

308409  
49



**UNIVERSIDAD LATINA, S. C.**

INCORPORADA A LA U.N.A.M.  
ESCUELA DE DERECHO

**“FUNCION DE LA CONDUSEF DENTRO DEL  
SISTEMA FINANCIERO MEXICANO (PROTECCION  
Y DEFENSA AL USUARIO FINANCIERO)”.**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :  
**LICENCIADO EN DERECHO**

P R E S E N T A :  
**ALVARO ISAAC PLIEGO DE LA ROSA**

ASESOR: LIC. JORGE ZALDIVAR VAZQUEZ

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

MEXICO, D.F.

SEPTIEMBRE 2003



A



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.



**UNIVERSIDAD LATINA, S.C.**  
INCORPORADA A LA U.N.A.M.



*Coyoacán México, 23 de Junio de 2003*

C. DIRECTOR GENERAL DE REVALIDACIÓN  
INCORPORACIÓN Y DE ESTUDIOS, UNAM  
P R E S E N T E:

El **C. PLIEGO DE LA ROSA ALVARO ISAAC** ha elaborado la tesis profesional titulada **"Función de la Condusef dentro del sistema financiero mexicano (protección y defensa al usuario financiero)"** bajo la dirección del Lic. JORGE ZALDIVAR VAZQUEZ, para obtener el Título de Licenciado en Derecho.

El alumno ha concluido la tesis de referencia, misma que llena a mi juicio los requisitos marcados en la Legislación Universitaria y en la normatividad escolar de la Universidad Latina para las tesis profesionales, por lo que otorgo la aprobación correspondiente para todos los efectos académicos correspondientes.

ATENTAMENTE  
"LUX VIA SAPIENTIAS"

  
LIC. SANDRA LUZ HERNÁNDEZ ESTÉVEZ  
DIRECTORA TÉCNICA DE LA  
LICENCIATURA EN DERECHO.  
CAMPUS SUR

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

B

7 de abril del 2003

LIC. SANDRA LUZ HERNANDEZ ESTÉVEZ  
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE DERECHO  
DE LA UNIVERSIDAD LATINA

P R E S E N T E

Reciba un cordial saludo y el motivo de la presente es informarle lo siguiente:

El alumno PLIEGO DE LA ROSA ALVARO ISAAC, con numero de cuenta 93660703-8 ha concluido la tesis denominada "FUNCION DE LA CONDUSEF DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO" (PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO FINANCIERO).

Una vez que he revisado el presente trabajo, a mi juicio cumple con los requisitos de fondo y forma que exige la Legislación Universitaria, y el Manual de Titulación de la Universidad Latina, otorgo el respectivo VOTO APROBATORIO, para que el alumno continúe con los tramites respectivos para la presentación del examen profesional.

Sin mas por el momento, quedo a usted.

ATENTAMENTE

LIC. JORGE ZALDIVAR VAZQUEZ



C

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

A mis amados padres Alvaro y Ericka por su apoyo, amor y fuerza que siempre me demostraron.

A mis queridos hermanos Jorge y Mariana por ser los mejores amigos que haya tenido los quiero.

A mi querida y amada esposa Luz por todo el amor que me da y el apoyo incondicional te amo.

A las Familias Pliego Ruiz, González De La Rosa, Palma de la Rosa y Herrera Ramos.

A mis suegros Miguel Ángel y Flor por su apoyo y consejos con cariño, gracias.

A mis queridos amigos de toda la vida por su incondicional cariño, en especial Lucio y Gerardo.

A mis compañeros de universidad por los momentos inolvidables que pasamos, sobre todo Juan y Manuel, gracias.

A los Profesores de la Universidad Latina sin ustedes no se hubiera logrado esto con respeto y admiración gracias.

0

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Índice.

Abreviaturas Usadas.....I  
Introducción.....III

**CAPÍTULO I.**

***Sistema Financiero Mexicano.***

1.1.- Definición e Integración del Sistema Financiero Mexicano.....1  
1.2.- Autoridades del Sistema Financiero Mexicano.....4  
1.3.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.....7  
1.4.- Banco de México.....8  
1.5.- Instituciones Financieras.....11  
1.6.- Comisiones Nacionales e IPAB.....13

**CAPÍTULO II.**

***Antecedentes de la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.***

2.1.- Banco de México.....27  
2.2.- Comisión Nacional Bancaria y de Valores.....29  
2.3.- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.....32  
2.4.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.....33

E



2.5.- Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.....	34
2.6.- Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros.....	35
2.7.- Protección al Usuario del Sistema Financiero.....	39
2.8.- Ombudsman Financiero.....	40
2.9.- Regulación y Supervisión Bancaria.....	43

### **CAPÍTULO III.**

#### ***Marco Jurídico.***

3.1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	45
3.2.- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.....	47
3.3.-Reglamento Interno de la Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.....	53
3.4.- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.....	55
3.5.- Acuerdo Delegatorio.....	57
3.6.- Programa Anual de Trabajo.....	58
3.7.- Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.....	58

F

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

3.8.- Reglas para la Operación y Funcionamiento del Registro de Prestadores de Servicios Financieros.....	59
3.9.- Manual de Políticas y Procedimientos de adquisición, arrendamiento y servicios de la CONDUSEF.....	60
3.10.- Bases y Criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar defensoría legal gratuita.....	62
3.11.- Otras disposiciones: Código Fiscal de la Federación, Código de Comercio, Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, Ley de Concursos Mercantiles, Ley Federal de Entidades Paraestatales, Plan Nacional de Desarrollo.....	64

#### **CAPÍTULO IV.**

##### ***Derecho Comparado.***

4.1.- Bundesuarband Deutscher Banke (Alemania).....	66
4.2.- The Canadian Banking Ombudsman (Canada).....	67
4.3.- Súper Intendencia Bancaria de Colombia (Colombia).....	70
4.4.- The Banking Ombudsman (Reino Unido).....	73
4.5.- Insurance Ombudsman of Ireland (Irlanda).....	76
4.6.- Banco de España (España).....	77
4.7.- The Banking Ombudsman of New Zeland (Nueva Zelanda).....	78



4.8.- Banca Bovio Calderari Gruppo Banca Sella (Italia).....	79
4.9.- The swiss Banking Ombudsman (Suiza).....	80

**CAPÍTULO V.**

***Estructura y Facultades de la CONDUSEF.***

5.1.- Creación.....	82
5.2.- Función.....	84
5.3.- Procedimiento de conciliación y arbitraje.....	86
5.4.- Facultades.....	90
5.5.- Competencia.....	93
5.6.-Facultad Sancionadora.....	95
5.7.- Facultad ejecutora.....	98
5.8.- Objeto.....	100
5.9.- Organización.....	101
5.10.- Patrimonio de la Comisión.....	117
5.11.- Registro de Prestadores de Servicios Financieros.....	118
5.12.- Arbitraje en amigable composición o estricto derecho.....	122

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

H

5.13.- Orientación Jurídica y Defensa Legal de los Usuarios.....127

5.14.- Repercusión Social de las funciones y facultades de la Condusef (Sector Bancario, Sector Social, Sector Gubernamental, Internacional).....129

## **CAPÍTULO VI.**

### ***Propuestas.***

Modificaciones a Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.....136

Creación de un órgano auxiliar y dependiente de la CONDUSEF para la ejecución de sanciones.....141

Incremento en las sanciones impuesta por la CONDUSEF, en el sentido de que las Instituciones Financieras, tomen con interés los mecanismos de defensa planteados en la Ley de la CONDUSEF.....144

Conclusiones.....148

Bibliografía.....154

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### Abreviaturas Usadas.

CNBV.	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CNSF.	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
CON SAR.	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
IPAB.	Instituto para la Protección del Ahorro Bancario.
CONDUSEF.	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
CNB.	Comisión Nacional Bancaria.
CNBS.	Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.
CNV.	Comisión Nacional de Valores.
AFORE.	Administradora de Fondos para el Retiro.
SIEFORE.	Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro.
FOBAPROA.	Fondo Bancario de Protección al Ahorro Bancario.
FAMEVAL.	Fondo de Apoyo al Mercado de Valores.
UDIS.	Unidades de Inversión.
SAR.	Sistema de Ahorro para el Retiro.
LPAB.	Ley de Protección al Ahorro Bancario.
BPAS.	Bonos de Protección al Ahorro.
FIRA.	Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura.
FONDO.	Fondo de Garantía y Fomento para la Agricultura, Ganadería y Avicultura.
FE GA.	Fondo Especial de Asistencia Técnica y Garantía para Créditos Agropecuarios.
FOPESCA.	Fondo de Garantía y Fomento para las Actividades Pesqueras.
FOVI.	Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda.
SOF OLES.	Sociedades Financieras de Objeto Limitado.
AMB.	Asociación de Banqueros de México.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

AMSFOL.	Asociación Mexicana de Sociedades Financieras de Objeto Limitado.
AMIB.	Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles.
AMIS.	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros.
BMV.	Bolsa Mexicana de Valores.
INDEVAL.	Instituto para el Depósito de Valores.
MEXDER.	Mercado Mexicano de Derivados.
CECOBAN.	Centro de Computo Bancario.
SHCP.	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
BANXICO.	Banco de México.
LPDUSF.	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
TESOFE.	Tesorería de la Federación.
BANCOMEXT.	Banco Nacional de Comercio Exterior.
FONATUR.	Fondo Nacional para el Turismo.
CEMLA.	Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Introducción.

La protección y defensa del Usuario de servicios financieros en fechas recientes a tomado un interés especial, en virtud de la evolución tanto de las Instituciones Financieras como de los productos y servicios que se encuentran en este mercado, por lo que es necesario contar con Instituciones y ordenamientos legales adecuados para estar en la posibilidad de proporcionar los medios necesarios para que las relaciones existentes entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras se basen en el principio de equidad y además que proporcione los medios de defensa necesarios, como una manera alternativa de solución de conflictos, previa a la presentación de su demanda ante los tribunales correspondientes por parte de los Usuarios en contra de las Instituciones Financieras.

Estas facultades fueron desarrolladas en un principio por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por medio de sus unidades desconcentradas como la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros la que desarrollaba funciones de notificador de las Instituciones Financieras comunicándoles las reclamaciones o quejas que se interponían en su contra por los Usuarios y las Instituciones Financieras eran las encargadas de determinar su procedencia o no, lo que generaba una clara tendencia a solucionar los conflictos ante los órganos jurisdiccionales.

El crecimiento de las Instituciones Financieras y la especialización de los servicios financieros dieron como origen la necesidad de que el público Usuario contará con un órgano único, especializado para proteger sus derechos e intereses y que por medio de sanciones económicas, contribuya a eliminar las irregularidades que cometan las Instituciones Financieras.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Las funciones o facultades antes señaladas son desarrolladas por el organismo denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, organismo que debido a su reciente creación (18-enero-1999) no ha tenido la publicidad, ni la difusión debida para que los Usuarios de servicios financieros y la población en general conozca a este organismo aliado, así mismo, a la falta de cumplimiento de sus resoluciones y a la carente facultad de ejecución dicha Comisión Nacional, se a tomado como un organismo burocrático más, con costo para los contribuyentes.

