada a toda ella la autoridad y prestigio de quien sea titular. El factor “personal”, sin llegar a constituirse en excluyente, adquiere, dentro del marco de esta figura, una singular importancia merced a la fuerza moral que caracteriza sus intervenciones frente a la administración pública.¹⁶

Junto al titular del organismo, la ley española ha previsto la designación de Adjuntos, primero y segundo, nombrados por el Defensor del Pueblo previo acuerdo de las Cortes. El Defensor del Pueblo, sus Adjuntos y el Secretario General integran la Junta de coordinación y régimen Interior como órgano de deliberación y asesoramiento de la institución, para ser más claros, un órgano colegiado.

¹⁶ Maiorano, Jorge Luis, El ombudsman, Defensor del Pueblo y de las instituciones republicanas, tomo I, pág. 71, Ediciones Macchi 1999.

En el año 1995 se llevó a cabo la reestructuración de las distintas áreas de trabajo, tras el acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior.



Con forme al “Reglamento de organización y funcionamiento del defensor del pueblo, aprobado por las mesas del congreso y del senado, a propuesta del defensor del pueblo, en su reunión conjunta de 6 de abril de 1983 (1) (BOE núm 92, del 18 de abril de 1983)”, las Mesas del Congreso y del Senado, en su reunión conjunta del día 6 de abril de 1983, aprobaron, a propuesta del Defensor del Pueblo, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de esta Institución, que en su artículo 12 establece:

“Corresponderán a *los Adjuntos* del Defensor del Pueblo las siguientes competencias: a) Ejercitar las funciones del defensor del Pueblo en los casos de delegación y sustitución previstos en

la Ley Orgánica. b) Dirigir la tramitación, comprobación e investigación de las quejas formuladas y de las actuaciones que se inicien de oficio, proponiendo, en su caso, al Defensor del Pueblo la admisión a trámite o rechazo de las mismas y las resoluciones que se estimen procedentes, y llevando a cabo las actuaciones comunicaciones y notificaciones pertinentes. c) Colaborar con el Defensor del Pueblo en las relaciones con las Cortes Generales y la Comisión Mixta en ellas constituida al efecto y en la supervisión de las actividades de las Comunidades Autónomas y, dentro de ellas, de la coordinación con los órganos similares que ejerzan sus funciones en este ámbito. (2) d) Preparar y proponer al Defensor del Pueblo el Informe Anual o los informes extraordinarios que deban elevarse a las Cortes Generales. e) Asumir las restantes funciones que se les encomienden en las leyes y disposiciones reglamentarias vigentes.

La delimitación de los respectivos ámbitos de funciones de los dos Adjuntos se llevará a cabo por el Defensor del Pueblo, poniéndose en conocimiento de la Comisión constituida en las Cortes Generales, en relación con el citado Defensor. Para ello, cada Adjunto se responsabilizará de las áreas que se le atribuyan (2). Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 8, del presente

Reglamento, el Adjunto Primero asumirá la coordinación de los servicios dependientes del Defensor del Pueblo así como el despacho ordinario con el Secretario General. En su defecto asumirá las expresadas funciones el Adjunto Segundo (2).

La admisión definitiva o el rechazo y en su caso, la resolución última de las quejas formuladas, corresponde acordarla al Defensor del Pueblo o al Adjunto en quien delegue o que le sustituya.

El Defensor del Pueblo podrá recabar, oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior, el conocimiento, dirección o tratamiento de cualquier queja o investigación cuyo trámite corresponda a los Adjuntos.”

Por lo que respecta a la Secretaría General sus funciones consisten en:

Artículo 19.

1. Corresponderán al Secretario general las competencias siguientes:

- a) El gobierno y régimen disciplinario de todo el personal, ejerciendo las competencias no atribuidas específicamente

al Defensor del Pueblo, los Adjuntos o la Junta de Coordinación y Régimen Interior.

- b) Dirigir los servicios dependientes de la Secretaría General.
- c) Preparar y presentar a la Junta de Coordinación Régimen Interior las propuestas de selección de los Asesores y demás personal, para su informe y posterior resolución por el Defensor del Pueblo.
- d) Preparar y elevar a la Junta de Coordinación y Régimen Interior el anteproyecto del Presupuesto.
- e) Administrar los créditos para gastos del Presupuesto del Defensor del Pueblo.
- f) Redactar las actas y notificar los acuerdos de la Junta de Coordinación, y Régimen Interior.

2. En caso de vacante ausencia o enfermedad, el Secretario General será sustituido internamente por el Director que designe el Defensor del Pueblo, oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior.

Ahora bien, procederemos a dar un panorama general de que es lo que hacen el resto de las unidades administrativas que integran dicho organismo.

1. Defensa del Interior.- Se estudian las quejas referidas al funcionamiento de la Administración militar, y las relativas a seguridad ciudadana, tráfico, y régimen penitenciario.
2. Justicia y Violencia domestica.- Se estudian las quejas referidas al funcionamiento de la Administración de Justicia, la situación de los presos españoles en el extranjero, y las cuestiones relativas a la violencia doméstica.
3. Administración Económica.- En esta área se estudian los asuntos de carácter tributario, las quejas sobre agricultura, ganadería, pesca, comercio y consumo, así como las que afectan a los servicios públicos, infraestructuras y el procedimiento económico- administrativo.
4. Inmigración y asuntos exteriores.- Se estudian las quejas que afectan a asuntos de extranjería, registro civil, asuntos exteriores y emigración.
5. Función y empleo público.- Se estudian las quejas que afectan a la situación del personal al servicio de todas las Administraciones Públicas.
6. Ordenación Territorial.- Se estudian las quejas relativas a medio ambiente, urbanismo y vivienda.
7. Sanidad y Política social.- Se estudian las quejas referentes a sanidad, trabajo, seguridad social, y acción social.
8. Educación y cultura.- Se estudian las quejas relativas a educación, investigación científica y técnica, cultura y deportes y responsabilidad patrimonial.

9. Atención al ciudadano y régimen interior.- Dependiendo de esta área se encuentra un registro general donde se examinan y clasifican los escritos dirigidos al Defensor del Pueblo, un servicio de información al público y el servicio de archivo.
10. Régimen económico.- En esta área se tratan los asuntos económicos, y de contabilidad, y la elaboración y gestión de los presupuestos de la institución.
11. Estudios y modernización.- En esta área se estudian las nuevas formas de acercar la Institución al ciudadano y se elabora el informe anual.
12. Informática.- Este área ofrece el soporte técnico – informático, para la realización de las tareas que precisan los demás servicios de la institución

3.2.3. FACULTADES

El Defensor del Pueblo tiene como misión la protección y defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos. Además controla que la Administración pública actúe conforme a lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución, es decir, que sirva los intereses generales con objetividad y que actúe de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, desconcentración, coordinación, y con sometimiento pleno a la ley y al derecho, prohibiéndose expresamente toda arbitrariedad.

La competencia del Defensor del Pueblo se extiende a la totalidad de órganos y autoridades de la Administración General del Estado, de las Administraciones de

las Comunidades Autónomas y a las de las Administraciones Locales. Asimismo puede intervenir ante quienes actúen como agentes o colaboradores de cualquiera de estas Administraciones en el cumplimiento o realización de fines o servicios públicos.

Cuando el Defensor reciba quejas referidas al funcionamiento de la Administración de Justicia deberá dirigirlas al Ministerio Fiscal, para que éste investigue su realidad y adopte las medidas oportunas con arreglo a la ley, o bien dé traslado de las mismas al Consejo General del Poder Judicial.

El Defensor del Pueblo no puede entrar en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional, ya que el Defensor del Pueblo debe respetar la independencia del poder judicial.

El Defensor del Pueblo vela por el respeto de los derechos fundamentales y las libertades públicas en el ámbito de la Administración militar, sin que ello pueda entrañar una interferencia en el mando de la defensa nacional.

El Defensor del Pueblo ha de velar por que la Administración resuelva expresamente en tiempo y forma las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

El Defensor del Pueblo está legitimado para interponer los recursos de inconstitucionalidad y amparo, de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución y en la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional 2/1979 de 3 de octubre. También puede iniciar el procedimiento de habeas corpus.

Sobre la base de la dignidad de las personas y los derechos inviolables que le son inherentes (los derechos humanos), así como el respeto a la ley y a los derechos de los demás, el Defensor del Pueblo ejerce su protección sobre los derechos fundamentales siguientes, reconocidos en la Constitución:

A la nacionalidad (art. 11); a la mayoría de edad (art 12); a que los extranjeros en España gocen de los mismos derechos fundamentales que los españoles (art 13); a la igualdad ante la ley y a no ser discriminado por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social (art 14); a la vida y a la integridad física y moral (art 15); a la libertad religiosa, ideológica y de culto (art 16); a la libertad y seguridad (art 17); al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, a la inviolabilidad del domicilio y al secreto de las comunicaciones (art 18); a la elección de residencia y a la circulación por todo el territorio nacional (art 19); a la libertad de expresión, de cátedra, de comunicación y de información (art 20); al derecho de reunión (art 21); de asociación (art 22) y de participación en asuntos públicos (art 23); a la tutela judicial efectiva y al juez ordinario predeterminado por la ley (art 24); a la legalidad, tipicidad e irretroactividad de las leyes (art 25); a la educación (art 27); a la

sindicación y a la huelga (art 28); al derecho de petición individual y colectiva (art 29); a defender a España (art 30); a contraer matrimonio (art 32); a la propiedad privada y a la herencia (art 33); a crear fundaciones para fines de interés general (art 34); al trabajo (art 35); a la colegiación profesional (art 36); a la negociación colectiva laboral (art 37) y a la libertad de empresa (art 38).

También, puede ejercer su protección sobre los principios que afectan a los aspectos sociales o asistenciales del Estado, tales como:

La protección social, económica y jurídica de la familia (art 39); el progreso social y económico (art 40); el régimen público de Seguridad Social (art 41); los derechos económicos y sociales de los trabajadores españoles en el extranjero (art 42); la protección de la salud (art 43); el derecho a la cultura (art 44); el medio ambiente (art 45); el patrimonio histórico, cultural y artístico (art 46); la vivienda digna y adecuada (art 47); la participación de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural (art 48); la previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos (art 49); la suficiencia económica durante la tercera edad (art 50); la defensa de los consumidores y usuarios (art 51) y el derecho a formar o adherirse a organizaciones profesionales (art 52).

De la defensa de estos derechos y principios, el Defensor del Pueblo debe dar cuenta anualmente a las Cortes Generales, por medio del oportuno informe.

El Defensor del Pueblo no puede intervenir en los siguientes supuestos:



- Cuando no haya existido intervención de las administraciones públicas.
- Cuando se trate de conflictos entre particulares.
- Cuando haya transcurrido más de un año desde el momento en que el ciudadano haya tenido conocimiento de los hechos objeto de su queja.
- Cuando se trate de quejas anónimas, sin pretensión concreta, en las que se aprecie mala fe o aquellas cuya tramitación pueda acarrear perjuicios a legítimos derechos de terceros.
- Cuando se plantee la disconformidad con el contenido de una resolución judicial.

3.2.4. FUNCIONAMIENTO

El cómo funciona la institución del Defensor del Pueblo, lo explicaremos de una forma sencilla, con la intención de que solo nos demos una idea, de cómo es.

Como en la mayoría de los procedimientos este debe de iniciarse presentando una queja o solicitud, por escrito y firmada pero existen variante, ya que es un procedimiento que puede no iniciarse de manera personal, ya que puede la persona acudir personalmente a las oficinas del defensor o en su defecto por correo postal, fax o a través de Internet.

En el último caso es necesario el rellenando de formulario que se encuentra disponible en la página web de la Institución, el cual tiene las opciones de firmar digitalmente, en caso de que la persona cuente con dicha firma o simplemente ingresarla de manera simple, a continuación se muestra el formulario que aparece en la página del Defensor del Pueblo de España.

 El Defensor del Pueblo 

QUEJAS POR INTERNET NOTA: Los campos marcados con (*) no son obligatorios

Nombre 1er Apellido 2º Apellido *

Pais Provincia Código postal Población

Tipo de vía Nombre de la vía Número Piso * Puerta * Escalera *

Sexo * Nacionalidad * N.I.F. * Telf. fijo * Telf. móvil * Fax * Email *

Motivo de queja :
Por favor describe de forma detallada las circunstancias de tu queja

Introduzca los archivos a adjuntar con su queja (tipos DOC, PDF, JPEG, GIF ó TIFF. Máximo 2.5 MB en total)

Examinar...
 Examinar...
 Examinar...

