

FACULTADES

La CONDUSEF basa sus actuaciones en 2 líneas, acciones preventivas y acciones correctivas. Las acciones preventivas de la comisión van encaminadas a promover la educación financiera, la competencia sana; básicamente son acciones encaminadas a evitar que se suscite algún conflicto. Por otro lado, tenemos acciones correctivas de carácter jurídico; están encaminadas a la supervisión, regulación y solución de controversias. Se presenta básicamente cuando ya existe alguna diferencia entre usuarios e instituciones financieras, siendo la CONDUSEF la mediadora para darle solución a la problemática.

Entre las funciones de la CONDUSEF se encuentran:

1. Brindar asesoría jurídica.

La comisión ofrece información a los usuarios sobre las características, beneficios, limitaciones y la forma en que operan los diferentes productos y servicios de las Instituciones Financieras.

2. Gestión ordinaria y electrónica.

Son los procesos mediante los cuales se solicita por escrito a la institución financiera la información necesaria para la resolución del asunto; de igual forma el proceso mediante el cual los asuntos son canalizados a las instituciones financieras vía electrónica.

3. Conciliación.

Consiste en la presentación formal de una reclamación ante alguna institución financiera, para que esta rectifique o enmiende determinada acción o hecho.

4. Arbitraje.

Tiene como finalidad resolver las controversias entre los usuarios y las instituciones financieras respecto de determinadas operaciones, productos o servicios.

5. Dictamen.

Cuando no se efectúe el proceso arbitral y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la comisión permitan suponer la procedencia de lo reclamado, esta podrá emitir un

acuerdo de trámite que contenga un dictamen, que contiene una opinión especializada de la CONDUSEF.

6. Defensa Legal Gratuita.

Una vez agotado el procedimiento de conciliación, siempre y cuando no se hayan dejado a salvo los derechos del usuario por no haberse dado una conciliación, este podrá solicitar a la CONDUSEF que le proporcione un abogado de manera gratuita para proteger y defender sus derechos e intereses.

7. Otros servicios y atribuciones:

La comisión también tiene facultades de:

- a) Asistencia legal en materia penal.
- b) SIAB VIDA (cualquier persona que sospeche que pueda ser beneficiario de un seguro de vida puede acudir a la comisión).
- c) Reporte de crédito.
- d) Evaluación de contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad e información diversa que generan las instituciones financieras.
- e) Concursos mercantiles (participa como interventor).
- f) Acción colectiva.

Referencia:

CONDUSEF (2023). *CONDU... ¿Qué? Te asesora y defiende*. Disponible en: https://www.condusef.gob.mx/documentos/258743_condu_que.pdf