Por lo anterior el presente trabajo de investigación tiene como finalidad dar a conocer las facultades, funciones, organización, ubicación y situación que guarda la CONDUSEF dentro del Sistema Financiero Mexicano y en si todos los elementos que conforman o intervienen dentro y fuera del organismo. La CONDUSEF, es encargada de las funciones de protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros, en este entendido, el presente trabajo de investigación pretende dotarlo de nuevas facultades para su buen funcionamiento, proponiendo la creación de una unidad administrativa dependiente de dicha Comisión Nacional, encargada de desarrollar el procedimiento de aplicación de sanciones y de la celebración de los acuerdos o convenios de colaboración necesarios para ejecutar las sanciones que aplique esta Comisión Nacional a las Instituciones Financieras, de igual manera, esta investigación propone un incremento de las sanciones establecidas por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Lo anterior en el sentido de consolidar la noble función que desarrolla este organismo y darle la publicidad, fuerza e importancia que se merece como una Autoridad Financiera en nuestro país.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El Capítulo Primero de esta investigación da una breve introducción a la definición e integración del Sistema Financiero Mexicano, así como las autoridades que conforman el mismo y las facultades de protección y defensa que desarrollaron en su momento como autoridades del Sistema Financiero Mexicano. Así mismo en este Capítulo contempla de manera enunciativa las Instituciones Financieras que conforman el Sistema Financiero Nacional y a las demás organizaciones que lo conforman.

El Capítulo Segundo, establece los antecedentes y desarrollo de las facultades de protección y defensa de los Usuarios de servicios, así como las Autoridades Financieras que desempeñaban el papel que ahora tiene la CONDUSEF como autoridad dentro del Sistema Financiero Mexicano. Así mismo encontramos, dentro de este Capítulo, una figura que a nivel internacional en los últimos años ha tomado mucha fuerza y que fue la base para la creación de esta Comisión Nacional, la figura denominada del Ombudsman financiero la cual es analizada en el Capítulo Cuarto de esta investigación.

Así mismo, el Capítulo Tercero establece el marco jurídico de la CONDUSEF en donde se estudian las diferentes legislaciones, los Reglamentos, Manuales, Bases, Criterios, Acuerdos etc., que regulan y facultan a dicha Comisión Nacional, para el desarrollo de sus funciones, así mismo, la forma en como se componen los mencionados ordenamientos legales y las Legislaciones que se aplican de forma supletoria en los casos que así lo marca la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Asimismo, en el desarrollo de esta investigación se establece en el Capítulo Cuarto las distintas instituciones internacionales, con funciones y actividades similares a las que desempeña la CONDUSEF, así como, las diferencias existentes entre los mismos, las repercusiones que tienen en su país y las facultades con las que cuentan.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En su Capítulo Quinto de esta investigación se entrará al análisis minucioso de la estructura y facultades con las que cuenta la multicitada Comisión Nacional, las modificaciones a su Ley, funciones, atribuciones, estructura organización, etc., y todo lo que se relacione con la CONDUSEF.

Finalmente en el último Capítulo de esta investigación se dan las propuestas posibles que podrían en cierta manera incrementar la eficacia de las funciones que realiza la CONDUSEF, estableciendo la creación de una Unidad Administrativa dependiente de la misma Comisión Nacional, encargada del desarrollo de un procedimiento especial para la aplicación y ejecución de las sanciones establecidas, por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como, un incremento considerable de las mismas y así forzar a su cumplimiento cabalmente por las Instituciones Financieras.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



**CAPITULO I.**

**SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

# PAGINACIÓN DISCONTINUA

## Capítulo I.

### Sistema Financiero Mexicano.

1.1. Definición e Integración del Sistema Financiero Mexicano, 1.2. Autoridades del Sistema Financiero Mexicano, 1.3. Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 1.4. Banco de México, 1.5. Instituciones Financieras, 1.6. Comisiones Nacionales e IPAB.

### *Sistema Financiero Mexicano.*

#### 1.1. Definición e Integración del Sistema Financiero Mexicano.

El origen del Sistema Financiero Mexicano se encuentra en la actividad mercantil (comercios y empresas), que con el tiempo se fueron especializando. Entre los antecedentes más importantes en el proceso de modernización del sistema financiero, figuran la creación de la banca múltiple y la formación de un mercado de valores y de deuda pública. En la década de los 70's el Gobierno impulsó la creación de la banca múltiple mediante la fusión de instituciones bancarias y financieras que hasta entonces llevaban a cabo operaciones especializadas. Dentro de este esquema los bancos pudieron alcanzar mejores niveles de capitalización y economías de escala, así como revisar la totalidad de las operaciones que antes se ejecutaban aisladamente, lo que permitió diversificar sus riesgos y propiciar una mejor regulación.

El movimiento de estatización de la banca privada en México, puede ser visto, netamente como una acción dirigida contra la hiperconcentración del poder económico susceptible con competir con el gobierno. Es decir, este movimiento debe ser entendido como un solución, y no como una sanción a una circunstancia que se estaba convirtiendo en un problema para el gobierno.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>GÓMEZ ARIZMÉNDI, Enrique. *Derecho Mercantil III*, 1ª ed. 1999, Ed. Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, Edo. Mex., P. 130.



Con motivo de la estatización de la Banca en el año de 1982, ocurrió un cambio en la naturaleza jurídica de las instituciones al pasar de sociedades anónimas a sociedades nacionales de crédito de propiedad estatal mayoritaria, y se introdujeron cambios fundamentales en su estructura. Así, se conformó un esquema de mayor competencia entre las instituciones, proceso que dio por resultado que el total de bancos comerciales se redujera. Sin embargo, la decisión de estatizar la banca interrumpió el proceso hacia la banca universal y provocó la disolución de grupos financieros industriales. Esto se tradujo en el desarrollo independiente de las casas de bolsa, compañías de seguros, compañías arrendadoras y otros intermediarios no bancarios que lanzaron retos al sistema financiero que dieron por resultado, a su vez, esfuerzos importantes de modernización y generación de nuevos instrumentos.

En diciembre de 1989, el Congreso aprobó una serie de iniciativas de reforma a las principales leyes del Sistema Financiero, y al efecto se modificaron la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, la Ley General de Instituciones de Seguros, la Ley General de Instituciones de Fianzas, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito, la Ley del Mercado de Valores y la Ley de Sociedades de Inversión, con el propósito de disminuir la regulación excesiva, mejorar la supervisión del sistema en su conjunto, reconocer y regular sin excesos a los nuevos intermediarios, fomentar su capitalización y aprovechar las economías de escala, promoviendo una mejor cobertura de mercados y mayor competencia entre los intermediarios.

Una de las reformas introducidas a aquella Ley Bancaria, reconoció a los grupos financieros dando así entidad legal a la interrelación patrimonial y operativa de empresas financieras, que ya se venía dando de hecho en el mercado, y en tal virtud, se propuso promover la creación reglamentada de grupos financieros en torno a la banca, con lo que se esperaba complementar sus servicios con el arrendamiento, el factoraje, el almacén, la operación de sociedades de inversión y de casas de cambio.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Previo a dar una definición de sistema financieros se debe recordar el concepto de sistema, que es la ordenación de los elementos, en movimiento continuo, elementos que se condicionan y determinan, reciprocamente y son vistos unitariamente.<sup>2</sup>

Ahora bien, no existe una definición legal, de lo que se debe considerar como Sistema Financiero Mexicano, pero en la exposición de motivos de la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito de 1985, se estableció un concepto de lo que era el Sistema Financiero Mexicano, que es el siguiente:

*"En la actualidad el sistema financiero mexicano se encuentra integrado básicamente por las instituciones de crédito y los intermediarios financieros no bancarios, que comprende a las compañías aseguradoras y afianzadoras, casas de bolsa y sociedades de inversión, así como las organizaciones auxiliares de crédito."*<sup>3</sup>

*"Jesús de la Fuente Rodríguez, define al Sistema Financiero Mexicano como el conjunto de Autoridades que lo regulan y lo supervisan; entidades financieras intervienen generando, captando, administrando, orientando y dirigiendo tanto el ahorro como la inversión; instituciones de servicios complementarios, auxiliares o de apoyo a dichas entidades; de agrupaciones financieras que prestan servicios integrados; así como otras entidades que limitan sus actividades a información sobre operaciones activas o prestar servicios bancarios con residentes en e extranjero."*<sup>4</sup>

Asimismo, si partimos de un concepto amplio considerando todas las actividades que de alguna manera se realizan en esta área económica y las estructuras, tanto del Gobierno Federal como las privadas que intervienen o interactúan en el, con el objeto de captar, administrar, orientar y dirigir el ahorro a diversas áreas específicas productivas, o también denominados sectores, por lo que podríamos identificar a las siguientes entidades como pertenecientes al Sistema Financiero Mexicano:

<sup>2</sup>DÍAZ INFANTE, Hegewisch Fernando. "Derecho Financiero Mexicano", segunda edición, Editorial Porrúa, México, 1999. P. 9.

<sup>3</sup>ACOSTA ROMERO, Miguel. "Nuevo Derecho Bancario," Ed. Porrúa, México, 2000, P. 193.

<sup>4</sup>DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. "Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, Seguros, Fianzas, Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, Ahorro y Crédito Popular, Grupos Financieros," T. I, 4ª ed., Ed. Porrúa, México, 2002, P. 79.

La Banca múltiple, bancos de desarrollo, grupos financieros, organizaciones auxiliares de crédito, tales como almacenes generales de depósito, arrendadoras financieras, uniones de crédito, casas de cambio, sociedades de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de inversión, y por otra parte, afianzadoras y compañías de seguros; filiales de bancos extranjeros casas de bolsa, grupos financieros extranjeros, oficinas de representación de bancos extranjeros.

Actúan, además, en el sistema financiero mexicano, las autoridades que tienen a su cargo la supervisión, vigilancia e inspección de los intermediarios; y que son fundamentalmente la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Comisión Nacional de los Sistemas de Ahorro para Retiro, Instituto de Protección al Ahorro Bancario.

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

## 1.2. Autoridades del Sistema Financiero Mexicano.

Dentro de las responsabilidades que tiene el Poder Ejecutivo, cabe la de ejercer la rectoría económica del país, con el único y exclusivo objetivo de conseguir para los mexicanos la justa distribución de ingreso de la riqueza, así como fomentar las fuentes de empleo.<sup>8</sup> En este entendido, para realizar el objetivo anterior cuenta con distintas unidades administrativas, dotadas de las facultades necesarias y que a continuación se mencionan.

<sup>8</sup>QUINTANA ADRIANO, Elva Araceli, "Derechos de los Usuarios de la Banca", México, Cámara de Diputados, LVII, Legislatura, 2001.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Durante la etapa previa a la Revolución Mexicana, los intermediarios que se dedicaban a realizar operaciones financieras se encontraban poco regulados y fiscalizados por el Estado, sin embargo, ya a finales del siglo XIX, el número y la actividad de éstos se había incrementado significativamente por lo que se hacía necesaria una mayor vigilancia de sus operaciones.

No es sino hasta la última década del siglo XIX y la primera del XX cuando se crea de manera formal el Sistema Financiero Mexicano, mediante un proceso legislativo que estableció ordenamientos de carácter general para normar uniformemente a las instituciones de crédito, a las empresas aseguradoras, a las compañías de fianzas, a los almacenes generales de depósito y, en cierto grado, a las bolsas de valores y a los agentes de bolsa.

Como parte de este ordenamiento y producto de la creciente, irregular y poco controlada actividad financiera en el país de parte de bancos nacionales y extranjeros, se origina la Ley General de Instituciones de Crédito, publicada el 19 de marzo de 1897, la que en su artículo 113 establecía que la vigilancia de todas las instituciones de crédito, correspondía a la Secretaría de Hacienda, por medio de interventores nombrados exclusivamente para cada banco, o especiales, para casos determinados; así mismo, en el artículo 117 de aquella ley, determinaba que los interventores tendrían igual función que los comisarios de las sociedades, en los balances de los bancos.