CONTINUAR

• Quejas por internet • Atención al ciudadano • Todo sobre el Defensor

¹⁷ <https://www.defensordelpueblo.es/index.asp?destino=/firma/>

Para todos los casos independientemente de la forma de su presentación en el escrito debe constar necesariamente el nombre, apellidos y domicilio de contacto, además del relato de los hechos objeto de la queja, con especificación de la Administración o Administraciones implicadas.

Con el objeto de que se tenga mayor certeza el hecho objeto de la queja se recomienda que con el escrito de queja se acompañe una copia de la documentación más importante relacionada con el problema planteado.

Este trámite es gratuito, además de que no es necesario que la persona acuda a un abogado que lo asesore, cabe señalar que la queja ha de presentarse en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que se tuvo conocimiento de los hechos que dan origen a la misma para evitar que se dé una prescripción.

Las quejas pueden presentarse de la forma siguiente:

- En persona:

Directamente en nuestra sede de la calle Zurbano 42. 28010 Madrid. De 9 a 14 horas de lunes a viernes y de 16 a 18 horas de lunes a jueves (excepto las tardes del mes de agosto)

- Por correo postal:

Enviando su escrito firmado a la siguiente dirección: Zurbano 42. 28010 Madrid.

- Por fax:

Enviando su escrito firmado al siguiente número: 91 308 11 58

- Por Internet:

Como ya se indicó llenando el formulario disponible en la sección “Quejas por Internet” de su página web: www.defensordelpueblo.es.

- Por teléfono:

Disponen de los siguientes números de información:

900 10 10 25, en el que sin costo informan sobre la Institución, para qué sirve, cuáles son sus funciones y cómo pueden presentar su queja.

91 432 79 00, en el que sí han presentado una queja, informan sobre su estado de tramitación.

Para la presentación de la queja cualquier persona independientemente de su nacionalidad, su edad o de su situación legal en España y de manera individual o colectiva, puede acudir al Defensor del Pueblo presentando una queja, si considera que en su relación con las Administraciones Públicas españolas se han visto vulnerados los derechos reconocidos en la Constitución.

El Defensor del Pueblo también puede actuar por iniciativa propia (quejas de oficio, informes o estudios especiales, propuestas de debate general). Además de presentar sus quejas, los ciudadanos pueden solicitar que el Defensor del Pueblo interponga un recurso de inconstitucionalidad o de amparo ante el Tribunal Constitucional, en los casos y con los requisitos previstos por la ley. También puede iniciar el procedimiento de hábeas Corpus.

El Defensor del Pueblo no puede intervenir cuando el hecho que quiera se objetar o recurrido se encuentre pendiente de una resolución judicial o cuando se plantee, únicamente, la disconformidad con la decisión de un Juez o Tribunal. Cuando se trate de un conflicto entre particulares. Cuando haya pasado más de un año desde que se conocieron los hechos objeto de queja. Cuando las quejas sean anónimas o carezcan de pretensión concreta. Cuando se aprecie mala fe o se presuma que se puede ocasionar un daño a los derechos legítimos de otra persona.

No obstante a lo anterior, el Defensor del Pueblo puede supervisar el funcionamiento de la Administración judicial (retrasos excesivos, trato recibido, etcétera).

Cuando el Defensor del Pueblo no tiene competencia éste comunica al quejoso por carta el motivo o los motivos de ello y siempre. Que es posible, lo orienta sobre las vías a las que puede acudir.

Una vez admitida a trámite la queja, el Defensor del Pueblo informará la Administración involucrada para obtener información sobre el caso. Durante todo el proceso se le mantendrá informado al quejoso acerca de la investigación llevada a cabo y de las respuestas recibidas de la Administración.

Finalizada la investigación se le comunicarán las conclusiones correspondientes. Aunque el Defensor del Pueblo no es competente para modificar o anular los actos y las resoluciones de las Administraciones Públicas, en el caso de que concluya que se han vulnerado los derechos fundamentales, puede sugerir o recomendar a cualquier Administración la adopción de medidas para paliar o corregir la situación.

3.3. AUSBANC INTERNACIONAL

3.3.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (AUSBANC), nace en 1986, al amparo de la entonces vigente Ley de Asociaciones y es inscrita en el Registro del Ministerio del Interior con el número 71.154, cumpliendo de este modo con la legalidad vigente de asociaciones. Desde el inicio de esta asociación el objetivo ha sido proteger a quienes se encuentran ante una situación de inequidad y debilidad ante las empresas de consumo y, especialmente en sus relaciones con entidades de crédito, sociedades de inversión y aseguradoras.

Lo anterior en el entendimiento de que todos somos consumidores cuando nos situamos en una situación de inferioridad comercial y para dar cobertura a las

necesidades de quienes decidieran buscar una solución a sus problemas, AUSBANC acogió entre sus asociados a personas físicas que adquirirían bienes o servicios para su uso personal pero al darse cuenta de que las quejas no solo provenían ellos, empezaron a atender también personas físicas que actuaban como profesionales liberarles o empresarios individuales y también a pequeñas y medianas empresas.

Esta apertura situó a AUSBANC a la cabeza de las asociaciones de consumidores españolas, tuvo como consecuencia la no inscripción de la asociación en el Libro-Registro de Asociaciones de Consumidores del Instituto Nacional de Consumo que impone una consideración restrictiva de consumidor ligada al concepto de persona física que adquiere para un uso alejado de su actividad profesional.

Hasta el año 2002 AUSBANC continuó su actividad como Asociación de consumidores que de forma absolutamente independiente a la Administración española y en consecuencia durante todos esos años AUSBANC contó con sus propios recursos para la puesta en marcha de sus actividades, no recibiendo subvención alguna por parte de la administración española.

Fue a mediados de 2002 que Ausbanc, aprovechando la necesidad de modificación de sus estatutos que imponía la nueva normativa de Asociaciones decidió escindir su actividad en dos asociaciones, una que acogiese a los consumidores personas físicas que actuaran como destinatarios finales de los

bienes, alejados de su actividad profesional, y otra que continuase defendiendo los intereses de los profesionales liberales y las pequeñas y medianas empresas, dando lugar respectivamente a la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, AUSBANC CONSUMO, de un lado y de otro lado la Asociación de Usuarios de Servicios Financieros, AUSBANC EMPRESAS.

AUSBANC CONSUMO se encuentra inscrita en el Registro del Instituto Nacional de Consumo, con el número 339, bajo el objeto social de *“la defensa de los derechos e intereses legítimos de los usuarios de los servicios prestados por las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito, las empresas de servicios de inversión, las instituciones de inversión colectiva y, en general, cuantas personas o entidades ejerzan, de forma directa o indirecta, actividades relacionadas con los mercados de valores, las entidades aseguradoras, y cualquier otro tipo de intermediario financiero, asimismo tiene encomendada la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios de todo tipo de productos y servicios en general”*.

En consecuencia, se benefició de todos aquellos privilegios que la legislación española confiere a las asociaciones inscritas en este registro, fundamentalmente poder participar en los órganos de representación estatal e internacional de las asociaciones de consumidores y poder solicitar subvenciones y ayudas públicas.

A lo largo de sus más de 20 años de vida, AUSBANC ha prestado los servicios de asesoramiento y defensa de los derechos de los usuarios, especialmente en el sector financiero.

La actividad de AUSBANC siempre ha sido intensa y extensa por lo que a lo largo de los años ha ido desarrollando una amplia red de delegaciones en todo el territorio español que le ha permitido acercarse a todos los consumidores y usuarios, con el propósito de ofrecer un mejor servicio. Actualmente AUSBANC cuenta con 19 delegaciones en pleno funcionamiento y está gestionando la apertura de nuevas delegaciones.

AUSBANC CONSUMO fue reconocida como una de las doce asociaciones de consumidores y usuarios más representativas de España, y seleccionada para formar parte del Consejo de Consumidores y Usuarios, según acuerdo de la Comisión de Valoración notificado en fecha 19 de enero de 2004, en virtud de lo dispuesto en la Orden SCO/2772/2003, de 8 de octubre.

Con la experiencia que ha adquirido y con la oportunidad que tiene por ser una asociación privada, AUSBANC ha participado activamente en los procesos legislativos comunitarios, como asesor de la Dirección General de Consumo de la Unión europea, y desarrollando, con sus propios recursos, numerosos estudios de derecho comparado relacionados con el consumo, especialmente financiero.

En esta misma línea AUSBANC ha impulsado y consolidado el proyecto AUSBANC INTERNACIONAL con el cual está intentando a ser una importante red mundial de profesionales en la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, esto a través del intercambio de sus experiencias y conocimientos a fin de lograr una actuación uniforme a nivel mundial en la defensa de los intereses de consumidores y usuarios, en colaboración con sus miembros (Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, México, Panamá, Perú, Portugal, Reino Unido, Uruguay y Venezuela) han realizado estudios, informes, dictámenes, aportaciones a proyectos de ley y actividades sean necesarias para la difusión y mejora de los derechos de los consumidores y la transparencia del mercado, especialmente en el ámbito financiero.

3.3.2. ESTRUCTURA

AUSBANC INTERNACIONAL está conformada por:

Presidente.

Quien tendrá capacidad para tomar decisiones, organizar eventos y plantear las líneas directrices del proyecto a cuyo fin oír las propuestas que los demás miembros realicen a través de la secretaría de AUSBANC INTERNACIONAL.

Igualmente será competencia del presidente la invitación formal a participar en AUSBANC INTERNACIONAL o la expulsión de cualquiera de sus miembros cuando se incumplan una o varias de las obligaciones inherentes a este proyecto, lo que será notificado al miembro interesado, mediante escrito motivado.

Secretaría General.

Servirá de enlace entre los miembros y su presidente.

Cualquier iniciativa, propuesta o proyecto deberá remitirse a la secretaría para que pueda estudiarla y dar traslado de la misma a su presidente quien, una vez oídas las partes interesadas y comunicado a todos los miembros afectados por la propuesta, adoptará las decisiones que convengan al buen fin del proyecto.

Asamblea General.

Estará formada por un representante de cada miembro de AUSBANC INTERNACIONAL y tendrá funciones consultivas reuniéndose, al menos una vez al año, con ocasión de la Convención anual, donde se aprovechará para revisar los aspectos de interés común y estudiar cuantas propuestas realicen los miembros y sean convenientes para el buen fin del proyecto, levantando la Secretaría General acta de dicha reunión.

Organigrama

Junta Directiva	Presidente Tesorero Secretaria Vocal Gabinete de Presidencia
Direcciones de Área	Adjunto a la Presidencia Jurídica Relaciones Institucionales Gestión

Su financiamiento se da por cuotas que pagan las personas que deseen asociarse por los siguientes conceptos:

- Inscripción 70 €, incluye mes en que se cursa el alta
- Cuota mensual AUSBANC Consumo 15 €, por domiciliación bancaria

Teniendo derecho a lo siguiente:

- Consultas
- Envío mensual de la revista AUSBANC y JUSTICIA y DERECHO.
- Envío mensual de MERCADO DE DINERO (11 números al año)
- Guía de productos financieros: Información y consejos útiles
- Acceso a documentos de reclamación publicados en nuestra web, mediante claves privadas
- Circulares informativas periódicas
- Descuentos en nuestros cursos y seminarios
- Plan de pensiones ASOCIADO AUSBANC
- Descuentos en el programa de ocio y viajes AUSVENTURA
- Bonificación en defensa jurídica para asuntos judiciales, negociaciones y tramitación de reclamaciones
- Descuento del 50% en la compra de informes de AUSBANC
- Modelos de reclamaciones más frecuentes (Cartas tipo)

3.3.3. FACULTADES

La asociación no cuenta con facultades en ninguna disposición legal para defender a los usuarios de servicios financieros, dicha atribución la toman mediante una representación legal que le otorga el usuario respecto de los hechos que motivan su queja.

