

## INTRODUCCIÓN.

### MISIÓN

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) tiene como misión: “Promover y difundir la educación y la transparencia financiera para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el Sistema Financiero Mexicano; así como proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las instituciones financieras y, proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos.

Consolidar al interior de la Comisión Nacional una cultura institucional que fortalezca la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de condiciones que posibiliten la igualdad política, económica, social y cultural de mujeres y hombres.

### VISIÓN

Ser una institución pública especializada en materia financiera, que promueve entre la sociedad conocimientos y habilidades que le permiten tomar decisiones adecuadas para el ahorro constante y el pago responsable; y un organismo efectivo para la protección y defensa de los intereses y derechos de los usuarios ante las instituciones financieras, contribuyendo de esta manera, al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

Tener arraigada una cultura institucional basada en la transparencia, el combate a la corrupción y la igualdad entre mujeres y hombres.

### VINCULACIÓN CON METAS Y OBJETIVOS NACIONALES

Para el crecimiento y desarrollo económico es condición indispensable la operación de un sistema financiero eficiente, es por ello que se identifica en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND 2013-2018) objetivos y metas que determinan la responsabilidad del sector como generador de esta capacidad de crecimiento. La operación de la CONDUSEF como autoridad reguladora y supervisora contribuye a la consecución de estas metas y objetivos, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y que para cumplir con las atribuciones que se le confieren desarrolla y proporciona servicios que orientan, asesoran, protegen y apoyan la defensa de los intereses de los usuarios en las operaciones que celebren con las instituciones financieras, actuando como árbitro imparcial; asimismo, proporciona servicios de información y difusión a través de la implementación de programas en materia de educación financiera. Esta contribución se deriva de los objetivos institucionales que se definen acorde a la meta y objetivos del PND 2013-2018 de lograr un México Próspero que permita condiciones favorables para el desarrollo a través de garantizar reglas claras que promueva la competencia y confianza en los consumidores.

Dentro de los objetivos institucionales definidos para consolidar el funcionamiento y operación destacan:

- Elevar los niveles de eficiencia y estándares de calidad en los servicios de orientación y asistencia técnica-jurídica.
  - Fortalecer la seguridad jurídica de los usuarios en las operaciones y controversias que tengan con las instituciones financieras.
  - Ampliar la cobertura de los programas de fomento de la cultura financiera.
  - Consolidarse como instancia especializada y efectiva a través de la cual los usuarios y las instituciones logren de común acuerdo resolver sus controversias.
  - Proporcionar servicios de calidad a un mayor número de usuarios en las diversas regiones del país.
-

- Consolidar el funcionamiento de la red delegacional para la mayor cobertura.

Definiéndose las líneas de acción en 3 ámbitos principales:

- Protección y defensa de los derechos de los usuarios
- Promoción y fomento de la educación financiera.
- Supervisión y evaluación de instituciones financieras.

Para el establecimiento de las metas definidas en el programa institucional 2013 se partió de la problemática actual entre usuarios e instituciones, y para su consecución se delinearon estrategias que hicieron posible los resultados del ejercicio, dentro de estas estrategias se destacaron:

- Fortalecimiento del contacto con las instituciones financieras.
- Capacitación y especialización del personal que permitió contar mayores elementos técnicos-jurídicos para llevar a cabo conciliaciones exitosas y juicios arbitrales expeditos.
- Actualización de manuales de orientación jurídica y defensoría legal.
- Diseño de programas de difusión.
- Ampliación del ámbito geográfico de atención a usuarios.
- Consolidación del registro único de prestadores de servicios financieros.
- Estandarización y automatización de los servicios que se proporcionan.

#### PROGRAMA NACIONAL DE FINANCIAMIENTO DEL DESARROLLO 2013-2018

Los objetivos institucionales, líneas de acción y las estrategias implementadas tienen como marco de referencia y de alineación el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018 cuyo objetivo principal es delinear las acciones para fortalecer las fuentes de financiamiento que provean de los recursos financieros necesarios para el crecimiento de la economía; en este sentido los servicios que esta Comisión Nacional proporciona mediante asistencias técnicas, atención de reclamaciones, emisión de juicios arbitrales y defensa legal están orientadas a la solución de las controversias que generan un clima de mayor confianza en las operaciones y de fomento a la competencia en el mercado.

---