El 3 de noviembre de 1889, el Secretario de Hacienda y Crédito Público, don Manuel Dublan, encomendó al Don Luis L. Labastida la realización del trabajo "Estudio Histórico y Filosófico sobre la legislación de los Bancos", que en el capítulo XLIX, proponía que en lugar del sistema de intervenciones que funcionaba hasta la fecha sin responsabilidad, sin armonía y sin coordinación, se creara una sección de interventoría en el seno de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que centralizara las funciones de intervención y vigilancia de los bancos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Por lo anterior, se aprecia que en épocas anteriores la vigilancia de las Instituciones Financieras era encomendada a una sola autoridad, pero en fechas recientes el sistema de vigilancia del sistema financiero mexicano se encuentra integrado de la siguiente manera:

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que de una manera general se puede definir como la autoridad que supervisa y regula a las instituciones del sistema financiero, mediante varios organismos que depende de ella a los cuales se les llama autoridades del Sistema Financiero Mexicano, que son las siguientes:

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), encargada del sector Bancario, Organizaciones Auxiliares del Crédito y el sector Bursátil.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), encargada del sector de Seguros y el sector de Fianzas.

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), encargada del sector ahorro para el retiro (jubilación / pensión).

Instituto de Protección al Ahorro Bancario (IPAB), encargada de la protección a los depósitos bancarios en México.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), encargada de todos los anteriores en materia de orientación y defensa de los intereses del público que utiliza los servicios y productos de los mismos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



### **1.3. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.**

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público fue creada el 4 de octubre de 1821, a raíz de la consumación de la Independencia su denominación cambió posteriormente por la de Secretaría de Hacienda y Crédito Público y Comercio, la última palabra fue suprimida y desde fines del siglo pasado se le conoce con el nombre de Secretaría de Hacienda y Crédito Público.<sup>6</sup>

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público es el órgano más importante del Gobierno Federal en materia financiera, a ella corresponde aplicar, ejecutar e interpretar, a efectos administrativos, los diferentes ordenamientos sobre la materia que existen, así mismo, le corresponde dar la orientación de la política financiera y crediticia de todos los intermediarios financieros.

Depende directamente del Ejecutivo Federal y es la autoridad encargada de otorgar autorizaciones que conforme a la Ley correspondan para la constitución y operación de la mayor parte de las entidades financieras del país. Dentro de sus principales funciones financieras se encuentran:

- 1.- Planear, coordinar, evaluar y vigilar el Sistema Financiero del país;
- 2.- Emitir regulaciones;
- 3.- Interpretar las leyes financieras para efectos administrativos;
- 4.- Intervenir en la investigación y persecución de delitos financieros;
- 5.- Participar en los órganos de gobierno de las comisiones nacionales supervisoras;
- 6.- Otorgar autorizaciones para poder operar como una Institución Financiera.

<sup>6</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel. Op. Cit., P. 196.

#### 1.4. Banco de México.

El primer antecedente legal del Banco del México como Institución Central reguladora de la circulación monetaria y del valor relativo de la unidad de cambio, es el decreto del 3 de abril del 1916, en donde el gobierno constitucional creó la Comisión Monetaria, que adsorbió las antiguas funciones de la Comisión de Cambio y de Moneda, establecida en 1905. Así mismo el Banco de México regula el sistema Financiero del país sobre todo desde el punto de vista del sistema de pagos, que involucra el dinero que usamos, el uso del dinero de otros países que circula en México y también el dinero representado mediante instrumentos como dinero en efectivo, documentos (títulos de crédito) o medios electrónicos.<sup>7</sup>

El Banco de México es una persona de derecho público dotado de autonomía para el ejercicio de sus funciones y su administración, su finalidad es la de proveer a la economía del país de moneda nacional y, dentro de dicha finalidad está la de procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda.

Entre otras finalidades podemos señalar que el Banco de México promoverá el sano desarrollo del sistema financiero y propiciará un buen funcionamiento de los sistemas de pagos. Para el cumplimiento de dichas finalidades, el Banco de México, está facultado para regular la intermediación y los servicios financieros, operar como acreditante de última instancia con respecto a las instituciones de crédito, emitir disposiciones y sancionar el incumplimiento de la regulación que el propio Banco de México emita.

<sup>7</sup> <http://www.banxico.org.mx>, día de consulta 15-10-2002

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El Banco de México, que abrió sus puertas el 1 de Septiembre de 1925, fue la consumación de una aspiración largamente acariciada por el país. Poco recordado es actualmente el hecho de que los antecedentes de esta Institución se remontan al menos hasta principios del siglo XIX. En fecha tan remota como 1822, durante el reinado de Agustín de Iturbide, la historia registra la presentación de un proyecto para crear una institución con la facultad para emitir billetes que se denominaría "Gran Banco del Imperio Mexicano".

Cabe señalar que en Europa, los bancos centrales surgieron a partir de una evolución espontánea en que algún banco comercial fue adquiriendo gradualmente las funciones que en un contexto moderno corresponden en exclusiva a los institutos centrales. Algo parecido estuvo próximo a ocurrir en México hacia 1884, pero en un célebre juicio legal celebrado en la capital del país triunfó la postura que favorecía la libre concurrencia de los bancos comerciales en cuanto a la emisión de billetes.

Con la destrucción del sistema bancario porfirista durante la Revolución, la polémica ya no se centra en la conveniencia del monopolio o la libre concurrencia en la emisión de moneda, sino en las características que debería tener el Banco Único de Emisión, cuyo establecimiento se consagró en el Art. 28 de la Carta Magna promulgada en 1917. La disyuntiva consistía en proponer el establecimiento de un banco privado, o un banco bajo control gubernamental. Los Constituyentes reunidos en Querétaro optaron por esta segunda fórmula, aunque la Carta Magna sólo estableció que la emisión de moneda se encargaría en exclusiva a un banco que estaría "bajo el control del Gobierno".

Sin embargo, a pesar de lo consagrado en la Constitución, siete largos años demoró la fundación del entonces llamado Banco Único de Emisión. En ese lapso, se emprendieron varias tentativas para llevar a cabo el proyecto, que fracasaron por la inflexible penuria del erario. Reiteradamente, la escasez de fondos públicos fue el obstáculo insuperable para poder integrar el capital de la Institución.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En la problemática, se fue consolidando en el mundo la tesis sobre la necesidad de que todos los países contasen con un banco central.

Desde su fundación, el Banco de México ha sido dotado de marcos legales — constituidos principalmente por sus leyes orgánicas— conducentes y propiciatorios de un desempeño eficaz en el desarrollo de sus tareas. Debe destacarse, de manera especial, la reforma que entró en vigor en abril de 1994, por la cual se dotó de autonomía al Banco de México. Con ello, se ha otorgado al Banco de México el status idóneo para cumplir su cometido fundamental, que es la procuración de la estabilidad de la moneda nacional.

Son muchas las aportaciones que a través de su historia ha hecho el Banco de México a la práctica y a los conocimientos de la banca central. Al combinar la innovación con la buena técnica y el pragmatismo, se ha procurado contribuir al progreso de México mediante la creación de muchos mecanismos.

El Banco de México ha sido también semillero de no pocas ideas e instituciones que han dado renombre a la administración mexicana y han aportado al progreso de México. Para recordar sólo algunos casos cabe mencionar al Banco Nacional de Comercio Exterior (Bancomext) fundado en 1937; al Fondo Nacional para el Turismo (Fonatur); al Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), y la labor permanente y abierta que han desplegado el Banco y sus funcionarios en favor del libre comercio.

Por todo lo anterior, el Banco de México goza el día de hoy de un bien ganado y merecido prestigio. Independientemente de sus facultades legales, nadie le disputa la rectoría de los sistemas financiero y monetario, y las funciones regulatorias que en materia monetaria le son propias.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### **1.5. Instituciones Financieras.**

Las instituciones financieras son las sociedades autorizadas en términos de Ley, principalmente por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y excepcionalmente por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para captar, administrar, orientar y dirigir tanto el ahorro como la inversión del público.

Las Instituciones Financieras pueden clasificarse, de acuerdo, al tipo de servicios que prestan en los sectores siguientes:

- I. Sector Bancario.
- II. Sector Mercado de Valores.
- III. Sector Organizaciones Auxiliares del Crédito.
- IV. Sector Seguros y Fianzas.
- V. Sector de Pensiones.

Dentro del Sector Bancario se encuentran:

- a). Las Instituciones de Crédito, de Banca Múltiple y de Banca de Desarrollo;
- b). Fondos de Fomento;
- c). Sociedades de Información Crediticia;
- d). Patronato CAMBIAR.

Dentro del Sector Mercado de Valores se encuentra:

- a). Casas de Bolsa.
- b). Bolsas de Valores.
- c). Instituciones para el depósito de valores.
- d). Empresas calificadoras de valores.
- e). Sociedades de Inversión.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- f). Sociedades operadoras de sociedades de inversión.
- g). Asesores de inversión.
- h). Especialistas Bursátiles.

Dentro del Sector Organizaciones Auxiliares de Crédito se encuentran:

- a). Almacenes Generales de Depósito;
- b). Arrendadoras Financieras;
- c). Empresas de Factoraje Financiero;
- d). Casa de Cambio;
- e). Uniones de Crédito;
- f). Sociedades de Ahorro y Préstamo.

Dentro del Sector Seguros y Finanzas se encuentran:

- a). Instituciones de Seguros;
- b). Instituciones de Fianzas;
- c). Sociedades Mutualistas de Seguros;
- d). Consorcios de instituciones de seguros o instituciones de fianzas para objeto determinado.

Dentro del Sector Pensiones se encuentran:

- a). Administradoras de Fondos para el Retiro;
- b). Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro;

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## 1.6. Comisiones Nacionales e IPAB.

### *Comisión Nacional Bancaria y de Valores.*

En el siglo pasado no existían antecedentes precisos de un organismo que pudiera considerarse que desarrollara las funciones que lleva a cabo la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, su antecedente del siglo pasado fue por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el establecimiento de unos interventores de bancos, pero no tenían responsabilidad y poco hacían por vigilar los bancos. Asimismo el primero de octubre de 1904 empezó a funcionar un organismo dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público denominado Inspección General de Instituciones de Crédito y Compañías de Seguros, el cual permaneció activo hasta el 30 de octubre de 1915 en que fue creada la Comisión Reguladora e Inspectora de Instituciones de Crédito, misma que tuvo como una de sus actividades más relevantes la incautación y liquidación de los bancos: Peninsular de Yucatán, Oriental de México, Mercantil Mexicano, y los Hidalgo, Guerrero, Querétaro, San Luis Potosí, Jalisco, Coahuila y Tamaulipas por haber emitido billetes en cantidades mayores a la suma de sus reservas metálicas.