3.3.4. FUNCIONAMIENTO

Dentro del funcionamiento de esta asociación para iniciar la defensa de los usuarios se encuentran las cartas tipo en las siguientes materias:

- Comisiones
- Hipotecas
- Recibos domiciliados
- Reclamaciones colectivas
- Registros de morosos
- Seguros
- Tarjetas
- Viajes
- Telefonía
- Tipos de interés

Las cuales podrán ser presentadas directamente por los usuarios a través de los defensores que disponga la asociación para tal efecto, siguiendo el procedimiento formal ante los tribunales competentes de la materia.

Como se aprecia realmente su ámbito de actuación es mínimo, lo que destaca es su actuar como representante de las acciones colectiva, buscando beneficios para un grupo de personas, más que de manera individual.

CAPITULO IV

LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

4.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El primer antecedente dentro de nuestra legislación en materia de protección al usuario de servicios financieros lo encontramos como la defensa y protección del consumidor siendo el 22 de diciembre de 1975, cuando el Gobierno Federal promulgó la primera Ley Federal de Protección al Consumidor, esta ley no contemplaba a los usuarios de servicios de bancos, compañías de fianzas, organismos auxiliares de crédito, casas de bolsa y bolsa de valores lo que representó durante muchos años una laguna en la legislación.

Fue hasta 1982 que se expidió la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, después de la expropiación de los bancos privados mexicanos por el presidente José López Portillo.

En esta ley, se previó un procedimiento de protección a los usuarios de la banca y se le asignó competencia para intervenir en los procedimientos de conciliación y en su caso de arbitraje, a la antes llamada Comisión Nacional Bancaria.

Sin embargo, no se encontraba contemplado el marco de protección de los usuarios de servicios de las Compañías de Seguros, Compañías de Fianzas, los Almacenes Generales de Depósito, las Compañías de Factoraje, de Arrendamiento Financiero, las Uniones de Crédito.

En 1990 se dio una nueva Ley de Instituciones de Crédito, se reformó la Ley de Instituciones de Seguros y la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, la Ley de Organizaciones y Actividades del Crédito y en 1993 la Ley del Mercado de Valores.

Como consecuencia de estas reformas, a partir de 1995 se contemplaron los procedimientos de conciliación y arbitraje encomendándolos a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores que otorgaron protección a los usuarios de Casas de Bolsa, asimismo fue creada la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas quien tendrá como ánimo de supervisión los sectores de seguros y fianzas, la Comisión

del Ahorro para el Retiro (1994) a la cual se le encomienda la protección de los ahorros de las Administradoras de Fondos para el Retiro.

En estas comisiones se tenía previsto un procedimiento de conciliación entre los usuarios y la Institución de la materia que respectivamente regulaban, encontrándose el usuario al momento de buscar la defensa de sus intereses un camino con diversas bifurcaciones, y en caso de que las partes llegaran a un acuerdo, como ahora celebraban un convenio, o se sometían a un procedimiento donde son aportadas pruebas. El fin de este procedimiento era emitir un laudo, que se homologaba ante el juez competente.

Claro como en todos los casos se daban excepciones, el claro ejemplo era la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas la cual tenía la facultad de ejecutar sus laudos y vender a la Bolsa Mexicana de Valores, los títulos de valores propiedad de las compañías de seguros y fianzas que tengan sus reservas legales de acuerdo con las leyes conducentes.

Con fecha 3 de enero de 1993, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el decreto que provocó que se escindiera la existente Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, para crear dos nuevas Comisiones, siendo Comisión Nacional Bancaria y de Valores para la atención de todo lo relacionado con Instituciones de Crédito y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas que en su propio nombre se advierte su competencia.

A finales de los noventa por parte de los Poderes Ejecutivo y Legislativo en apoyo al desarrollo del sistema financiero con el fin de reducir las inquietudes y errores de operación, se materializaron mediante un importante proceso de revisión la modificación del marco legal vigente para adecuar las instituciones y normas a las necesidades del país.

Como se ha descrito existían múltiples y diversos ordenamientos y procedimientos establecidos así como autoridades, dificultándose la protección de los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros, pero sobre todo que el usuario se decidiera acudir ante las autoridades a ejercer sus derechos, aunado a que los conflictos tendían a solucionarse en los órganos jurisdiccionales sin que previamente se agotara la etapa de conciliación y se efectuaran las acciones de información, orientación, promoción y protección.

En consecuencia de lo anterior, y debido a la diversidad de organismos de supervisión y vigilancia en materia financiera, el legislador detecto la necesidad de conformar un órgano único para proteger al Usuario, con autoridad sancionadora, que contribuyera a eliminar las irregularidades en la prestación de los servicios y, que como órgano imparcial, realizara la difusión de las características, beneficios y riesgos de los productos y servicios que ofrecieran las Instituciones Financieras.

Por otra parte, el Usuario carecía y aún carece pero no en igual medida del conocimiento claro y de la seguridad jurídica de las operaciones que establece con las Instituciones Financieras, por la ausencia de información y la falta de medios que propiciaran relaciones equitativas, siendo esto una cuestión relevante para el legislador, por lo cual consideró que este organismo se avocara a la promoción de la cultura financiera entre el público usuario y concurriera con las partes en conflicto mediante procedimientos de conciliación y arbitraje, que distinta a la jurisdiccional otorgara protección y seguridad jurídica a los Usuario en una primera instancia.

Las acciones de orientación al público y de atención de reclamaciones, así como la solución de controversias mediante la conciliación y arbitraje que hasta ese momento eran responsabilidad de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) serían absorbidas por este nuevo organismo, así como los recursos materiales, humanos y presupuestales que para esas acciones se dedicaban. Se constituía así, como la única autoridad encargada de la protección y defensa de los intereses del público en materia financiera, agrupando bajo un solo criterio las áreas de naturaleza jurídica, que por necesidad se formaron en dichas Comisiones, reduciendo la asimetría que existía en las relaciones entre entidades financieras y los Usuarios.



De esta manera, el Legislativo aprobó el 12 de diciembre de 1998 la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que da uniformidad a los procedimientos previstos en la materia, proporcionando al usuario seguridad y certidumbre en sus relaciones con las Instituciones Financieras.

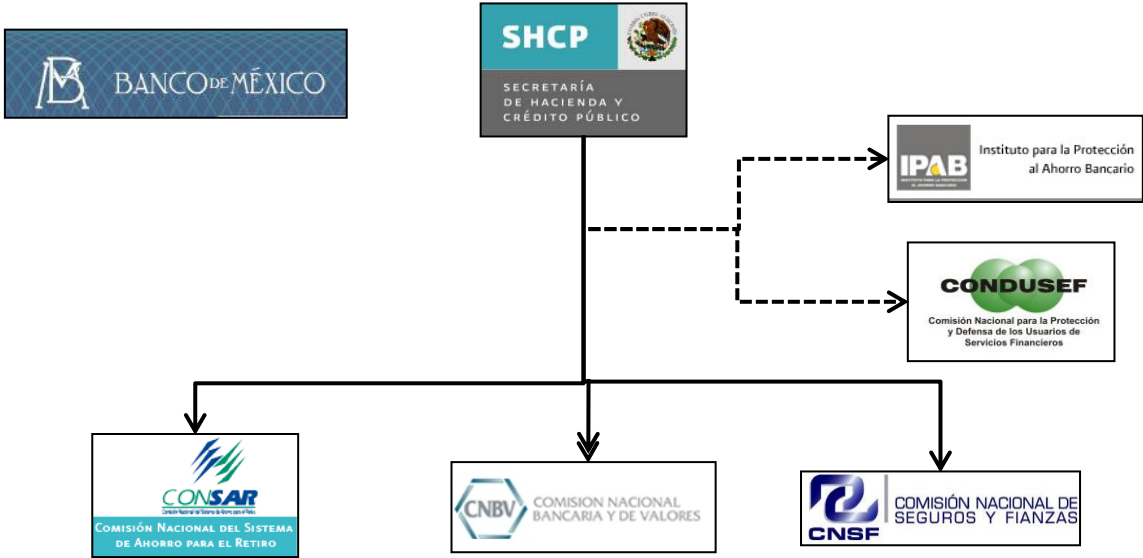
Esta Ley, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de enero de 1999, fundamenta la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con domicilio en el Distrito Federal, como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonios propios, sectorizado en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

La CONDUSEF inició actividades el 19 de abril de 1999, fecha en que entró en vigor la Ley que le confiere la responsabilidad fundamental de brindar asistencia,

orientación, información y defensoría a los Usuarios de servicios financieros del país, con objeto de proteger sus derechos e intereses ante las Instituciones Financieras y de propiciar relaciones más equitativas y armónicas entre éstos.

4.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Antes de definir la estructura orgánica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es necesario identificar dentro del sistema financiero mexicano donde se encuentra ubicada.



El caso del Sistema Financiero Mexicano (SFM) se podría describir como un “modelo regulador de varios”, cabe destacar que nuestro Sistema Financiero cuenta con dos pilares rectores, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), y el Banco de México (Banxico). La SHCP es una dependencia

La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal otorga a la SHCP, las siguientes atribuciones:

- Proyectar y coordinar la planeación nacional del desarrollo y elaborar, con la participación de los grupos sociales interesados, 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, la utilización razonable del crédito público y la sanidad financiera de la administración pública 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 que comprende al Banco Central, a la Banca Nacional de Desarrollo y las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de banca y crédito;
- 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;
- Organizar y dirigir los servicios aduanales y de inspección, así como la Unidad de Apoyo para la Inspección Fiscal y Aduanera;
- Proyectar y calcular los egresos del Gobierno Federal y de la administración pública paraestatal, haciéndolos compatibles con la disponibilidad de recursos y en atención a las necesidades y políticas del desarrollo nacional.

Por otro lado la Ley del Banco de México le otorga a BANXICO las siguientes atribuciones:

- 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;

- Operar con los organismos a que se refiere el punto anterior, con bancos centrales y con otras personas morales extranjeras que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera.

A su vez el Sistema Financiero Mexicano cuenta también con autoridades supervisoras como lo son la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), La Comisión Nacional de Seguros Y Fianzas (CNSF), la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) quienes supervisan y regulan acciones específicas de las instituciones financieras. Asimismo, cuenta con Organismos descentralizados como lo son el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), el primero se encarga de la protección de los recursos del público ahorrador y el segundo de la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros.

La CNBV es un órgano desconcentrado de la SHCP, su ley establece que este organismo es el encargado de mantener la estabilidad y correcto funcionamiento de las instituciones financieras, y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, para proteger los intereses de los Usuarios.

La CNSF, es un órgano desconcentrado de la SHCP, encargado de supervisar que las compañías de seguros y de fianzas se apeguen al marco normativo, asimismo se encarga de preservar la solvencia y estabilidad financiera de dichas

instituciones para garantizar los intereses de los usuarios que contratan sus productos, promoviendo el sano desarrollo de las mismas con el propósito de extender la cobertura de sus servicios a la mayor parte posible de la población.

La Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, le otorga a la CNSF las siguientes facultades:

- Inspección y vigilancia;
- Es un Órgano de consulta de la SHCP, en el régimen asegurador y afianzador;
- Emitir disposiciones que propicien el cumplimiento eficaz de las facultades que le otorga la Ley, así como de las reglas y reglamentos que se expiden y coadyuvar con las políticas que competen a la SHCP en esas materias, expidiendo disposiciones e instrucciones a las instituciones y sociedades mutualistas de seguros y demás personas y empresas sujetas a su inspección y vigilancia;
- Emitir opinión a la SHCP sobre la interpretación de las citadas leyes en caso de duda sobre su aplicación;
- Coadyuvar con la SHCP en el desarrollo de políticas para seleccionar los riesgos técnicos y financieros derivados de las operaciones practicadas por el sistema asegurador; así como para el afianzador.

- Proveer medidas que estime necesarias para que las instituciones de fianzas cumplan con las responsabilidades contraídas en las fianzas otorgadas;
- Intervenir en términos y condiciones de la LGISMS respecto a la elaboración de reglamentos y reglas de carácter general a que la misma se refiere;
- Proveer las medidas que estime necesarias para que las instituciones y sociedades mutualistas de seguros cumplan con los compromisos contraídos en sus contratos de seguro;
- Autorizar la actividad de los agentes de seguros o bien, suspender dicha autorización hasta por dos años o revocarla;
- Autorizar el ejercicio de la actividad de ajustadores de seguros o revocar la misma;
- Remoción, suspensión, destitución, inhabilitación de los funcionarios que señala LGISMS, y las demás que le están atribuidas por la LGISMS, LFIF y otros ordenamientos legales respecto a los sectores asegurador y afianzador, siempre que no se refieran a meros actos de vigilancia o ejecución.