La experiencia demostró la ineficacia de la regulación financiera, por lo que, durante la administración del Presidente Plutarco Elías Calles, se consideró que debía inyectarse nueva vida a la inspección bancaria, poniéndola en manos de un organismo dotado de una competencia muy especializada, una organización administrativa propia y una amplia libertad funcional, por cuyo conducto dicha inspección fuera real y efectiva. Así, por Decreto del 24 de diciembre de 1924 se creó la Comisión Nacional Bancaria (CNB) y, el 15 de julio de 1925, se publicó el Reglamento de la Ley que creó dicho Organismo.<sup>8</sup>

<sup>8</sup>DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. Op. Cit., P. 142.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La CNB, cuyo primer presidente fue el Lic. Fernando González Roa, nace como órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, dotado de la autonomía y facultades necesarias para: vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la organización y operación del sistema bancario; proponer a dicha Secretaría los criterios para la más eficaz reglamentación de las operaciones bancarias en el país; practicar inspecciones a las instituciones, formular y publicar las estadísticas bancarias nacionales; así como actuar como cuerpo consultivo de las autoridades hacendarias.<sup>9</sup>

La Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, promulgada por el Presidente Manuel Ávila Camacho el 31 de mayo 1941, dispuso que la Comisión Nacional Bancaria se compusiera de un Pleno y de un Comité Permanente que estarían encargados de la inspección y vigilancia, así como, de fungir como órgano consultivo. La promulgación de ésta y otras leyes, pusieron de manifiesto la necesidad de adecuar las funciones de inspección y vigilancia de conformidad con el desarrollo del sistema bancario, por lo que el 25 de septiembre de 1946 se aprobó un nuevo reglamento de inspección y vigilancia, cuando ya operaban en el país 245 instituciones de crédito.

La evolución de las operaciones del sector financiero durante las décadas de los cincuentas y los sesentas, producto de una etapa de la economía nacional conocida como el "desarrollo estabilizador", provocó que se reformara la Ley Federal de Instituciones de Fianzas mediante Decreto publicado el 18 de enero de 1969, confiándole a la CNB la inspección y vigilancia de las compañías afianzadoras.

En este orden de ideas, se adicionó el Artículo 160-Bis a la Ley Bancaria el 29 de diciembre de 1970, con el objeto de que las funciones de inspección y vigilancia de las instituciones de seguros se ejercieran por conducto de la CNB, por lo cual desde esa fecha se creó la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros (CNBS).

---

<sup>9</sup><http://www.cnbv.gob.mx>, día de consulta 8-11-2002.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



De esta manera se crea la Comisión Nacional Bancaria como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y con las facultades que la Ley le marquen, y tiene por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras a fin de procurar su estabilidad y su correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto personas físicas y demás personas morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero.

Por otra parte, por decreto del Presidente Manuel Ávila Camacho publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 1946, se creó el Organismo autónomo denominado Comisión Nacional de Valores (CNV), con facultades para aprobar el ofrecimiento de títulos y valores mexicanos; determinar con sujeción a las leyes respectivas, los títulos y valores que pudieran adquirir las compañías de Seguros como inversión de sus reservas; aprobar o vetar, en su caso, la inscripción en bolsa de títulos o valores; aprobar el ofrecimiento al público de valores no registrados en bolsa; aprobar las tasas máximas y mínimas de interés de las emisiones que en el futuro se hicieran de cédulas, bonos hipotecarios, etc.

En síntesis, la CNV sustituyó a la Nacional Financiera y a la Comisión Nacional Bancaria en la tramitación previa de la liga de valores por la bolsa, en el entendido que las sociedades financieras estaban desempeñando ya un papel decisivo en la industrialización del país.

La Bolsa de Valores de México funcionaba ya como una organización auxiliar de crédito y, a partir de 1946, correspondería a la CNV regular su funcionamiento. Era así que una institución con más de medio siglo de existencia empezaba en realidad a superarse a partir de que orientaba esfuerzos hacia el reforzamiento de sus estructuras y a la creación de nuevos productos financieros-bursátiles para satisfacer las múltiples demandas de un creciente mercado de valores.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La bolsa no se contemplaba de manera aislada o como una mera alternativa para formar de manera exclusiva capital de riesgo (acciones), sino pasaba poco a poco a convertirse en un mecanismo capaz de coadyuvar o impulsar un desarrollo más equilibrado de la economía al participar de otros instrumentos fundamentales en el sistema financiero.

### ***Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.***

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas ya existía en fechas anteriores a 1970 y ese mismo año desapareció para fusionarse con la Comisión Nacional de Bancaria con resultados poco funcionales y restableciendo sus funciones en el año de 1990. Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que tiene a su cargo la inspección y vigilancia de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros e Instituciones de Fianzas, principalmente.

La razón de la separación de la materia bancaria, de las de seguros y fianzas, se debió principalmente al crecimiento de las actividades financieras y a la necesidad de atender, de una manera más eficiente, los sectores especializados.<sup>10</sup>

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, funge también como órgano de consulta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en cuestiones relativas al sector asegurador y en los demás casos de que las leyes determinen, e impone sanciones administrativas por infracciones a las leyes que rigen al mencionado sector.

---

<sup>10</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. Op. Cit., P. 203.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Supervisar, de manera eficiente, que la operación de los sectores asegurador y afianzador se apegue al marco normativo, preservando la solvencia y estabilidad financiera de las Instituciones, para garantizar los intereses del público usuario, así como promover el sano desarrollo de estos sectores con el propósito de extender la cobertura de sus servicios a la mayor parte posible de la población.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, sin personalidad jurídica propia, creada mediante decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de enero de 1990, para realizar las funciones de regulación, inspección y vigilancia de los sectores Asegurador y Afianzador en los términos de las leyes respectivas.

Entre otras de sus funciones se encuentra la de garantizar al público usuario de los Seguros y de las Fianzas que los servicios y actividades que las instituciones y entidades autorizadas que realizan, se apeguen a lo establecido en las leyes de la materia.

Regular, inspeccionar y vigilar con sistemas modernos a las instituciones y sociedades mutualistas de seguros, a las instituciones de fianzas y a las demás personas físicas y morales que de acuerdo con las leyes de la materia estén autorizadas para realizar las actividades relacionadas con seguros y fianzas.

En este sentido la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas tiene a su cargo la responsabilidad de supervisar la solvencia y estabilidad de los sectores asegurador y afianzador para que estos respalden y contribuyan a la generación de ahorro interno.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.**

Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, dotado de una autonomía técnica y facultades ejecutivas con competencia funcional propia en los términos de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, creado por el Decreto de la Coordinación de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, de fecha 13 de julio de 1994 y que tiene por objeto la coordinación, regulación, supervisión y vigilancia de los sistemas de ahorro para el retiro, ejerciendo facultades de supervisión principalmente, con respecto a las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES), Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR y Sociedades de Inversión Especializadas en dichos fondos (SIEFORES).

Asimismo, la Comisión establecerá los mecanismos, criterios y procedimientos para el funcionamiento de los sistemas de ahorro para el retiro, previstos en las leyes del Seguro Social, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; en su caso, proporcionar el soporte técnico necesario para el correcto funcionamiento de los sistemas.

Entre otras, es la encargada de proteger el interés de los trabajadores y de sus beneficiarios, asegurando una administración eficiente de su ahorro para el retiro.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### ***Instituto para la Protección del Ahorro Bancario IPAB.***

Durante la constante evolución del sistema financiero, el 19 de enero de 1999, con el objeto de sentar las bases de un esquema ordenado de seguro de depósito bancario, se publicó la creación del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), el cual tuvo como objeto establecer un sistema de protección al ahorrador bancario que beneficié a las personas que realicen cualquiera de las operaciones garantizadas estableciendo límites a dichas garantías, así como regular los apoyos financieros que se otorguen a las instituciones de banca múltiple, sustituyendo así al FOBAPROA.

El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado con fundamento en la Ley de Protección al Ahorro Bancario.

La Ley de Protección al Ahorro Bancario, publicada en el Diario Oficial el 19 de enero de 1999, tiene como objetivos principales establecer un sistema de protección al ahorro bancario, concluir los procesos de saneamiento de instituciones bancarias, así como administrar y vender los bienes a cargo del IPAB para obtener el máximo valor posible de recuperación.

Las siglas IPAB significan Instituto para la Protección al Ahorro Bancario y es la institución pública encargada de asegurar los depósitos de los ahorradores en los bancos en México. El IPAB forma parte de la red de seguridad del Sistema Financiero Mexicano y es responsable, en coordinación con otras autoridades financieras, de dar seguimiento y de definir la situación de los bancos con problemas de insolvencia, en dado caso, liquidando sus activos y pagando sus obligaciones garantizadas.

Con anterioridad al IPAB, el FOBAPROA (Fondo Bancario de Protección al Ahorro), desempeñaba la función de protección al ahorro. Antes del FOBAPROA, dicha función se cumplía a través de otros mecanismos del sector público. En México ningún ahorrador ha perdido sus depósitos en instituciones bancarias. Tras la crisis de 1995, a través del FOBAPROA, el gobierno mexicano otorgó apoyo a los bancos con problemas de solvencia en beneficio de los ahorradores, dotando de la liquidez necesaria a las instituciones para que los depositantes pudieran retirar sus ahorros cuando así lo decidiesen.

La experiencia de 1995 impulsó al Gobierno Mexicano a replantear sus políticas públicas en materia de protección al ahorro, mediante el giro hacia la instauración gradual de un sistema de cobertura explícita y limitada. Con la sanción de la Ley de Protección al Ahorro Bancario en 1999, el IPAB inició el proceso de asunción de los derechos y las obligaciones del FOBAPROA y del FAMEVAL (Fondo de Apoyo al Mercado de Valores), originados con motivo de la crisis de 1995, bajo un nuevo ordenamiento legal sustancialmente diferente al anterior.

En éste entendido, el IPAB sustituyó al FOBAPROA. Sin embargo, según lo dispuesto por la Ley de Protección al Ahorro Bancario, como figura legal, el FOBAPROA seguirá existiendo hasta que se realice el intercambio de pagarés emitidos por el mismo bajo el Programa de Capitalización y Compra de Cartera por pagarés suscritos por el IPAB.

Al emitirse la Ley de Protección al Ahorro Bancario (LPAB) en 1999, el H. Congreso de la Unión creó el IPAB para instaurar y administrar un nuevo sistema de seguro de depósitos explícito y limitado para proteger a los pequeños y medianos ahorradores.

En su última etapa, la protección al ahorro que otorgará el IPAB garantizará un máximo de 400,000 unidades de inversión (UDIs) por ahorrador, por institución, a partir del 1 de enero de 2005, fecha en la que comienza la última etapa del programa reducción de cobertura. Antes de 1999, prácticamente todos los pasivos de los bancos estaban asegurados.<sup>11</sup>

El IPAB, proporciona a las instituciones, en beneficio de los intereses de las personas, un sistema para la protección al ahorro bancario que garantice el pago, a través de la asunción por parte del Instituto, en forma subsidiaria y limitada, de las obligaciones establecidas en la ley, a cargo de las instituciones, así como administrar los programas de saneamiento financiero que formule y ejecute en beneficio de los ahorradores y usuarios de las instituciones y en salvaguarda del Sistema Nacional de Pagos.<sup>12</sup>

Ahora bien, BPAs significa Bonos de Protección al Ahorro. Los BPAs son instrumentos de deuda que emite el IPAB. El artículo segundo de la Ley de Ingresos de la Federación faculta al IPAB para emitir o adquirir deuda con el único propósito de refinanciar sus pasivos. Actualmente, los BPAs se emiten a plazos de tres y cinco años.

El IPAB contribuye en varias formas a consolidar la confianza en el Sistema Financiero Mexicano. Al proteger el ahorro de los depositantes, se elimina el riesgo de corridas bancarias ya que los depositantes tienen garantizado el pago de cuando menos una parte de sus recursos por el Gobierno Mexicano, limitando así la probabilidad de una falla general en el sistema de pagos.