La CONSAR como órgano desconcentrado de la SHCP es el encargado de coordinar, regular, supervisar y vigilar los sistemas de ahorro para el retiro.

Tiene por objeto la coordinación, regulación, supervisión y vigilancia de los sistemas de ahorro para el retiro, protege el interés de los trabajadores y de sus beneficiarios, asegurando una administración eficiente de su ahorro, cuenta con facultades de expedir disposiciones generales sobre los sistemas de ahorro para el retiro, con el objeto de regular su operación y la de los participantes, así como expedir, para estos últimos, la regulación prudencial a la que se sujetaran en función de sus operaciones.

La Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro le otorga a la CONSAR las siguientes facultades:

- 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 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;
- Establecer las bases de colaboración entre las dependencias y entidades públicas participantes en la operación de los sistemas de ahorro para el retiro;
- Otorgar, modificar o revocar las autorizaciones a que se refiere esta ley, a las administradoras y sociedades de inversión;
- Conocer de los nombramientos de los consejeros, directores generales, funcionarios de los dos niveles inmediatos inferiores y comisarios de los participantes en los sistemas de ahorro para el retiro, con excepción de las instituciones de crédito;
- Realizar la supervisión de los participantes en los sistemas de ahorro para el retiro. Tratándose de las instituciones de crédito, la supervisión se realizará exclusivamente en relación con su participación en los sistemas de ahorro para el retiro.
- La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión, de común acuerdo, establecerán las

bases de colaboración para el ejercicio de sus funciones de supervisión;

Administrar y operar, en su caso, la Base de Datos Nacional SAR;

- Imponer multas y sanciones, así como emitir opinión a la autoridad competente en materia de los delitos previstos en esta ley;
- Actuar como órgano de consulta de las dependencias y entidades públicas, en todo lo relativo a los sistemas de ahorro para el retiro, con excepción de la materia fiscal;
- Celebrar convenios de asistencia técnica;
- Dictar reglas de carácter general para determinar la forma en que las administradoras deberán remunerar a sus agentes promotores, ya sea que éstos tengan una relación laboral con la administradora, le presten sus servicios a través de terceros, o sean independientes;
- Rendir un informe trimestral al Congreso de la Unión sobre la situación que guardan los Sistemas de Ahorro para el Retiro, en el que se deberán considerar apartados específicos sobre:
 - a) Las carteras de inversión de las sociedades de inversión, incluyendo un análisis detallado de cómo el régimen de inversión cumple con lo descrito en el artículo 43 de esta Ley;
 - b) La adquisición de valores extranjeros. Este apartado deberá incluir información del porcentaje de la cartera de cada Sociedad de Inversión invertido en estos valores, los países y monedas en que

se hayan emitido los valores adquiridos, así como un análisis detallado del efecto de estas inversiones en los rendimientos de las sociedades de inversión;

- c) Las medidas adoptadas por la Comisión para proteger los recursos de los trabajadores a que se refiere la fracción XIII bis del presente artículo;
- d) Información estadística de los trabajadores registrados en las administradoras, incluyendo
- e) clasificación de trabajadores por número de semanas de cotización, número de trabajadores con aportación, número de trabajadores con aportaciones voluntarias y aportación promedio, clasificación de los trabajadores por rango de edad y distribución de sexo y cotización promedio de los trabajadores, densidad de cotización por rango de ingreso, edad y sexo. La información anterior será desglosada por administradora y por instituto de seguridad social o trabajador no afiliado, según corresponda; Información desagregada por administradora relativa a los montos de Rendimiento Neto, de Rendimiento Neto Real, pagados a los trabajadores, al cobro de comisiones, y en caso de presentarse minusvalías, el monto de éstas y el porcentaje que corresponda por tipo de inversión.

- Establecer medidas para proteger los recursos de los trabajadores cuando se presenten circunstancias atípicas en los mercados financieros. Así como dictar reglas para evitar prácticas que se aparten de los sanos usos comerciales, bursátiles o del mercado financiero;
- Dar a conocer a la opinión pública reportes sobre comisiones, número de trabajadores registrados en las administradoras, estado de situación financiera, estado de resultados, composición de cartera y rentabilidad de las sociedades de inversión, cuando menos en forma trimestral;
- Elaborar y publicar estadísticas y documentos relacionados con los sistemas de ahorro para el retiro; y
- Las demás que le otorguen ésta u otras leyes.

Dentro de los organismos descentralizados tenemos al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) no es una autoridad financiera; sin embargo contribuye en el SFM proporcionando a los usuarios mayor seguridad y certeza jurídica, respecto de sus ahorros.

La Ley de Protección al Ahorro Bancario otorga a este Instituto la facultad de pagar el saldo de las obligaciones garantizadas, considerando el monto del principal y accesorios, hasta por una cantidad equivalente a cuatrocientas mil unidades de inversión por persona, física o moral, cualquiera que sea el número y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de una misma Institución.

Tenemos también como organismo descentralizado a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) 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, así como la finalidad de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las Instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos.

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, otorga la facultad a CONDUSEF de definir su estrategia funcionamiento en dos vertientes fundamentales: por un lado la *preventiva* encaminada a fomentar y promover la cultura financiera al público en general y, por otro lado, la *correctiva* relacionada con la asesoría y atención jurídica que se proporcionan a los usuarios para resolver sus dudas relacionadas con los productos y servicios financieros, así como resolver las controversias entre usuarios e instituciones financieras, siempre buscando que la relación cliente-institución se enmarque desde su inicio en términos de buen entendimiento y respeto mutuo, dando la razón a quien la tenga; pero de sus facultades abundaremos más adelante en un apartado especial.

Ambos organismos se determinaron como sectorizados a las SHCP mediante el “Acuerdo por el cual los organismos descentralizados denominados Comisión

Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros e Instituto para la Protección al Ahorro Bancario quedan sectorizados en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 1999.

El 12 de mayo de 1999 se instaló la Junta de Gobierno, integrada por un representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), quien la preside, un representante del Banco de México, un representante de cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente de la propia Comisión Nacional, esto atendiendo lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En esa misma fecha la Junta de Gobierno sesionó y aprobó la estructura orgánica de la CONDUSEF. De esta manera se iniciaron las tareas de integración y justificación de las estructuras orgánicas ocupacionales para solicitar su autorización y registro ante la Unidad de Servicio Civil de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Unidad de Desarrollo Administrativo de la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (hoy Secretaría de la Función Pública).

Con base en las disposiciones generales expresadas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, inicialmente se identificaron la funciones sustantivas que permitieran formular la propuesta del Reglamento

Interior del Organismo, integrar sus planes y programas de trabajo, diseñar su estructura orgánica y definir los perfiles de puesto de los servidores públicos.

Punto fundamental en esta acción fue identificar las responsabilidades y recursos de transferencia de las tres Comisiones, así como de ubicar en la línea de mando 97 plazas de los puestos de nivel medio superior (73 CNBV, 13 CNSF y 11 CONSAR), y 105 plazas de puestos operativos y de enlace (67 CNBV, 37 CNSF y 1 CONSAR), que fueron transferidas a la CONDUSEF. Esto comprendió la definición de las funciones de atención a usuarios, conciliación y arbitraje, además de la integración de las Delegaciones pertenecientes a la CNBV, creadas en 1995. Los trabajos de entrega concluyeron en el mes de octubre de 1999, cuando personal de la CNSF junto con los expedientes y asuntos asignados pasaron a formar parte de las Delegaciones de la CONDUSEF.

Las Delegaciones adquirieron un mayor grado de complejidad y compromiso, así como un carácter integrador con relación a la asistencia y orientación técnico financiera y a la atención jurídica resolutoria y sancionadora, que va desde orientar a los Usuarios de acuerdo a sus derechos y obligaciones hasta el ejercicio de las funciones jurídicas para tramitar y substanciar juicios arbitrales, establecer medidas para su cumplimiento, brindar defensoría legal gratuita e imponer las sanciones que correspondan, incluyendo multas.

Esta tarea se fortaleció con la aprobación, por parte del Poder Ejecutivo Federal, del Reglamento Interior de la Comisión Nacional, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 15 de octubre de 1999. Dicho ordenamiento establecía la organización, estructura y atribuciones de las unidades administrativas así como las responsabilidades de sus servidores públicos para dar cumplimiento a los objetivos, metas y alcances de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Con objeto de propiciar a la brevedad el ejercicio de sus funciones y permitir con ello la inmediata operación de acciones de orden sustantivo y, derivado del Dictamen formulado por la Unidad de Servicio Civil de la SHCP y la Unidad de Desarrollo Administrativo de la SECODAM (hoy Secretaría de la Función Pública), con fecha 29 de junio de 1999 fueron autorizadas las primeras plazas de alta responsabilidad de la estructura orgánica básica correspondiente al Presidente, a los Vicepresidentes Técnico, Jurídico, de Delegaciones y, de Planeación y Administración, así como las de los Directores Generales de Operación de Delegaciones, de Estudios Especiales y, de Orientación y Atención a Usuarios.

El 16 de julio de 1999 las autoridades competentes emitieron el Dictamen favorable a la creación, así como a la incorporación de plazas de transferencia de las tres Comisiones Nacionales para dar origen a las Direcciones Generales: Jurídico-Consultiva; de Orientación Jurídica y Defensoría; de Quejas, de Conciliación y Arbitraje; Contenciosa; de Estudios de Mercado y Desarrollo

Financiero; de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros; de Programación, Organización y Presupuesto; de Recursos Humanos; de Recursos Materiales y Servicios Generales; Informática y a la Unidad de Comunicación Social, así como de dos puestos homólogos por norma correspondientes al Coordinador de Asesores y al Secretario Particular.

El 1 de septiembre fueron autorizadas las plazas del Secretario de la Junta de Gobierno y del Prosecretario, así como la del titular del Órgano Interno de Control. Desde ese momento quedó integrada la estructura orgánica básica de la Comisión Nacional con vigencia a partir de la publicación de la Ley por lo que se refiere al Presidente y a partir del 1 de junio para el resto de los puestos.

Con objeto de cumplir con lo establecido en la Ley, así como de disponer del personal que respaldara y coadyuvara en el cumplimiento de los objetivos, la autoridad en la materia consideró favorable la creación de las plazas de mando de la estructura orgánica no básica y la incorporación de plazas de transferencia de las Comisiones Nacionales, con vigencia a partir del 1 de diciembre de 1999.

De esta manera, la Estructura Orgánica Funcional de la CONDUSEF quedó registrada ante las autoridades federales, con una cobertura en todo el territorio nacional al contar con 33 Delegaciones en las 32 entidades federativas, además de las Oficinas Centrales en el Distrito Federal.

Algunos aspectos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que mostraban diversos obstáculos para el adecuado funcionamiento de la CONDUSEF requirieron modificaciones. El objeto de estas reformas consistió en propiciar una actuación expedita y dar un mejor cumplimiento, reforzando los procedimientos y facultades para: la emisión de dictámenes técnicos; determinar el monto del pasivo contingente; evaluar los informes trimestrales que sobre los índices de reclamaciones deben presentar la Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras; suplir las deficiencias de las reclamaciones de los Usuarios, así como recibir las reclamaciones en el plazo de un año, entre otros aspectos.

Bajo estos criterios se expidió el *“Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de las Instituciones de Fianzas y de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”*, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero del 2000.