El IPAB también promueve confianza al ser una agencia con poderes y cursos de acción definidos y explícitos para la resolución de bancos en peligro de quiebra, reduciendo la incertidumbre.

<sup>11</sup><http://www.ipab.org.mx>, día de consulta, 24-11-2002.  
<sup>12</sup>ACOSTA ROMERO, Miguel. Op. Cit., P. 645.

Cabe señalar que otra forma en la que el IPAB contribuye a la estabilidad del Sistema Financiero en México es a través de su cultura de prevención. El IPAB, conjuntamente con autoridades del Sistema Financiero, posee los recursos humanos con la capacidad técnica y práctica para detectar riesgos de quiebra en las instituciones en una fase razonablemente temprana, así como, para dar seguimiento a la evolución financiera del sistema bancario para advertir la presencia de posibles riesgos emergentes de naturaleza macroeconómica, modelos financieros, actuariales y estadísticos.

Mediante el seguimiento de riesgos y de los mecanismos de resolución de bancos en problemas al menor costo posible, el IPAB está en una mejor posición para garantizar el pago de las obligaciones garantizadas y contribuye, en coordinación con otros participantes de la red de seguridad financiera, a la existencia de una banca comercial sana y competitiva.

#### ***Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.***

A fin de concentrar en una sola entidad la gestión de conflictos entre el público y las instituciones financieras, con fecha 18 de enero de 1999, se crea la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), que es un organismo público descentralizado, de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras que operen dentro del territorio nacional, así como, crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros, actuar como árbitro en los conflictos que éstos sometan a su jurisdicción, y promover a la equidad en la relaciones entre éstos y las instituciones financieras.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Con base en lo anterior las facultades enunciadas quedaron fuera del ámbito de competencia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, transfiriéndose de igual manera los recursos humanos, financieros y materiales destinados al respecto.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se va a encargar de asesorar, informar y ayudar a resolver problemas con los bancos, las aseguradoras, las Afores, las casas de bolsa y todas las demás instituciones que brindan servicios o productos financieros. La creación de esta Comisión Nacional responde a la necesidad de equilibrar la balanza en la relación que establecen los Usuarios y las Instituciones que tienen que ver con sus finanzas. De hecho, una de las prioridades de la CONDUSEF es la atención a todos los miembros de la sociedad que enfrenten diferencias con las Instituciones Financieras.

Por otra parte, el país necesita instituciones sanas, eficientes y que gocen de la confianza de la población. Los Usuarios, por su parte, merecen una buena atención, excelencia en el servicio que se les ofrece, seguridad para su dinero y un trato equitativo. Para lograr esto, la CONDUSEF difunde sus objetivos, los campos de acción que le corresponden y los alcances de su labor. Asimismo, orienta y capacita al Usuario y en su caso lo asesora.

La CONDUSEF sabe de los problemas que generalmente surgen entre la población que emplea los servicios o adquiere los productos de Instituciones Financieras y contribuye a solucionarlos con asesoría y apoyo jurídico. Para ello cuenta con información sobre las políticas y las prácticas de los organismos del ramo financiero, sobre la forma en que son redactados los contratos que los Usuario tiene que firmar y sobre la publicidad de los productos y servicios que dichas instituciones ofrecen. También cuenta con la facultad para recomendar y sugerir las medidas correctivas necesarias para el mejor funcionamiento de nuestro Sistema Financiero.

Finalmente para concluir el presente Capitulo dentro del Sistema Financiero Mexicano podemos encontrar los Fideicomisos de Fomento entre los que podemos mencionar:

***Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA).***

Es una entidad financiera del Gobierno Federal, cuya misión consiste en crear valor en las redes productivas, de los sectores rural y pesquero, con criterios de eficiencia y rentabilidad, a través del desarrollo de los mercados financieros, de tecnología y servicios.

FIRA como instrumento del Gobierno Federal actúa como entidad financiera de segundo piso y su misión se cumple, a través de la canalización de recursos crediticios y el otorgamiento de Servicios Integrales de Apoyo. En este sentido, FIRA como dependencia del Gobierno Federal funciona de acuerdo a la política nacional de desarrollo, para propiciar, mediante un enfoque integral de fomento, una mayor productividad, rentabilidad y competitividad de las actividades del medio rural y del sector pesquero.

FIRA esta integrado por cuatro fideicomisos que son: el Fondo de Garantía y Fomento para la Agricultura, Ganadería y Avicultura (**FONDO**), Fondo Especial para Financiamientos Agropecuarios (**FEFA**), Fondo Especial de Asistencia Técnica y Garantía para Créditos Agropecuarios (**FEGA**), Fondo de Garantía y Fomento para las Actividades Pesqueras (**FOPECA**).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

***Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (FOVI).***

FOVI es un Fideicomiso Público constituido en 1963 por el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en Banco de México, el cual es administrado por la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. a partir del 26 de febrero de 2002.

Dentro de sus fines se encuentra el otorgar apoyos financieros y garantías para la construcción y adquisición de vivienda de interés social, canalizando los recursos a través de los intermediarios financieros, siendo éstos las instituciones de banca múltiple y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOL) del ramo hipotecario e inmobiliario, registradas ante FOVI.

Los recursos del financiamiento se asignan a través del sistema de subastas a las que están llamados los promotores de vivienda registrados en FOVI, así como los intermediarios financieros autorizados.

Asimismo el Sistema Financiero también cuenta con diversas Asociaciones como:

***Asociación de Banqueros de México (AMB).***

***Asociación Mexicana de Sociedades Financieras de Objeto Limitado (AMSFOL).***

***Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB).***

***Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).***

***Asociación Mexicana de Casas de Cambio.***

Otros:

***Bolsa Mexicana de Valores (BMV).***

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Instituto para el Depósito de Valores (INDEVAL).**

**Mercado Mexicano de Derivados (MEXDER).**

**Centro de Computo Bancario (CECOBAN).**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**CAPITULO II.**

**ANTECEDENTES DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE  
LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Capítulo II.

### Antecedentes de la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

2.1. Banco de México, 2.2. Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2.3. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, 2.4. Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 2.5. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario, 2.6. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 2.7. Protección al Usuario de Servicios Financieros, 2.8. Ombudsman Financiero, 2.9. Regulación y Supervicio Bancaria.

#### *Antecedente de la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.*

##### **2.1. Banco de México.**

En México son varios los ordenamientos legales y reglamentarios que establecen diversos instrumentos para la protección jurídica de los consumidores de bienes y servicios. Estos cuerpos normativos, por lo común, otorgan facultades a la Administración Pública Federal (centralizada, desconcentrada y descentralizada) para resolver los conflictos que se presentan entre los consumidores y proveedores de bienes y prestadores de servicios. Estas facultades convierten a la Administración Pública Federal, en un conciliador y en un arbitro en tales conflictos. Los procedimientos de conciliación y arbitraje que se instituyen en dichos cuerpos normativos, aparecen entonces como vías de solución alternativas a los procedimientos estrictamente judiciales. Creando además normas que regulen diversas materias y autoridades como competencia de las mismas, que lejos de unificar el derecho, lo diversifican, especializan y complican.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel. Op. Cit., P. 663

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Una de las misiones desarrolladas por los Bancos Centrales a lo largo de la historia ha sido el de asegurar el buen funcionamiento y la estabilidad del Sistema Financiero. En el caso de Banco de México su Ley le ha reservado diversas funciones para alcanzar dicha finalidad.

Asimismo, encontramos que el Banco de México, va a regular la intermediación y los servicios financieros. La Ley de Banco de México confiere la facultad de que dicha institución central dicte disposiciones generales para estructurar y conducir actividades de las entidades financieras, entre las que podemos encontrar como:

- I.- Captación de Recursos;
- II.- Otorgamiento de Financiamiento;
- III.- Prestación de Servicios.

Podrá operar como acreedor de última instancia para las instituciones de crédito, esto se refiere a que debido a que los créditos que otorgan las instituciones de crédito son por lo general a un plazo mayor que los depósitos que reciben de los ahorradores, no cuentan con la liquidez suficientes para responder a un retiro masivo, lo que puede provocar un colapso en el Sistema Financiero.<sup>14</sup>

El Banco de México aplicará sanciones a los intermediarios que tengan por objeto preservar la efectividad de las normas de orden público establecidas en la Ley de Banco de México, de esta manera, proveer a los propósitos de regulación monetaria o cambiaria, al sano desarrollo del sistema financiero, al buen funcionamiento del sistema de pagos y a la protección de los intereses del público.

De igual manera, el Banco de México propicia el buen funcionamiento de pagos asumiendo una doble función de operar en dicho sistema, en una participa directamente y otra como regulador.

<sup>14</sup> DE LA FUENTE RODRIGUEZ, Jesús. Op. Cit., P. 121.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La participación directa del Banco de México, se refiere al suministros de billetes y monedas que se ponen en circulación e interviniendo en su canje, esto es, que Banxico asume la responsabilidad de asegurar el circulante necesario en todo el país y que tenga una aceptación entre la población.

Ahora bien, por lo que respecta a su participación como regulador, se refiere a que Banxico podrá expedir disposiciones que tengan como propósito el propiciar el buen funcionamiento del sistema de pagos, consistentes en la prestación de servicios de transferencia de fondos a través de instituciones de crédito y de otras empresas que lo prestan de manera profesional.

Finalmente, entre otras funciones de Banxico podemos mencionar que puede otorgar créditos a otros Bancos Centrales y Autoridades Internacionales, funciona como agente financiero del Gobierno Federal, esto es que asesora y maneja la política de endeudamiento local y externa del Gobierno Federal, administra la reserva internacional, maneja la política cambiaria del país, que es la que determina los precios a los cuales esta dispuesto a comprar o vender divisas el Banco Central.

## **2.2. *Comisión Nacional Bancaria y de Valores.***

En México la vigilancia de las Instituciones de Crédito se estableció por primera vez en el Código de Comercio de 1884, por medio de una oficina administrativa que formaba parte del Ministerio de Hacienda. La experiencia demostró la ineficacia de este sistema por lo que, durante la administración del presidente Plutarco Elías Calles, se consideró que debía inyectarse nueva vida a la inspección bancaria poniéndola en manos de un organismo dotado de una competencia muy especializada, una organización administrativa peculiar y una amplia libertad funcional, por cuyo conducto dicha inspección fuera real y efectiva.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Así por Decreto del 24 de diciembre de 1924 se creó la Comisión Nacional Bancaria y , el 15 de julio de 1925, se publicó el Reglamento de la Ley que creó dicho Organismo.<sup>15</sup>

Cabe señalar, que la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares no contenía disposiciones protectoras de los usuarios de los servicios financieros, sin embargo la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros desempeño durante mucho tiempo el papel de conciliador. Este papel lo realizaba mediante la realización de un procedimiento administrativo de conciliación, no establecido en la Ley, y que solo comunicaba de la reclamación o queja a la Institución Financiera que se presentaban por los Usuarios, esta comunicación sólo tenía el carácter de informativa para las Instituciones y que estas expresarán los motivos de su conducta ante los usuarios. En este sentido si las Instituciones de Crédito asumían la responsabilidad de sus actos frente a los usuarios se resolvía el conflicto, pero en caso de que no los reconociera, la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, por carecer de facultades para de conciliador o arbitro no podía dictar una resolución y su función solo quedaba en notificar a los usuarios del rechazo de su reclamación o queja indicándoles que podían hacer valer sus derechos ante los tribunales correspondientes.

Al pasar el tiempo y a raíz de la nacionalización de los bancos privados, nació un interés del Estado Mexicano por establecer instrumentos y mecanismos jurídicos que aseguraran una eficiente y honesta administración de los bancos, por una parte, y un respecto a los intereses y derechos de los usuarios de servicios financieros, por la otra. Por lo que en el año de 1982 se implemento en la Ley Reglamentaria de Banca y Crédito, dos procedimientos uno de conciliación y el otro de arbitraje que eran sustanciados por la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, cuya finalidad era la de resolver los conflictos de los usuarios con las Instituciones Financieras.

---

<sup>15</sup> Ibidem, P. 142.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Cabe señalar, que la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros fue escindida para crear dos Comisiones: la Bancaria y la de Seguros y Fianzas, quedando la supervisión y vigilancia de los intermediarios financieros en manos de tres Comisiones Nacionales: la Bancaria, Seguros y Fianzas y la de Valores. Así mismo el 30 de abril de 1995 se publica la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores integrando las funciones de las dos Comisiones en una.<sup>16</sup>

Fue por la necesidad de fortalecer la capacidad reguladora y supervisora del gobierno federal para enfrentar con éxito la prestación conjunta de una amplia gama de servicios, prestado por las entidades financieras, la necesidad de contar con modelos y procedimientos de regulación y supervisión, el aumento del número de entidades financieras que ofrecen sus productos y servicios, los actos de abuso y corrupción por parte de los administradores de las entidades financieras, que fue creada la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores tiene por objeto supervisar y regular en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, con el fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del Sistema Financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público. Asimismo supervisará y regulará a las personas físicas y morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>CARBALLO YÁNEZ, Erick. *"Nuevo Derecho Bancario y Bursátil Mexicano"*, quinta edición, Editorial Porrúa, México, 2000. P. 314.

<sup>17</sup> Artículo 2º, Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Dentro de sus funciones podemos encontrar las de inspección y vigilancia de las instituciones financieras y organizaciones auxiliares, en donde la inspección se refiere a revisar, verificar, comprobar y evaluar los recursos, obligaciones y patrimonio, así como las operaciones, funcionamiento, sistemas de control y en general, todo lo que pudiera afectar la posición financiera y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas de la materia.<sup>18</sup>

Asimismo, la vigilancia consiste en que las instituciones cumplan con las disposiciones de la Ley de la de Instituciones de Crédito y las que deriven de la misma, y atiendan las observaciones e indicaciones de la Comisión, como resultado de las visitas de inspección realizadas.<sup>19</sup>

En este entendido el objeto social que persigue la inspección y vigilancia por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores es la protección de los intereses de terceros aportadores de los recursos con que la Banca opera.

### **2.3. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.**

La misión de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas es la de garantizar a los Usuarios de los seguros y de las fianzas, que los servicios y actividades que las instituciones y las entidades autorizadas realizan se apeguen a lo establecido por las leyes, para la realización de esta misión o propósito la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas está facultada par supervisar la solvencia de las instituciones de seguros y fianzas, autoriza a los intermediarios de seguro directo y reaseguros, así como, apoya el desarrollo de los sectores asegurador y afianzador.<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Artículo 133. Ley Instituciones de Crédito

<sup>19</sup> Artículo 134. Ley de Instituciones de Crédito.

<sup>20</sup> <http://www.cnstf.gob.mx>, día de consulta 2-11-2003.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Básicamente la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas tiene las mismas atribuciones, facultades y obligaciones que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a diferencia que la CNSF se especializa en la inspección y vigilancia de las sociedades mutualistas y de seguros, de conformidad a lo establecido por el artículo 106 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, de igual manera dicha Comisión Nacional es la facultada de realizar la inspección y vigilancia de las Instituciones de Fianzas, de acuerdo a lo establecido por el artículo 66 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

*"Artículo 106. La inspección y vigilancia de las instituciones y de las sociedades mutualistas de seguros así como de las demás personas y empresas a que se refiere esta Ley, en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la misma, queda confiada a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en términos de esta Ley y del reglamento que para estos efectos expida el Ejecutivo Federal.*

...<sup>21</sup>

*"Artículo 66. La inspección y vigilancia de las instituciones de fianzas, así como de las demás personas y empresas a que se refiere esta Ley, en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la misma, queda confiada a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en los términos de esta Ley y del reglamento que para estos efectos expida el Ejecutivo Federal, la que además de las facultades y obligaciones que le atribuye esta propia Ley, se regirá para esos efectos en materia de fianzas y respecto de las instituciones y demás personas mencionadas, por las disposiciones relativas a la inspección y vigilancia de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros."<sup>22</sup>*

#### **2.4. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.**

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público es la encargada de planear, coordinar, evaluar y vigilar el Sistema Bancario del país que comprende el Banco Central, la Banca de Desarrollo y las demás Instituciones encargadas de prestar el servicios de banca y crédito.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

<sup>22</sup> Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

<sup>23</sup> Artículo 31, fracción VII, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

En este sentido la Secretaría de Hacienda y Crédito Público propone las líneas de política financiera, crediticia, bancaria y monetaria que fortalezca el ahorro e incidan positivamente en el grado de certidumbre entre los inversionistas nacionales y extranjeros. Así mismo realiza la adecuación del marco institucional, legal y estructural del Sistema Financiero, en este entendido expide los reglamentos orgánicos de las instituciones de banca de desarrollo que rigen su organización y funcionamiento, reglas generales para la constitución y funcionamiento de grupos financieros, lineamientos para las instituciones de banca múltiple en las que el Gobierno tenga el control accionario.

Entre otras de sus funciones, va a coordinar a las instituciones de banca de desarrollo, fondos públicos de fomento e intermediarios financieros no bancarios de desarrollo y vigila que dichas entidades conduzcan sus actividades con sujeción a los objetivos, estrategias y prioridades, del Plan Nacional de Desarrollo.

Finalmente dicha dependencia es la cabeza del sector financiero del país, por lo que, en atención a su posición y el contacto directo de los trabajos preparatorios de reformas y adiciones a las leyes financieras, se considera que es la más apta para interpretar el exacto significado y alcance de las leyes que regulan el sistema financiero del país <sup>24</sup>

## **2.5. Instituto para la Protección del Ahorro Bancario (IPAB).**

El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), tiene por objeto la protección del ahorro, proporcionando a las Instituciones, en beneficio de los intereses de la personas a que se refiere el artículo 1º de la Ley de Protección al Ahorro Bancario, un sistema para la protección del ahorro bancario que garantice el pago, a través de la asunción por parte del IPAB, en forma subsidiaria y limitada, de las obligaciones establecidas en la Ley antes mencionada, a cargo de dichas Instituciones.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. Op. Cit., P. 99.

<sup>25</sup> Artículo 67. Ley de Protección al Ahorro Bancario.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Dentro de las atribuciones del Instituto para la Protección del Ahorro Bancario, podemos encontrar que es el encargado de la administración del sistema de protección al ahorro bancario, cuya finalidad es la de garantizar los depósitos, préstamos y créditos de las personas que los realizan, además regula los apoyos financieros que se otorguen a las instituciones de banca múltiple, para la protección de los intereses del público ahorrador.<sup>26</sup>

Asimismo, las funciones principales del Instituto de para la Protección al Ahorro Bancario, pretenden mantener la confianza y la estabilidad del sistema bancario, además de establecer los incentivos necesarios para que exista mayor disciplina en el mercado, entre sus funciones principales podemos encontrar:

- I. Organizar las actividades de apoyo financiero a las instituciones de crédito que lo necesiten.
- II. Proteger los depósitos de dinero de los inversionistas, y las inversiones que éstos realicen en depósitos de ahorro documentados en títulos de crédito no negociables.
- III. Desempeñar las funciones de liquidador o síndico de las instituciones que se encuentren en estado de liquidación.

## **2.6. *Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.***

Por la importancia económica alcanzada por el sector bancario y el creciente número de Usuarios de los servicios prestados por las instituciones de crédito el establecimiento de medios de protección para los Usuarios tenían una calidad de urgente, pero su implementación fue muy tardíamente.

---

<sup>26</sup> Artículo 2º. Ley de Protección al Ahorro Bancario.

En el año de 1976 con la Ley Federal de Protección al Consumidor, se implementaron los instrumentos de protección para los consumidores de forma general, pero dichos instrumentos no fueron aplicados a los consumidores o usuarios financieros. La aparente razón de exclusión de la aplicación de esta Ley a las Instituciones Financieras, era lo que establecía el artículo 1º en su segundo párrafo, que decía que cuando hubiere competencia específica de determinada dependencia del Ejecutivo Federal, en este caso la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros que era la encargada de la supervisión e inspección de las Instituciones Financieras, se consideró que las instituciones financieras no eran competencia de la entonces llamada Secretaría de Industria y Comercio, por tal motivo, tampoco de la Procuraduría Federal de Protección del Consumidor.

Cabe señalar que en nuestro país la protección jurídica al Usuario de servicios financieros es de reciente creación y ha empezado a tener una evolución más o menos importante, a partir de la entrada en vigor de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es uno de los primeros pasos que se dan para renovar al Sistema Financiero Mexicano y establecer la equidad en las relaciones entre las instituciones financieras y quienes adquieren o utilizan los productos y servicios que éstas ofrecen.

Esta nueva Institución absorbe las funciones que en materia de aclaraciones y quejas desarrollaban las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), convirtiéndose en la única autoridad encargada de la protección y la defensa de los intereses del público usuario.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El objetivo de la CONDUSEF, es promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los usuarios, actuar como arbitro en los conflictos que estos sometan a su jurisdicción y volver equitativas las relaciones entre los usuarios financieros y las instituciones que ofrecen algún producto o servicio financiero.<sup>27</sup>

La CONDUSEF, promueve la protección de los usuarios de los servicios financieros mediante 3 vertientes básicas, que son:

- 1.- La creación y fomento de una cultura adecuada del uso de las operaciones y de los servicios financieros a través de programas específicos. Así mismo, difundir y proporciona información relacionada con los servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras.
- 2.- La segunda vertiente la jurídico contenciosa que destaca los procedimientos de conciliación y arbitraje. El procedimiento de conciliación es un trámite preliminar al arbitraje que es necesario agotar para buscar una respuesta a la queja. El arbitraje es la instancia jurídica que permite a los particulares someter la decisión de una controversia a un tercero para solucionar de manera pacífica los conflictos.
- 3.- La tercera vertiente se basa en la importancia de la CONDUSEF, para contribuir al sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano, ejerciendo su facultad al recomendar a las autoridades y a las instituciones cambios y modificaciones a las reglas, normas o procedimientos con fines de prevenir los conflictos que naturalmente se presentan en la operaciones propias del sector.

La creación de este organismo responde a la necesidad de equilibrar la balanza en la relación que establecen los Usuarios y las instituciones que tiene que ver con sus finanzas, de hecho una de las prioridades de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es la atención a todos los miembros de la sociedad que enfrenten diferencias con las organizaciones financieras.

<sup>27</sup> "Revista Entre Nosotros" Revista Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, Año I, No. 5 de abril 2000, México, D.F., P. 3.



La CONDUSEF, contribuye a solucionar con asesoría y apoyo jurídico los problemas que generalmente entre la población que emplea los servicios o adquiere los productos de instituciones financieras. Para ello cuenta con la información sobre las políticas y las prácticas de los organismos del ramo financiero, así como la forma en que son redactados los contratos que los Usuarios deben firmar y sobre la publicidad de los productos y servicios que dichas instituciones ofrecen. También cuenta con la facultad de recomendar y sugerir las medidas correctivas necesarias para el mejor funcionamiento del sistema financiero.