Con base en las experiencias obtenidas durante los dos primeros años de operación y con objeto de impulsar y reorientar el proceso de atención a los Usuarios de servicios financieros, se planteó la reorganización de la CONDUSEF, apegándose a las disposiciones emitidas por la SHCP, a través de la Unidad de Servicio Civil, en materia de modificaciones a la estructura orgánicas y

ocupacionales para el personal de mando. El nuevo esquema organizacional establecía una reducción sustancial de las áreas administrativas y fortalecía la operación de sus órganos desconcentrados, así como el fomento de la cultura financiera, aspectos que quedarían formalizados y normados con la expedición del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, en el Diario Oficial de la Federación del 22 de febrero de 2002, dejando sin efecto al Reglamento Interior publicado en el Diario Oficial de la Federación del 15 de octubre de 1999, como lo dispone la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

Dicho ordenamiento establecía las atribuciones de las unidades administrativas y las responsabilidades de sus servidores públicos, la organización y la estructura orgánica básica, conformada por la Junta de Gobierno, la Secretaría de la Junta de Gobierno, la Presidencia, las Vicepresidencias Técnica, Jurídica, de Delegaciones y, de Planeación y Administración así como la correspondiente al Órgano Interno de Control. Las Direcciones Generales de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros; de Promoción de la Cultura Financiera; de Estudios de Mercado; Jurídico Consultiva; de Atención a Usuarios y Orientación; de Conciliación y Arbitraje; de Defensoría; Contenciosa; de Delegaciones Norte-Sur; de Delegaciones Centro; de Programación, Organización y Presupuesto; de Recursos Humanos; de Recursos Materiales y Servicios Generales, de Comunicación Social, así como la Unidad de Enlace Interinstitucional, la Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo y las Unidades Administrativas Desconcentradas (Delegaciones). Recursos humanos, materiales y financieros de

que dispone la Comisión Nacional, en concordancia con las medidas de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestales establecidas por el Gobierno Federal, la Junta de Gobierno, en su Vigésima Quinta Sesión Ordinaria, celebrada el 8 de octubre de 2003, aprobó su reestructuración orgánica iniciándose las acciones para su autorización y registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública.

El 12 de mayo y el 7 de junio de 2005, fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación reformas a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que comprendían la ampliación de algunas facultades de la Comisión Nacional, al fortalecer el proceso de atención a Usuarios de servicios financieros en sus fases de orientación, conciliación, arbitraje, dictaminación, substanciación del recurso de revisión y de defensoría legal gratuita, elevando con ello la calidad del servicio que proporciona la Institución.

El 24 de noviembre de 2005 la Junta de Gobierno, dando formalidad a la reestructura organizacional previamente autorizada, ordenó la publicación del Estatuto Orgánico, misma que se llevó a cabo el 22 de diciembre siguiente.

El 18 de julio de 2006, en el Diario Oficial de la Federación, fueron publicadas diversas reformas a la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, entre las se establece que compete a la CONDUSEF la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios que

presten las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple No Reguladas (SOFOMES E.N.R.), así como la supervisión y vigilancia de dichas sociedades.

El 8 de mayo de 2007, la Junta de Gobierno aprueba el nuevo Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional y ordena su publicación, una vez que se promulgue y entre en vigor el *“Decreto por el que se abroga la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2004, se expide la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores”*, situación que acontece el 15 de junio siguiente.

En esa reforma (15 de junio de 2007) se otorgan mayores atribuciones a la Comisión Nacional, al facultarla para elaborar programas educativos en materia de cultura financiera; crear y operar el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios y publicar las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación.

El 4 de octubre de 2007, en el Diario Oficial de la Federación fue publicado el nuevo Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, dando cumplimiento a lo ordenado por la Junta de Gobierno.

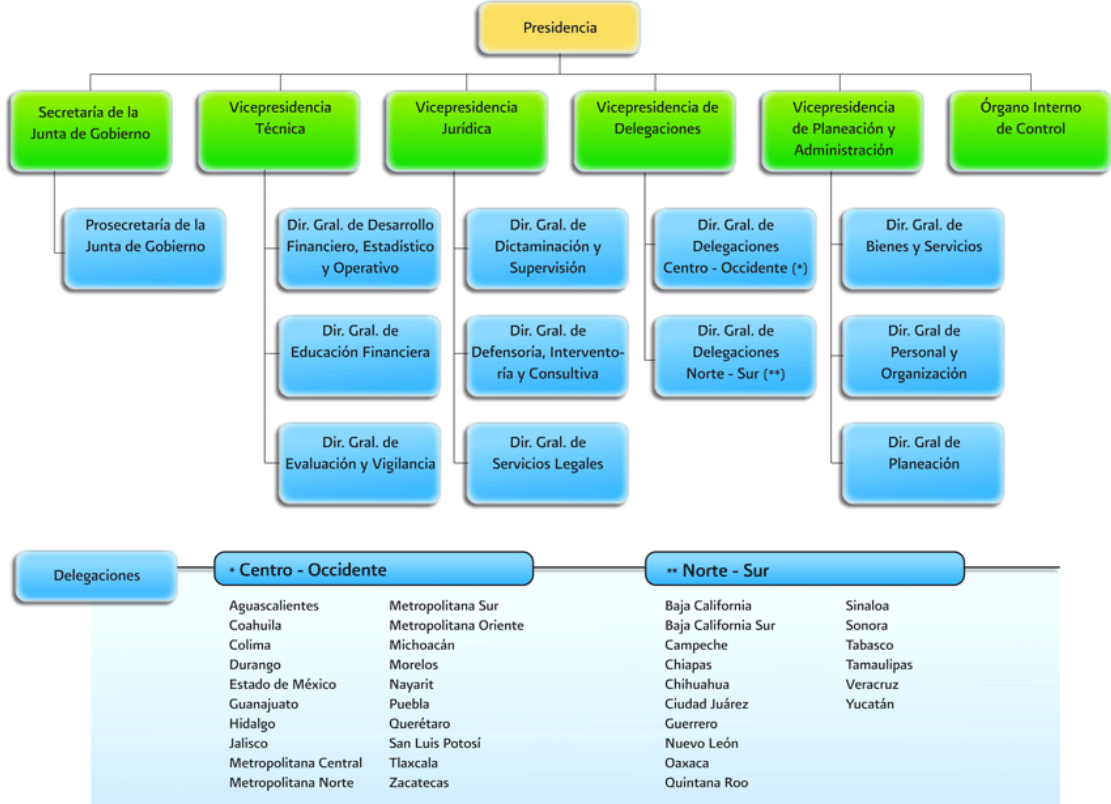
El 25 de junio de 2009, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el “*Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros*”, mediante el cual se facultó a la CONDUSEF para regular, supervisar y expedir las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito y demás Entidades Financieras lo que se refiere a:

- Los requisitos de Contratos de Adhesión que utilicen, así como señalar aquellos que requieran autorización previa de esta Comisión.
- Los montos máximos de las operaciones y servicios que deban considerarse masivamente celebrados, para sujetarse a la presente Disposición Única, así como la forma en que proporcionará a sus Usuarios la asistencia, acceso y facilidades para atender las aclaraciones relacionadas con tales operaciones y servicios.
- Los requisitos para la terminación de las operaciones celebradas mediante Contratos de Adhesión y la cancelación del Medio de Disposición en su caso.

- La información actualizada de las Comisiones que cobran, así como la forma que permitan dar a conocer los montos a los Usuarios.
- Los requisitos que deberán cumplir los estados de cuenta y comprobantes de operación.
- La forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.
- Las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros de las Instituciones de Crédito.
- Los requerimientos que deberán cumplir las cuentas de las Instituciones de Crédito, cuyo destino sea la asistencia a poblaciones derivadas de catástrofes naturales.

En razón de lo anterior, la Junta de Gobierno de la CONDUSEF el 26 de mayo de 2010, aprobó su nuevo estatuto orgánico mismo que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2010; y con el objeto de estar en posibilidad de dar cumplimiento a las nuevas facultades que le fueron conferidas a la CONDUSEF, ésta se vio en la necesidad de nuevamente modificar su

estructura orgánica, creándose 76 plazas nuevas de las que destacan la creación de una nueva Dirección General para quedar de la siguiente manera:



4.3. FACULTADES

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, otorga la facultad a CONDUSEF de definir su estrategia funcionamiento en dos vertientes fundamentales: por un lado la preventiva encaminada a fomentar y promover la cultura financiera al público en general y, por otro lado, la correctiva relacionada con la asesoría y atención jurídica que se proporcionan a los usuarios para resolver sus dudas relacionadas con los productos y servicios financieros, así como resolver las controversias entre usuarios e instituciones financieras, siempre

buscando que la relación cliente-institución se enmarque desde su inicio en términos de buen entendimiento y respeto mutuo, dando la razón a quien la tenga.

Entre las funciones preventivas que lleva a cabo la CONDUSEF se encuentran las siguientes:

- ✓ Promoción de la cultura financiera.

La CONDUSEF brinda información a los usuarios respecto de las características, beneficios y costos, entre otros, de los productos y servicios que ofrecen las diversas Instituciones financieras, logrado avances en el conocimiento de los derechos y obligaciones que tienen los usuarios al contratar un producto o servicio financiero.

Por lo anterior, la promoción de la cultura financiera se plantea en dos sentidos:

1. El posicionamiento de la CONDUSEF: Dar a conocer al público su existencia, funciones y atribuciones, para lograr un reconocimiento de los usuarios de servicios financieros.
2. La difusión de información financiera a través del conocimiento del manejo y operación de los productos y servicios financieros más utilizados por la población.

Es un hecho que mientras mayor sea el conocimiento de la gente en el manejo y operación de los productos y servicios financieros, la certeza sobre sus derechos y obligaciones será mayor; disminuirán sus dudas lo que tendrá como consecuencia que las reclamaciones que antes se presentaban por desinformación sean menos probables.



Una vez que contratamos algún producto o servicio con una Institución Financiera, se adquieren compromisos de ambas partes (Usuario-Institución) y estamos expuestos al incumplimiento de los mismos, generando un conflicto que en ocasiones la misma Institución Financiera no quiere resolver.

Es cuando CONDUSEF interviene con sus funciones correctivas, buscando siempre el bienestar de los Usuarios, aunque en ocasiones el resultado sea negativo, dadas las circunstancias o elementos que se presenten en el proceso.

Para realizar esta función correctiva, CONDUSEF instrumentó un Proceso de Atención a Usuarios homogéneo, que permita desahogar en diversas etapas de carácter jurídico los asuntos que se presenten; es decir, que en cualquier parte del país, las áreas de atención a Usuarios deben proporcionar el mismo servicio, bajo el mismo marco normativo homogéneo.

Dentro de las acciones correctivas se encuentran:

- Conciliación;
- Arbitraje;
- Dictamen Técnico; y
- Defensa Legal Gratuita.

Los procedimientos a seguir para la realización de estas acciones se encuentran establecidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, como se detallara a continuación.

Procedimiento Conciliatorio

Su fundamento legal se encuentra en los artículos 60 al 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en los cuales se señala el

procedimiento que debe de seguir la CONDUSEF desde el momento en que el usuario presenta una reclamación en contra de una institución financiera, hasta el cierre de la conciliación.

Para ahondar en el tema cabe indicar que las reclamaciones deberán contener como mínimo:

“... ”

- I. Nombre y domicilio del reclamante;
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y
- V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario.

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes."¹⁸

La prescripción que tiene el usuario para la presentación de su reclamación es de dos años a partir de la fecha del hecho que le da origen, o en su caso, a partir de la fecha de la negativa por parte de la institución financiera a satisfacer las pretensiones del usuario, y por su sola presentación, se interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes.¹⁹

El procedimiento conciliatorio deberá de sujetarse a lo siguiente de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Artículo 68.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

¹⁸ Artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

¹⁹ Artículos 65 y 66 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

I Bis. 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.

La conciliación podrá *celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo*, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

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

III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder 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;

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

IV. La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida.

V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la

fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

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

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme

ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

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

El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

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

X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ordenará la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada y dará aviso de ello, en su caso, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución o Sociedad, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar la reserva técnica.

XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno

Como se puede apreciar el procedimiento conciliatorio, tiene el objeto de realizar una conciliación de manera imparcial buscando que el resultado final sea el que corresponda a derecho, basándose en las pruebas que se presenten en la audiencia y en la buena voluntad de las partes, que en caso de que no llegasen a un acuerdo pueden dejar a salvo sus derechos o someterse a un juicio arbitral.

Procedimiento de Juicio arbitral

Es un procedimiento alternativo al jurisdiccional, mediante el cual se resuelven las controversias que se susciten entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras, en el que ambas partes de común acuerdo otorgan su consentimiento para someterse al procedimiento arbitral ante esta Comisión Nacional o alguno, o algunos de los árbitros que ésta les proponga, en el que la Comisión Nacional después de analizar y valorar la totalidad de los argumentos y demás elementos de convicción vertidos por las partes, resolverá la controversia otorgándole la razón a quien la tenga.