El sano desarrollo del sector financiero, requiere de equidad entre las Instituciones Financieras y los Usuarios de éstas, en una relación que tiende a ser asimétrica. En este entendido las facultades conferidas a la CONDUSEF, nos lleva a visualizarla como una Institución vigoroso, de asesoría, información, concertación y conciliación que recibe quejas, les da trámite y dirime las controversias, esto es que se trata de conciliar, arbitrar, corregir, prevenir y proponer.

El principio fundamental que rige la actuación de la CONDUSEF será la imparcialidad, no se inclinará por lo poderos de los intereses de quienes presten los servicios financieros, ni por movimientos estridentes de quienes enarbolan la bandera de la cultura del no pago.

La CONDUSEF no da atención a aquellas reclamaciones derivadas de las variaciones en las tasas de interés que se pacten entre el usuario y la institución financiera cuando sean consecuencias de condiciones macroeconómicas adversas<sup>28</sup>, así como de aquellos asuntos que sean derivados de políticas internas o contractuales que no sea notoriamente gravosas para los Usuarios.

---

<sup>28</sup> Artículo 61. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Entre sus facultades, se encuentra la de atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los usuarios, además llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el usuario y la institución. Así mismo, funciona como arbitro en amigable composición o en juicio arbitral en estricto derecho, además proporciona a los usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las instituciones financieras, para lograr un sano desarrollo del sistema financiero y emitir las recomendaciones necesarias al Ejecutivo Federal, a las autoridades federales, locales e instituciones financieras.

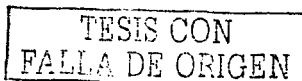
## **2.7. *Protección al Usuario de Servicios Financieros.***

El 18 de enero de 1999, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que tiene por objeto la protección y defensa de los intereses y derechos de los usuarios de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social, debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.<sup>29</sup>

Esta Ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la república y los derechos que otorga son irrenunciables.

La protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros tiene como finalidad la de otorgar a dichos usuarios elementos para fortalecer la seguridad en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las instituciones financieras.

<sup>29</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel. Op. Cit., P. 669.



Por lo anterior, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros implemento los procedimientos de conciliación y arbitraje respectivamente, para la solución de los conflictos entre los usuarios y las instituciones de crédito.

En México los mecanismos de protección al público mediante procedimientos que resuelvan sus problemas sin necesidad de recurrir a las autoridades judiciales, tiene sus antecedente en la Ley General de Sociedades de Seguros, publicada en el Diario Oficial del 31 de mayo de 1926, y posteriormente en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros del 31 de agosto de 1935, al señalar en el Título Quinto, Capítulo II, que la Comisión Nacional de Seguros, es competente para conocer de las reclamaciones que se presentan en contra de una institución o sociedad mutualista de seguros, con motivo del contrato de seguro, e intervenir como conciliador o arbitro en amigable composición o en estricto derecho y en dictar, con este último carácter, el laudo correspondiente para dirimir las controversias suscitadas.<sup>30</sup>

## **2.8. *El Ombudsman Financiero.***

Etimológicamente, la palabra Ombudsman designa a todo aquel que está capacitado para actuar en nombre de otro, equivale por lo tanto, a un representante, procurador o delegado.<sup>31</sup> Este vocablo es aplicado en Suecia de la misma manera a un representante permanente para celebrar contratos, que a una clase de sindico designado por el juez en un quiebra, o a quien actúa en nombre de los intereses de un grupo. Últimamente, la palabra ha tomado un sentido muy preciso y determinado que califica a un órgano específico con característica sui generis.

Definir a la institución del Ombudsman presenta ciertos problemas debido a la variedad de modalidades que ha asumido en los diversos ordenamientos jurídicos que la han adoptado.

<sup>30</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. Op. Cit., P. 1356.

<sup>31</sup> <http://www.bma.org.mx>, fecha de consulta 15-11-2002.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

*El tratadista Ricardo Pollón define al Ombudsman como "el órgano cuya misión consiste en defender la legalidad y los derechos de los particulares frente a las transgresiones de la administración pública, investigando y poniendo en relieve sus errores, negligencia o dolo."<sup>12</sup>*

*El Doctor Héctor Fix Zamudio señala que entre los lineamientos genéricos de la institución: "Su vinculación en un principio con el órgano Legislativo o con el Ejecutivo, respecto de los cuales, sin embargo, conserva cierta autonomía; que la función esencial de la Institución se concentra en la tutela de los derechos e intereses legítimos de los gobernados, incluyendo los de carácter constitucional, a través de la fiscalización de la actividad de las autoridades administrativas, con el propósito fundamental de prevenir la violación de los citados derechos e intereses, o de obtener la restitución de los mismos cuando dicha violación se ha realizado; pero en todo los casos sin la facultad de imponer coactivamente sus determinaciones."<sup>13</sup>*

Las concepciones vertidas por los autores anteriores, da una idea de los elementos que componen a la institución del Ombudsman, por lo que considerando, la estructura del órgano, las funciones que desempeña y los fines que persigue, se podría conceptualizar de la siguiente manera: El Ombudsman es un funcionario autónomo e imparcial, desvinculado de la política y legalmente dotado de atribuciones discrecionales para que, en representación del poder Ejecutivo o Legislativo, proteja los derechos e intereses legítimos de los gobernados, encabezando un órgano estructurado simple e informalmente y mediante procedimientos rápidos y sencillos inspeccione, vigile y controle, por propia iniciativa o a instancia de parte la legalidad, justicia y oportunidad de la conducta de las autoridades hacia los particulares, pudiendo criticar y sugerir modificaciones a la misma o a las leyes que la rigen, pero no alterarla ni anularla por sí mismo, sino mediante la persuasión que sobre dichas autoridades pueda ejercer su autoridad moral y la influencia de la publicación de sus opiniones, de los informes que rindan de su gestión ante los órganos competentes, así como las denuncias que pudiera presentar ante la autoridad correspondiente para que se inicien los procedimientos disciplinarios o penales que procedan en contra de los empleados o funcionarios públicos que hayan incurrido en responsabilidades. Esta definición sólo establece los elementos que forman a la institución del Ombudsman.

<sup>12</sup> Idem.

<sup>13</sup> Idem.

Cabe señalar que la figura del Ombudsman puede confundirse con otros mecanismos u órganos de control, por lo que es necesario distinguirlos. Sus semejanzas con los órganos administrativos o judiciales, radica en el hecho de que el Ombudsman es un tercero ajeno a la relación substancial de las partes en conflicto. Conoce imparcialmente de las controversias que se suscitan entre el particular y la autoridad de modo similar a como lo hace un juez, reuniendo y allegándose información que obre en poder de las partes, para formarse una opinión sobre el problema en cuestión y emitir resolución que toma la forma de una recomendación.

Esta labor la realiza mediante un procedimiento de carácter informal contando con facultades que se asemejan a las de ejercer las de la suplencia de la queja y de ordenar pruebas para mejor proveer. Para allegarse evidencias cuenta con medios de apremio, al igual como sucede con e ciertos procesos jurisdiccionales. Estos procedimientos se caracterizan, por la concentración de actuaciones, por su tendencia a la oralidad y por ser de corte inquisitivo. A pesar de estas semejanzas que guarda con los mecanismos de control jurisdiccional de los actos de las autoridades, la diferencia tajante con respecto a éstos, radica fundamentalmente en la limitación de su resolución a una mera recomendación u opinión, que como tal carece de ejecutividad y por lo mismo de obligatoriedad.

Por lo anterior, el Ombudsman es un mecanismo de control de los actos de las autoridades de carácter autónomo y no jurisdiccional y la mayoría de las intervenciones que realiza como amigable componedor, procurando avenir a las partes en conflicto para lograr una solución que satisfaga a ambas.

Finalmente, es preciso señalar que una de la finalidades del Ombudsman Financiero es la de lograr una igualdad de las personas ante la Ley, que es uno de los valores indispensables en todo Estado de Derecho para realizar la justicia y en bien común.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## **2.9. Regulación y Supervisión Bancaria.**

El sistema Bancario es un medio para canalizar el ahorro generado en la economía hacia los agentes deficitarios (individuos, empresas y gobierno). Los individuos para financiar su consumo, las empresas su operación e inversión, y el gobierno para cubrir parte de su déficit fiscal. La eficiencia del sistema Bancario es indispensable para el desarrollo de la economía, ya que un país sin financiamiento bancario difícilmente puede crecer de manera sostenida.

El objetivo principal de la regulación y supervisión bancaria es la de evitar una crisis del sistema de pagos de la economía, por tal motivo dicha supervisión se enfoca al crédito otorgado, el capital requerido para garantizar la solvencia de las instituciones y la constitución de reservas que amparen los riesgos en que incurren cada institución financiera.

Actualmente, la regulación y la supervisión del sistema bancario descansan principalmente en cinco entidades gubernamentales: La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), el Banco de México (Banxico), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), 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).

La Secretaría de Hacienda establece las principales regulaciones a las que se sujeta el sistema financiero mexicano. Por su parte Banxico, su objeto es procurar la estabilidad de los precios del país, es el guardián formal del sistema de pagos. Banxico, tiene la prerrogativa de otorgar crédito a las instituciones bancarias y de determinar los requerimientos de reservas que éstas deben mantener.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, su principal función es la de vigilar y supervisar las actividades bancarias, así como emite reglas de capitalización, contabilidad y operación para procurar la solvencia y la seguridad de dicha actividad, así mismo, puede intervenir administrativamente y de manera prudencial una institución cuando existan irregularidades en su operación.

El Instituto para la Protección del Ahorro Bancario, se encarga de garantizar el pago de los recursos de los ahorradores depositados en los bancos que se declaren en quiebra o liquidación, para esto, dicho Instituto determina las cuotas ordinarias y extraordinarias que los bancos deben realizar para cubrir el pago de la obligaciones garantizadas en caso de ocurrir la contingencia amparada, además puede realizar una intervención cautelar cuando considere que un banco no está siendo administrado conforme a las sanas prácticas bancarias y comprometa su capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones.

Finalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la cual tiene por objeto arbitrar las diferencias de manera imparcial en las relaciones entre clientes e instituciones de financieras.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**CAPITULO III.**

**MARCO JURIDICO.**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



## Capítulo III.

### Marco Jurídico.

3.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3.2. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 3.3. Reglamento Interior de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 3.4. Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 3.5. Acuerdo Delegatorio, 3.6. Programa Anual de Trabajo, 3.7. Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 3.8. Reglas para la Organización y Funcionamiento del Registro de Prestadores de Servicios Financieros, 3.9. Manual de Políticas y Procedimientos de adquisición, arrendamiento y servicios de la CONDUSEF, 3.10. Bases y Criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para brindar defensoría legal gratuita, 3.11. Otras disposiciones: Código Fiscal de la Federación, Código de Comercio, Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, Ley de Concursos Mercantiles, Ley Federal de Entidades Paraestatales, Plan Nacional de Desarrollo.

### Marco Jurídico.

#### 3.1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.*

El artículo 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que la Administración Pública Federal, para su ejercicio, se dividirá en centralizada y paraestatal.