Los tipos de Juicio Arbitral a los que las partes pueden someterse de conformidad con el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, son:

- **Amigable Composición:** Es aquél procedimiento en el que las partes fijan de común acuerdo, la controversia a dirimir y los lineamientos que regularán el procedimiento, es decir, las etapas, formalidades, términos y

plazos a que deberá sujetarse el arbitraje, en el que la Comisión Nacional resolverá la controversia en conciencia a verdad sabida y buena fe guardada.

- **Estricto Derecho:** En términos del artículo 74 de la Ley de la materia, es aquél procedimiento que se seguirá con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, en el que las partes se podrán adherir total o parcialmente a las reglas establecidas en el artículo 75 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

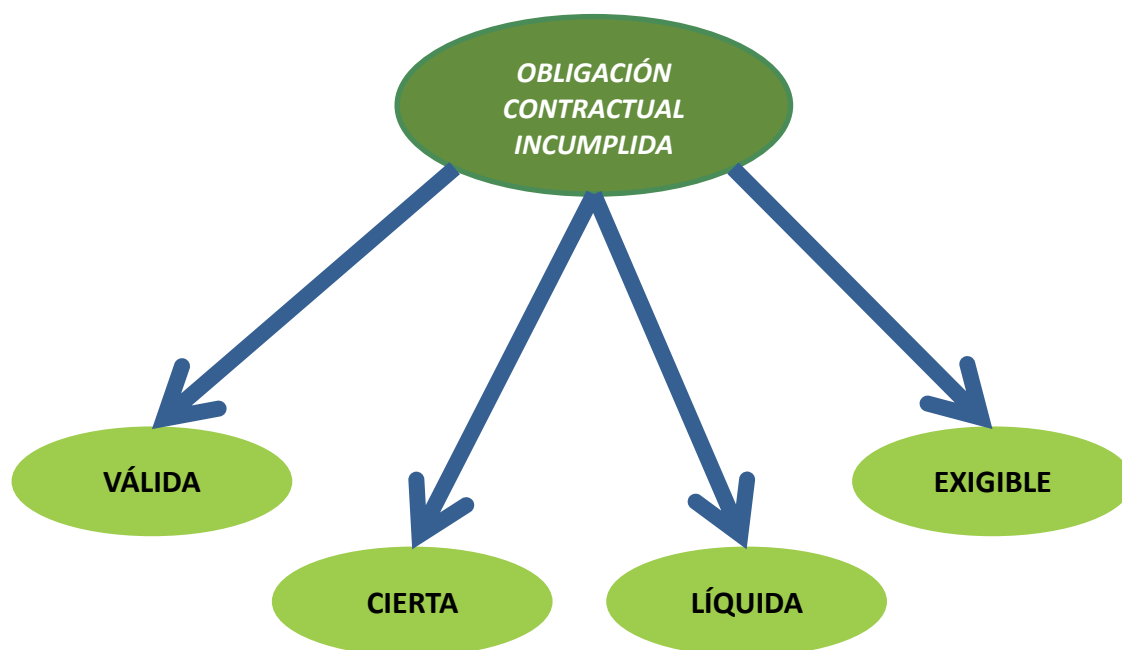
Procedimiento de Dictamen

Los casos en los que puede solicitarse el Dictamen ante al CONDUSEF, es una vez que la Institución Financiera rechace el arbitraje propuesto por esta Comisión Nacional en el procedimiento conciliatorio y que se dejen a salvo los derechos de las partes.

No obstante lo anterior, si el Usuario lo solicita de manera espontánea y sin mediar ofrecimiento de la CONDUSEF, la solicitud se debe procesar conforme a lo previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.²⁰

²⁰ Artículo 68 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Como respuesta a la solicitud del Usuario, esta Comisión Nacional, dentro del término de 60 días, entregará al Usuario, ya sea un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, cuando la obligación incumplida sea *válida, cierta, exigible y líquida*, o un oficio en donde se razone la imposibilidad de emitir un dictamen, porque no se cumple alguno de los requisitos.



La Comisión se podrá allegar de los elementos que considere necesarios para la emisión del dictamen.

La cuantía deberá ser inferior a tres millones de unidades de inversión, salvo en materia de seguros cuya cuantía deberá ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

El acuerdo de trámite que contenga el dictamen, deberá contener los requisitos que se indican en el artículo 68 bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que son:

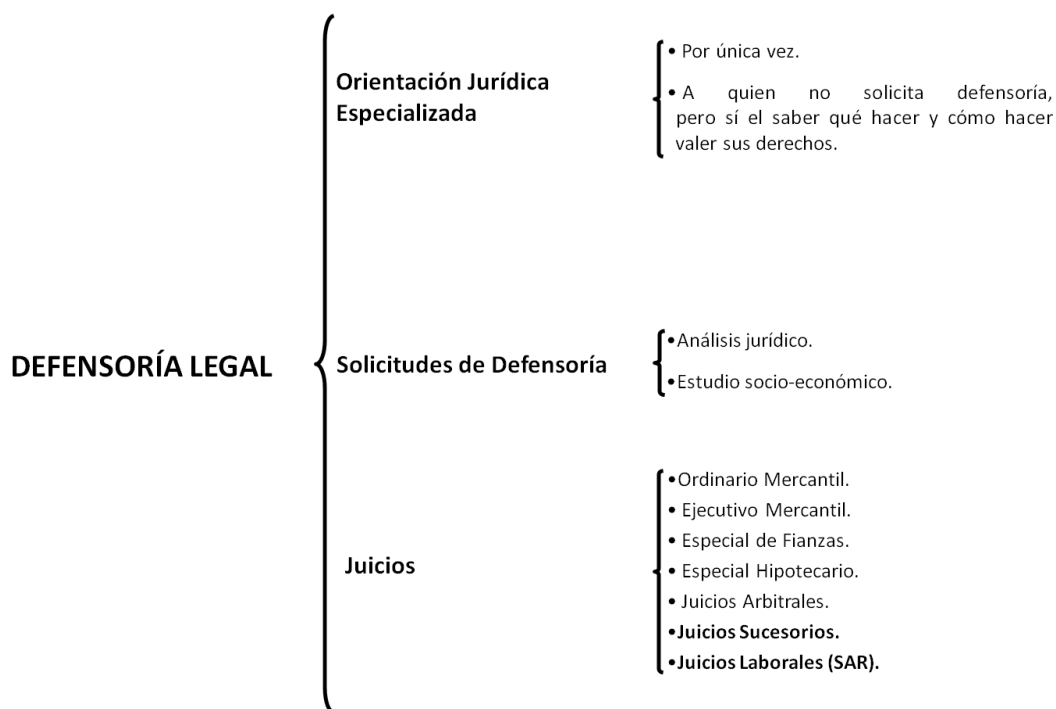
- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. Identificación del funcionario que emite el dictamen;
- III. Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;
- IV. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V. El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera.

En caso de que el dictamen técnico no sea entregado en el plazo previsto por Ley se aplicará sanción en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos al servidor público responsable de ello.

Procedimiento de Defensa Legal Gratuita

La defensoría legal gratuita es un procedimiento que encontramos previsto en el artículo 85 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros,

mediante el cual el usuario que ha dejado a salvo sus derechos puede solicitar a la CONDUSEF su apoyo mediante el cuerpo de Defensores que tiene, con el objeto que ante las autoridades jurisdiccionales haga valer su derecho, es la asistencia jurídica que de manera gratuita que se proporciona a los usuarios que no cuenten con recursos para contratar un abogado especialista en la materia y, además se adviertan elementos jurídicos que hagan viables sus pretensiones, el esquema que presenta este procedimiento es el siguiente:



La Defensoría Legal Gratuita se sujeta a las “Bases y criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar la defensoría legal gratuita”, publicadas en el

Diario Oficial de la Federación el 2 de noviembre de 2001. Las citadas reglas tienen por objeto establecer la forma en que se brindara el servicio.

El usuario únicamente pagará los gastos y costas que se originen en el juicio cuando la resolución se adversa para él; comprendiendo las siguientes actividades dicha defensoría.

- I. La recepción de las solicitudes de Defensa Legal de los Usuarios;
- II. El análisis jurídico del asunto y, en su caso, la solicitud al área correspondiente del estudio socioeconómico del Usuario;
- III. La Defensa Legal del Usuario, cuando así proceda, y
- IV. En caso de no proceder la Defensa, la orientación y asesoría por única vez.²¹

Para que el usuario pueda acceder a este servicio debe de presentar una solicitud por escrito, en los casos de peligro inminente para los derechos e intereses del Usuario, la solicitud se formule cuando menos con tres días de anticipación.

Que el Usuario no cuente con recursos suficientes para contratar un abogado especialista en la materia. (Usuarios preferentes y adultos mayores).

²¹ Artículo 7 de las Bases y criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar la defensoría legal gratuita.

Que existan elementos legales suficientes que hagan viable asistirlo en tribunales y coadyuvar con el Ministerio Público, de acuerdo a la opinión jurídica del defensor.

Que el Usuario proporcione toda la información relacionada con el caso que le sea requerida por el defensor, así como que asista a las diferentes diligencias que se requieran durante la sustanciación del juicio.

Que su reclamación no esté sujeta al procedimiento arbitral en el que la CONDUSEF sea el árbitro.

Que el Usuario se haga cargo de los gastos que se originen con motivo del juicio, periciales o copias certificadas, así como de los gastos y costas en caso de sentencia adversa o alguna erogación que se haga necesaria durante la integración de la averiguación previa.

Que el Usuario no pretenda de manera reiterada que se le otorgue la defensoría legal por hechos similares.

Que se adviertan elementos a juicio de la CONDUSEF de que el Usuario pueda ser víctima u ofendido de algún hecho posiblemente constitutivo de delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros.

Adicionalmente a los procedimientos sustantivos que tiene la CONDUSEF se cuentan con facultades para llevar los siguientes registros:



Registro Público de Usuarios

Tiene su fundamento legal en el artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, éste busca crear un registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, obligando a las instituciones financieras a consultar dicho registro para evitar llamar a los usuarios, ya que de hacerlo se harían acreedores a una sanción.

El registro de los usuarios para consulta de las instituciones tendrá un costo que deberán de cubrir ante CONDUSEF, por el contrario para el usuario que quiera inscribirse en éste registro no habrá costo alguno, bebiendo refrendar su solicitud cada dos años, de conformidad con los "Lineamientos por los que se Determina la

Operación y Funcionamiento del Registro Público de Usuarios -Personas Físicas- que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos”.

Registro de Contratos de Adhesión

La obligación de realizar dicho registro y que las instituciones financieras registren sus modelos de contratos de adhesión de los productos y servicios que brindan, se establece en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en su artículo 11.

En éste registro encontraremos los Contratos de Adhesión utilizados por las siguientes instituciones financieras en sus diversas operaciones:

- Instituciones de Crédito;
- Sociedades Financieras de Objeto Limitado;
- Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, reguladas y no reguladas;
- Entidades de Ahorro y Crédito Popular; y
- Entidades Financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito

La finalidad es proporcionar al Usuario de estas instituciones los elementos que le permitan conocer el clausulado del contrato a celebrar, previo a la firma del mismo o en el caso de que ya se haya celebrado y no cuente con éste, consultarlo en caso de alguna duda o inconformidad.

Registro de Tarifas de Seguros Básicos

Este registro surge derivado de la obligación de las instituciones de seguros de informar mensualmente a la CONDUSEF la prima de tarifa total que cobren respecto de los siguientes productos:

- I. Fallecimiento, en la operación de vida;
- II. Accidentes personales, en la operación de accidentes y enfermedades;
- III. Gastos médicos, en la operación de accidentes y enfermedades;
- IV. Salud, en la operación de accidentes y enfermedades, y
- V. Responsabilidad civil, en el ramo de automóviles.

Lo anterior, con el objeto de efectuar la comparación de las primas de tarifa de estos productos y difundirlas entre el público, según lo establece el artículo 39 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Registro de Prestadores de Servicios Financieros

El fundamento legal de este registro también lo encontramos en los artículo 8, 46 al 50 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la información que contiene el registro la encontramos fundamentada en la regla 11 de las “Reglas para la organización y funcionamiento del Registro de Prestadores de Servicios Financieros”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de febrero de 2002, misma que a la letra dice:

“Regla 11.- Las inscripciones que se hagan en El Registro, se realizarán de la siguiente forma:

I. Se inscribirán los nombres o denominaciones de las instituciones financieras, incluyendo:

- a)** El Registro Federal de Contribuyentes;
- b)** Los datos de la escritura constitutiva;
- c)** Un extracto de la escritura constitutiva de la institución financiera;
- d)** El domicilio en donde tengan establecida su administración;
- e)** Un extracto de las últimas reformas y modificaciones a la escritura constitutiva;
- f)** Fecha y número de oficio de la autorización para constituirse y operar como institución financiera;

g) El nombre de los integrantes de su consejo de administración y sus facultades;

h) El nombre de sus principales funcionarios y sus facultades, y

i) La clave o claves de registro.

II. Se inscribirán los actos correspondientes a autorizaciones, fusiones, escisiones, transformaciones, liquidaciones, revocaciones, aumento o disminución de capital y cambio de denominación social, así como cualquier otro acto que pudiera afectar de manera sustancial la operación y funcionamiento de la institución financiera;

III. En caso de que se suscite cualquiera de los supuestos referidos en la fracción II, las autoridades financieras que tengan a su cargo otorgar la autorización para el funcionamiento y operación de las instituciones financieras, deberán remitir a la Comisión, copia de los documentos en que consten tales actos, dentro de los noventa días hábiles siguientes a la fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación. Igualmente, dichas autoridades y en idéntico plazo, deberán enviar a la Comisión, copia de la escritura constitutiva de la institución financiera y sus reformas o modificaciones, y del documento que acredite a los administradores o a los representantes legales de la institución financiera;

- IV.** Las anotaciones cuyos efectos jurídicos sean provisionales o transitorios, se registrarán por acuerdo del Director de El Registro o de quien éste designe expresamente;
- V.** Las anotaciones posteriores deberán efectuarse en el registro de la institución financiera a la que correspondan, y
- VI.** Las anotaciones de intervenciones administrativas o gerenciales a instituciones financieras, se efectuarán cuando la autoridad financiera competente informe a la Comisión sobre la adopción de dicha medida o bien cuando la institución financiera intervenida lo comunique a la Comisión, previa confirmación de dicho estado con la autoridad financiera que corresponda.”

Dentro de las instituciones financieras que se encuentra en el registro esta los bancos, aseguradoras, casas de cambio, casas de bolsa, arrendadoras financieras, almacenes generales de depósito, administradoras de fondo para el retiro, empresas de factoraje financiero, afianzadoras, sociedades de inversión, sociedades controladoras, sociedades de ahorro y préstamo, sociedades de información crediticia, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades operadoras de sociedades de inversión, operadores, sociedades de información especializadas en fondos para el retiro y uniones de crédito.

Registro de Comisiones

La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en su artículo 6 establece que las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas no reguladas, deberán registrar ante la CONDUSEF las Comisiones que cobran por los servicios de pago y créditos que ofrecen al público, así como sus respectivas modificaciones, adicionalmente este precepto legal da la posibilidad de que el Banco de México comparta con la CONDUSEF la información que de comisiones que registren las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, en términos de los “Lineamientos de coordinación entre autoridades financieras en materia de requerimientos de información a los intermediarios integrantes del sistema financiero mexicano”.

Atribuciones legales para realizar visitas de verificación a las SOFOM, E.N.R.

Aunado a todo lo señalado anteriormente la CONDUSEF tiene las siguientes facultades de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en su artículo 11 conforme a lo siguiente:

Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

Fracción XXVIII.- Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento.

Fracción XXXIII.- Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero.

Fracción XLI.- Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal.

En ese tenor, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito señala:

Artículo 87-B.- El otorgamiento de crédito, así como la celebración de arrendamiento financiero o factoraje financiero (...) Las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas estarán sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (...) Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas no

estarán sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (...)

Artículo 87-N.- En adición a lo dispuesto por los artículos 87-K, 87-L y 87-M de esta Ley, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá a su cargo la vigilancia y supervisión del cumplimiento, por parte de las sociedades financieras de objeto múltiple, a lo dispuesto por los artículos 87-I, 87-M y 87-Ñ de esta Ley, bajo los criterios que dicha Comisión determine para ejercer dichas facultades.

La citada Comisión podrá ejercer dichas facultades en los lugares en los que operen las sociedades financieras de objeto múltiple de que se trate, en los términos del procedimiento previsto por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Asimismo, la propia Comisión podrá ejercer tales facultades a través de visitas, requerimientos de información o documentación. Para efectos de lo dispuesto en este artículo, las sociedades financieras de objeto múltiple, así como sus representantes o sus empleados, están obligados a permitir al personal acreditado de la Comisión el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.

Así como, la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;

Artículo 2 Bis. La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios del Servicios Financieros y el Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales.

Y por último el Título Séptimo de la Supervisión, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

ARTÍCULO 92 Bis.- La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las

instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.

La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

ARTÍCULO 92 Bis 1.- Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.

En virtud de lo anterior, la CONDUSEF solicitó interpretación a la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la cual emitió el siguiente criterio:

“(...) se sirva interpretar, para efectos administrativos, los artículos 92 Bis y 92 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de

Servicios Financieros en relación con el artículo 87-N de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (...)”.

Al respecto la Dirección General Adjunta de Ahorro y Regulación Financiera, dependiente de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro, entre otras consideraciones, emitió las siguientes:

- A. “(...) La protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario relacionados con las operaciones de crédito, arrendamiento financiero y factoraje financiero que presten las SOFOM, estará a cargo de la CONDUSEF; en cuyo caso, dicho órgano descentralizado tendrá a su cargo la vigilancia y supervisión del cumplimiento de las obligaciones que se señalan en los artículos 87-I, 87-M y 87-Ñ de la LGOAAC relacionadas con las operaciones que llevan a cabo las SOFOM, bajo los criterios que la CONDUSEF determine para ejercer dichas facultades.
- B. La CONDUSEF podrá ejercer las facultades precisadas en el inciso anterior en los lugares en que operen las SOFOM, en los términos del procedimiento previsto por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, lo cual

llevará a cabo a través de visitas, requerimientos de información o documentación, y

C. Las SOFOM, así como sus representantes o sus empleados están obligados a permitir al personal acreditado de la CONDUSEF el acceso del lugar o lugares objeto de la verificación (...).”

El objeto de las visitas de verificación es el cumplimiento de las obligaciones que se señalan en los Artículos 87-I, 87-M y 87-Ñ de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito relacionadas con las operaciones que llevan a cabo las SOFOM, E.N.R., para la Protección y Defensa de los Derechos e intereses del público usuario relacionados con las operaciones de crédito, arrendamiento financiero y factoraje que prestan las SOFOM, E.N.R.

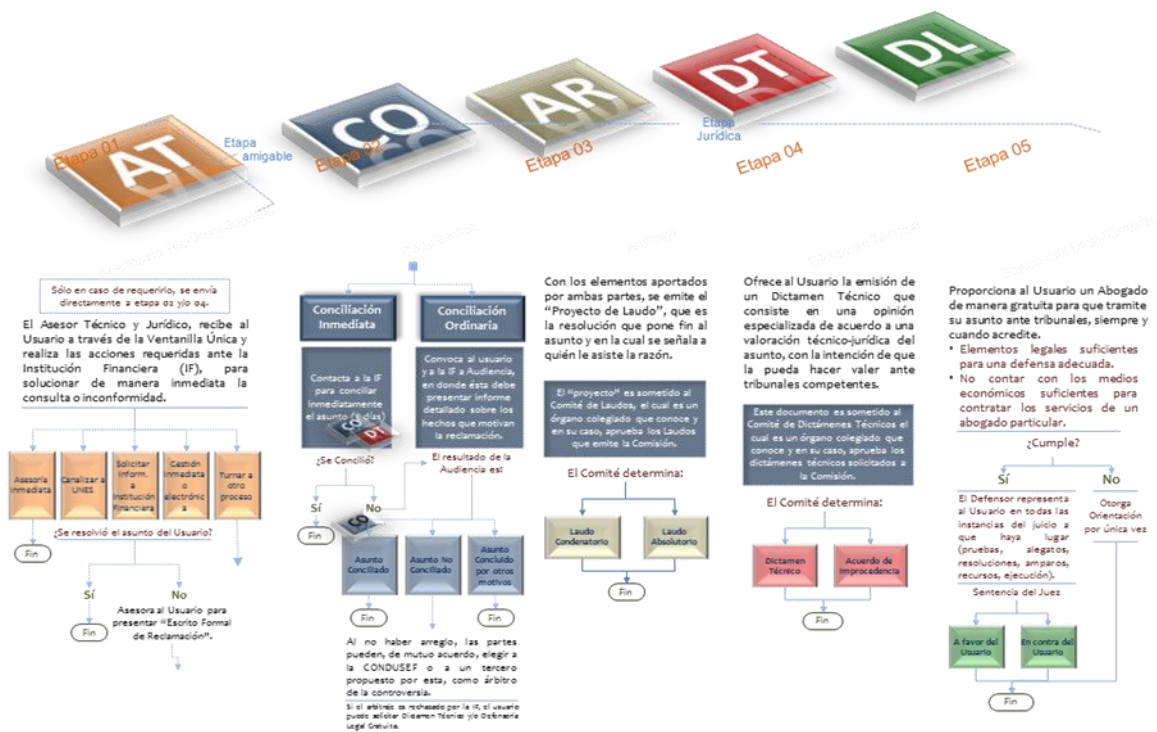
Como se ha apreciado as facultades con que cuenta la CONDUSEF no solo se encuentran consagradas en la Ley que le da origen, sino también en diversa normativa, de la que destaca la siguiente:

- Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

- Ley de Uniones de Crédito.
- Ley del Ahorro y Crédito Popular.
- Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
- Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Ley sobre el Contrato del Seguro.

4.4. FUNCIONAMIENTO

El funcionamiento que tiene la CONDUSEF se puede apreciar de una manera muy sencilla (aunque no es tan simple), a través del siguiente diagrama el cual nos da un panorama completo de cómo se realiza la atención al usuario.



Antes de iniciar el procedimiento formal de la conciliación la CONDUSEF ha implementado procedimientos más ágiles y muchas veces más eficaces para el usuario, para lo cual encontramos un proceso denominado "Gestión electrónica", cabe señalar que estos procedimientos son creados en base a la atribuciones que nos brinda la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en su artículo 59 Bis 1, que a la letra dice:

“Artículo 59 Bis 1.- La Comisión Nacional podrá realizar *todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le plantean, antes de iniciar con los Procedimientos previstos en el Título Quinto de esta Ley,*

para lo cual gestionará ante las Instituciones Financieras los asuntos de los usuarios, ***usando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.***

De haberse logrado un arreglo entre el Usuario y la Institución Financiera, la Comisión Nacional deberá asentar en un acuerdo los compromisos adquiridos, y dejando constancia en el mismo que la Institución Financiera acreditó el cumplimiento a lo acordado.

En caso contrario, el usuario podrá presentar su reclamación, en términos de lo previsto por el artículo 63 de esta Ley.”

En ese tenor, la CONDUSEF y las instituciones financieras han firmado convenios de colaboración en los cuales se ha establecido el proceso, señalado en las etapas de éste, así como el término que tendrán para responder (20 días hábiles).

La gestión electrónica se realiza por conducto de la unidad especializada de la institución financiera, que por Ley debe tener (artículo 50 Bis Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).



- Se debe evaluar a la institución, aún cuando la respuesta no sea suficiente para el usuario.
- En caso de no tener respuesta en el periodo establecido, se debe iniciar con el proceso Conciliatorio.
- Establecer con el usuario plazos de entrega de información adicional.
- Se están realizando acciones para agilizar el servicio en todas las oficinas a través de la implementación de nueva tecnología.

Por otra parte, la CONDUSEF ha implementado un sistema denominado "MAE" (Módulo de Atención Electrónica) que es una opción para el usuario para ingrese su inconformidad de manera virtual, es decir lo haga a través de la página de internet de la CONDUSEF (www.condusef.gob.mx), el procedimiento que debe de realizar el usuario es el siguiente:

1. El Usuario registra su inconformidad por Internet en el MAE de la CONDUSEF.
2. La CONDUSEF concentra el registro y lo envía electrónicamente a la Institución Financiera.
3. La Institución Financiera recibe el asunto e inicia el análisis para emitir respuesta.

4. La CONDUSEF recibe electrónicamente la respuesta de la Institución Financiera y la comunica al Usuario.
5. El Usuario recibe la respuesta por correo electrónico o la consulta directamente en el MAE.



- Este proceso pretende la recepción de asuntos vía web, "sin intervención" de un Asesor.
- Se acordaron causas específicas de atención Inmediata (Tarjeta de Crédito y Débito)
- Se integra a partir del 20 de mayo, con Banamex, Bancomer y Santander.

Antes de 20 días hábiles, se le proporciona la respuesta al Usuario. En una primera etapa, solamente los bancos Banamex, Santander y BBVA Bancomer participarán en este trámite, específicamente para asuntos de Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito bajo las siguientes causas:

				
			Cobro de comisión no reconocida por el cliente.	
Consumos no reconocidos.				
Disposición no reconocida.	Disposición no reconocida.			
Entrega incompleta de la cantidad solicitada en cajero automático.	Entrega incompleta de la cantidad solicitada en cajero automático.	Entrega incompleta de la cantidad solicitada en cajero automático.	Entrega incompleta de la cantidad solicitada en cajero automático.	
No entrega de la cantidad solicitada.		No entrega de la cantidad solicitada.	No entrega de la cantidad solicitada.	
Solicitud de cancelación no atendida.	Solicitud de cancelación no atendida.	Solicitud de cancelación no atendida.	Solicitud de cancelación no atendida.	Solicitud de cancelación no atendida.
		Promoción a meses sin intereses no aplicada.		
		Cobro de comisión por reposición de plástico no imputable al Usuario.		
		Cobro de comisión por manejo de cuenta mal aplicado.		
		No recepción de estados de cuenta.		
		Cargos no reconocidos de instituciones financieras (aseguradoras, sofomes, etc).		
		El banco no entrega la carta de liberación de adeudos.		

¿Qué es Atención Electrónica?

Es un Proceso amigable que te permite enviar a la Unidad Especializada del Banco tu inconformidad.



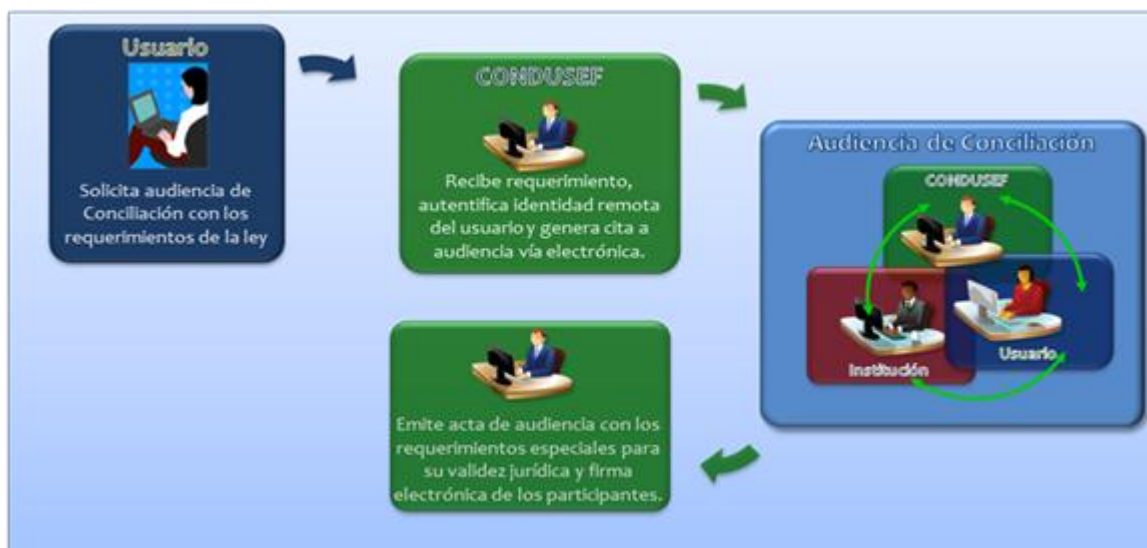
¡Una atención **sin** filas y **sin** papel en la **CONDUSEF!**

22

Con lo expuesto se considera que se ha determinado de forma clara y general la forma en que funciona la CONDUSEF, respecto de su objetivo que es **“procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones**

²² <http://portalif.condusef.gob.mx:8070/MAE/jsp/proceso.jsp>

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.”²³



²³ Artículo 4 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

PRIMERA. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de conformidad con el artículo 4 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

SEGUNDA. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene como objetivo procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando los elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen, así como promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, así como arbitrar sus diferencias.

TERCERA. La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros contempla programas educativos en materia de cultura financiera. Prohíbe explícitamente a las instituciones financieras utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios.

CUARTA. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros orienta y asesora a las instituciones financieras sobre las necesidades de los usuarios, resultando en acciones donde ambas partes se benefician.

QUINTA. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene actualmente la facultad de recibir reclamaciones presentadas de manera conjunta por los usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, siempre y cuando nombren a uno o varios representantes comunes de conformidad con el artículo 63, último párrafo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Lo anterior es insuficiente ya que al conocer la problemática de los usuarios frente a las instituciones financieras pudiera fungir como representante ante una acción colectiva, por lo cual se propone adicionar una fracción al artículo 11 de la citada Ley para quedar de la siguiente manera:

“Artículo 11. La Comisión Nacional está facultada para:

...

...

XLII. Representar individualmente o en grupo a los usuarios ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante las instituciones financieras;

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

SEXTA. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros otorga los servicios de asesoría técnico jurídica, gestión, conciliación, arbitraje, dictamen técnico y defensoría legal gratuita.

SÉPTIMA. El servicio de asesoría técnico jurídica, tiene el objetivo de orientar al usuario respecto de los productos y servicios financieros.

OCTAVA. La gestión es un servicio previo al procedimiento formal de conciliación, en el cual se resuelven las controversias surgidas entre el usuario y la institución financiera para llegar soluciones concretas a fin de lograr un arreglo de forma amigable.

NOVENA. La conciliación es el procedimiento de conciliación es a través del cual la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros trata de poner fin a las

diferencias derivadas de una operación o servicio financiero, con base en las propuestas que al efecto formule el conciliador.

DÉCIMA. El arbitraje es el procedimiento mediante el cual, las partes someten su controversia ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuando no logran conciliar sus intereses en el procedimiento de conciliación, designando las partes de común acuerdo a un árbitro, que puede ser la propia Comisión o a cualquiera de los árbitros que ésta les proponga.

DÉCIMA PRIMERA. El arbitraje es un medio alternativo de solución de controversias que ofrece múltiples ventajas genéricas como los son; privacidad, inmediación, celeridad y economía, considerándose una alternativa moderna y ágil, y no un complemento de la jurisdicción contenciosa, por lo cual debe de ser modificado el artículo 11, primer párrafo de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, que establece:

“Artículo 11. Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los

Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.”

Para quedar como sigue:

“**Artículo 11.** Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán **de incluir una cláusula en la cual se comprometan a someterse al procedimiento de arbitraje ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.**

Así como cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.”

DÉCIMA SEGUNDA. El dictamen técnico es la opinión técnico jurídica especializada emitida por la Comisión Nacional a petición del Usuario sobre la procedencia de lo reclamado, tomando en consideración las constancias del expediente integrado con motivo

del procedimiento conciliatorio y todos aquellos elementos que se hubiere allegado la Comisión Nacional, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial.

DÉCIMA TERCERA. La defensoría legal gratuita consiste en la Asistencia Jurídica en Tribunales, que de manera gratuita proporciona la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a los Usuarios que no cuenten con recursos suficientes para contratar un abogado especialista en la materia y cumplan los requisitos de las “Bases y criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar la defensoría legal gratuita”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de noviembre de 2001.

DÉCIMA CUARTA. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros dentro de sus facultades ha buscado facilitar los trámites tanto para los usuarios, como a las Instituciones Financieras, para ello ha implementado gestiones previas al procedimiento formal de conciliación, a través de las cuales se reduce el tiempo y en muchos casos se llega a acuerdos benéficos para las partes.

DÉCIMA QUINTA. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, debería adoptar el mecanismo con el que cuenta el Ombudsman Financial Service del Reino Unido respecto del cobro de cuotas a las instituciones financieras, que en este caso serían “derechos” en razón de que usarían un servicio que presta un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, haciéndose así de más recursos la Comisión, para que a la larga se vuelvan autosuficiente, le genere un ahorro al Estado y a su vez le dé las herramientas para una mayor infraestructura en favor de una mejor atención a los usuarios.

DÉCIMA SEXTA. De la publicación en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009, del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se establecieron en cada Ley procedimientos de supervisión y sanción, generando mayores cargas de trabajo a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a fin de

racionalizar el uso de recursos humanos y financieros se deben
revisar los procedimientos buscando su simplificación.

BIBLIOGRAFÍA

1. Derecho De La Defensa De Los Usuarios De Los Servicios Financieros, Acosta Romero, Miguel; Editorial Porrúa
2. Defensa Del Consumidor Y Del Usuario, Farina, Juan M., Editorial Astrea
3. Tarjeta De Crédito Y Defensa Del Usuario, Wayar, Ernesto C., Editorial Astrea
4. Defensa De Los Consumidores De Productos Y Servicios, Stiglitz, Gabriel A., Editorial Astrea
5. Tratado De Derecho Bancario Y Bursátil, Tomo I, De La Fuente Rodríguez, Jesús, Editorial Porrúa
6. Tratado De Derecho Bancario Y Bursátil, Tomo II, De La Fuente Rodríguez, Jesús, Editorial Porrúa
7. Derecho Administrativo Especial 1, Acosta Romero, Miguel, Editorial Porrúa

8. Elementos De Derecho Administrativo 1, Delgadillo Gutierrez, Luis Hum, Editorial Limusa
9. Elementos De Derecho Administrativo 2, Delgadillo Gutierrez, Luis Hum, Editorial Limusa
10. Defensor Del Pueblo 1, El. Ombudsman, Fairen Guillen, Víctor, Editorial Centro De Estudios Universitarios
11. Defensor Del Pueblo 2, El. Ombudsman, Fairen Guillen, Víctor, Editorial Centro De Estudios Universitarios
12. Ombudsman En El Mundo, El Rowat, Donald Cameron, Editorial Teide
13. Ombudsman, Salomón Delgado, Luis Ernesto, Editorial Universidad De Guadalajara
14. Ombudsman Contemporáneo Entre La Fidelidad Al Origen Y El Ex, Acuña, Francisco Javier, Editorial Porrúa
15. Derecho Financiero Mexicano, Garza Sergio, Francisco De La, Editorial Porrúa

16. Diccionario Enciclopédico Universal, Edit. Credsá; Tomo 8; Barcelona, España
17. Derecho financiero Volumen I, Giuliani Fanrouge, Carlos M., Edit. Desalma, Argentina 1976;
18. Temas Prácticos de Derecho Financiero (parte general) Eseveri, Ernesto; López Martínez Juan; Edit. Comares, Granada 1998
19. Ducange, citado por Eduardo F. Arteaga, Proyecto de Ley sobre bancos e instituciones de crédito, Imprenta del Gobierno, México 1980
20. Enciclopedia Jurídica Mexicana, México, Edit. Porrúa, 2002, Tomo I A-B
21. Diccionario Jurídico Abeledo-Perrot, tomo III P-Z , Garrone, José Alberto, Buenos Aires, Argentina
22. Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Tomo VIII, Cabanezal, Guillermo; Edit. Heliasta, S.R.L., Buenos Aires, Argentina
23. Consumidor, clientela y distribución para la economía del futuro, Editorial ESIC

24. El Defensor del pueblo. Antecedentes y realidad actual; Martín Minguijón, Ana Rosa; edit. Instituto de ciencias jurídicas de la UNAM,
25. <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/pdf/kempson-report-04.pdf>,
26. <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/pdf/kempson-report-04.pdf>,
27. Burgoa O., Ignacio, Diccionario de Derecho Constitucional, Garantías y Amparo, Editorial Porrúa 2003.
28. Maiorano, Jorge Luis, El ombudsman, Defensor del Pueblo y de las instituciones republicanas, tomo I, Ediciones Macchi 1999.
29. <https://www.defensordelpueblo.es/index.asp?destino=/firma/>
30. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
31. Bases y criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar la defensoría legal gratuita.

32. Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros;
33. Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito
34. <http://portalif.condusef.gob.mx:8070/MAE/jsp/proceso.jsp>