*Artículo 90.- La Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden Administrativo de la Federación que estarán a cargo de las secretarías de estado y departamentos administrativos y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del ejecutivo federal en su operación.*

*Las Leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el ejecutivo federal, o entre estas y las secretarías de estado y departamentos administrativos.*



Por su parte, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, establece en su artículo 1º que la Administración Pública Paraestatal se integrará por varios entes públicos dentro de los cuales destacan los denominados descentralizados, mismos que constituyen una forma de organización mediante la cual se integra legalmente una persona de derecho público para administrar sus negocios con relativa independencia del poder central, pero sin deslindarse de la orientación gubernamental.<sup>34</sup>

Los organismos descentralizados tienen como características las siguientes:

- I. Son creadas por Ley o por Decreto del Congreso de la Unión o por Decreto del Ejecutivo Federal y cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio.
- II. Se encuentran sectorizados a una Secretaría de Estado o Departamento Administrativo.
- III. Cuenta con denominación y domicilio legal.
- IV. Realizan actividades correspondientes a las áreas estratégicas y prioritarias.
- V. Prestan un servicios público o social.
- VI. Obtención de o aplicación de recursos para fines de asistencia o seguridad social.
- VII. Tiene órganos de dirección, administración y representación.
- VIII. Tiene su propia Ley orgánica.
- IX. Su finalidad es la satisfacción de un interés general en forma idónea, rápida y eficaz.<sup>35</sup>

<sup>34</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. Op. Cit. P. 262.

<sup>35</sup> Idem.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La descentralización, ha obedecido a la necesidad de dar satisfacción a las ideas democráticas y a la conveniencia de dar mayor eficacia a la gestión de intereses, para lo cual el Estado constituye autoridades administrativas cuyos titulares se eligen por los mismos individuos cuyos intereses se ven comprometidos con la acción de dichas autoridades.<sup>36</sup>

Por lo anterior la CONDUSEF cumple con todas las características antes mencionada por ser un Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio con domicilio en el Distrito Federal.

### **3.2. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.**

El Congreso de la Unión ha expedido diversos ordenamientos que regulan la protección de los intereses del público usuario de servicios financieros. Dichos ordenamientos son la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, así como, la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores,

De los diversos ordenamientos invocados se contemplan esquemas de protección al público usuario de servicios financieros que le proveen de mecanismos de defensa, pero también lo es que la falta de uniformidad en la legislación y en los procedimientos establecidos, así como la multiplicidad de autoridades y criterios involucrados, dificulta a los involucrados conseguir la finalidad que se persigue con dichas disposiciones, la protección de sus derechos e intereses.<sup>37</sup>

<sup>36</sup> GABINO FRAGA, Manuel. "Derecho Administrativo", 41ª edición, Editorial Porrúa, México, 2001, P 200.  
<sup>37</sup> Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Exposición de Motivos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Por lo anterior, el grupo parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, presentó ante el pleno de la Asamblea de la Honorable Cámara de Diputados la iniciativa de la Ley de la Comisión de Protección al Usuario de Servicios Financieros, que estaría compuesta, en un principio, por 72 artículos distribuidos en cinco Títulos y tres Transitorios, dedicados a regular los siguientes aspectos:

- El objeto y patrimonio de la Comisión de Protección al Usuario de Servicios Financieros;
- El régimen de información y la atención de reclamaciones; la organización, gobierno y vigilancia de la Comisión;
- Los recursos y las sanciones administrativas, y
- Las disposiciones generales.

A continuación se presenta la estructura esquemática de la iniciativa de Ley de la Comisión de Protección al Usuario de Servicios Financieros.

#### **Título Primero. Del Objeto y Patrimonio de la Comisión.**

- Capítulo I. Del objeto.
- Capítulo II. Del patrimonio.
- Capítulo III. De las facultades

#### **Título Segundo. Del Régimen de Información y de Atención de Reclamaciones.**

- Capítulo I. Del Régimen de Información.
- Capítulo II. Del Procedimiento de Conciliación.
- Capítulo III. Del Procedimiento de Arbitraje.

#### **Título Tercero. De la Organización, Gobierno y Vigilancia.**

- Capítulo I. De las bases de organización.



- Capítulo II. De la Junta de Gobierno.
- Capítulo III. Del Consejo Consultivo.
- Capítulo IV. De la Presidencia.
- Capítulo V. De la Vigilancia.

#### **Título Cuarto. De los Recursos y las Sanciones Administrativas.**

- Capítulo I. De los Recursos.
- Capítulo II. De las Sanciones Administrativas.

#### **Título Quinto. Disposiciones Generales.**

- Capítulo Único.

#### **Artículo Transitorios.**

- Primero.
- Segundo.
- Tercero.

Asimismo, las atribuciones que se proponían otorgar a dicha Comisión Nacional, en dicha iniciativa de Ley se resumen de la siguiente manera:

- Promover y proteger los derechos e intereses de los usuarios de los servicios que prestan los intermediarios de servicios financieros.
- Procurar la equidad y la seguridad jurídica de las relaciones entre los usuarios y los intermediarios financieros.
- Aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad y equidad jurídica entre los usuarios y los intermediarios financieros.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Fungir como ventanilla única para la recepción de quejas.
- Propiciar información a los usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las entidades, así como elaborar programas de difusión de los derechos de los usuarios.
- Informar al público sobre aquellas entidades que mantienen niveles óptimos de atención, así como sobre aquellas que tienen los niveles más altos de quejas.
- Fungir como árbitro o conciliador en la solución de dichas irregularidades.
- Ejecutar sus resoluciones y sancionar a aquellas entidades que cometan irregularidades en el desarrollo de sus actividades.
- Estar facultado para actuar ante todos los intermediarios financieros.
- Orientar al sector financiero sobre las necesidades de los usuarios.
- Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera, para lograr una relación equitativa entre las entidades financieras y su público usuario, así como un sano desarrollo del sector financiero.
- Difundir a través de los medios de comunicación, los análisis de los diversos productos que ofrecen los intermediarios financieros. De igual forma, se pretende proporcionar a los usuarios de los servicios financieros, información completa y veraz sobre los distintos elementos que rigen la relación contractual usuario-intermediario.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Idem.

Dicha Ley entraría en vigor 90 días después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ahora bien, con el objeto de proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros y de uniformar la legislación y lo procedimientos previstos en esta materia, el 12 de diciembre de 1998 fue aprobada la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, misma que fue publicada el 18 de enero de 1999 en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuarios de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimiento y funcionamiento de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, esta Ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, así mismo los derechos que otorga son irrenunciables.

Dicha Ley está compuesta por 108 artículos divididos en Siete Títulos y Diez Transitorios, de acuerdo al Decreto Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, estructurados de la siguiente manera:

**Título Primero. Disposiciones Generales.**

➤ Capítulo Único.

**Título Segundo. De las Facultades, Dirección y Administración de la Comisión Nacional.**

➤ Capítulo I. De las Facultades de la Comisión Nacional.

➤ Capítulo II. De la Dirección y Administración de la Comisión Nacional.

**Título Tercero. De la Organización y Patrimonio de la Comisión Nacional.**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Capítulo I. De la Organización de la Comisión Nacional.
- Capítulo II. De los Consejos Consultivos de la Comisión Nacional.
- Capítulo III. De la Vigilancia y Control de la Comisión Nacional.
- Capítulo IV. Del Patrimonio de la Comisión Nacional.

**Título Cuarto. Del Registro de Prestadores de Servicios Financieros y de la Información a los Usuarios.**

- Capítulo I. Del Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
- Capítulo II. De la información a los Usuarios.

**Título Quinto. De los Procedimientos de Conciliación y Arbitraje.**

- Capítulo I. Del Procedimiento de Conciliación.
- Capítulo II. Del Procedimiento de Arbitraje, en Amigable Composición y en Estricto Derecho.

**Título Sexto. De la Defensa de los Usuarios.**

- Capítulo Único. De la Orientación Jurídica y Defensa Legal de los Usuarios.

**Título Séptimo. De las Sanciones y del Recurso Administrativo.**

- Capítulo I. De las Sanciones.
- Capítulo II. De la Substanciación del Recurso.

**Transitorios. Del Decreto Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999.**

- Primero.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



- Y Segundo.
- Y Tercero.
- Y Cuarto.
- Y Quinto.
- Y Sexto.
- Y Séptimo.
- Y Octavo.
- Y Noveno.
- Y Décimo.

Finalmente, por medio del Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero del 2000, fueron reformados varios artículos, sobresaliendo la obligación por parte de las Instituciones Financieras de contar con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios.

### ***3.3. Reglamento Interior de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.***

Con fecha 15 de octubre de 1999, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Cabe señalar que por la naturaleza jurídica de la CONDUSEF de Organismos Descentralizado tendría que contar con un Estatuto Orgánico, de conformidad a lo establecido por el artículo 58 fracción VIII de la Ley Federal de Entidades Paraestatales.

Dicho Reglamento Interior, estaba compuesto por 39 artículos divididos en Tres Títulos y un artículo Transitorio, organizados de la siguiente manera:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### **Título Primero. De la Organización.**

- Capítulo I. Generalidades.
- Capítulo II. De la Estructura.

### **Título Segundo. De los Servidores Públicos y Unidades Administrativas.**

- Capítulo I. De la Junta de Gobierno.
- Capítulo II. Del Presidente.
- Capítulo III. De las Vicepresidencias.
- Capítulo IV. De las Direcciones Generales.
- Capítulo V. De la Unidad de Comunicación Social.
- Capítulo VI. De las Delegaciones.
- Capítulo VII. De los Consejos Consultivos.
- Capítulo VIII. De la Contraloría Interna.

### **Título Tercero. De las Suplencias y demás Disposiciones Generales.**

- Capítulo I. De las Suplencias.
- Capítulo II. De las demás Disposiciones Generales.

### **Transitorios.**

- Único.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Con las reformas del 5 de enero del 2000 se sustituyo Reglamento Interior por el de Estatuto Orgánico, atendiendo a lo previsto por la Ley Federal de Entidades Paraestatales. Este Reglamento Interior estaría vigente hasta en tanto se expidiera el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, lo anterior de conformidad a lo establecido por el artículo Segundo Transitorios del Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero del 2000.<sup>39</sup>

*Segundo. En tanto se expida el Estatuto Orgánico a que se refiere esta Ley, continuará vigente en todos sus términos el Reglamento Interior.*

#### **3.4. Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.**

La Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en ejercicio de las facultades que les otorga los artículos 22 fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 15 antepenúltimo y penúltimo párrafo y 58 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, en sesión celebrada el 18 de diciembre del 2001, aprobó y acordó expedir las bases de organización, así como las facultades y funciones que comprenden a las distintas áreas que integren el organismo.

Asimismo, con fecha 22 de febrero del 2002, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en cual está compuesto por 47 artículos divididos en cinco Títulos y Tres Transitorios y se encuentran estructurados de la siguiente manera:

<sup>39</sup> Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## **Título Primero. De la Organización.**

- Capítulo I. Generalidades.
- Capítulo II. De la Estructura.

## **Título Segundo. Unidades Administrativas.**

- Capítulo I. De la Junta de Gobierno.
- Capítulo II. Del Presidente.
- Capítulo III. De las Vicepresidencias.
- Capítulo IV. De las Direcciones Generales.
- Capítulo V. Unidad de Enlace Interinstitucional.
- Capítulo VI. Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.
- Capítulo VII. Unidades Administrativas Desconcentradas.

## **Título Tercero. Órganos Colegiados.**

- Capítulo I. De los Consejos Consultivos.
- Capítulo II. De los Comités.

## **Título Cuarto. Del Órgano Interno de Control.**

- Capítulo Único.

## **Título Quinto. De las Suplencias y demás Disposiciones Generales.**

- Capítulo I. De las Suplencias.
- Capítulo II. De las demás Disposiciones Generales.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### **Transitorios.**

- > **Primero.**
- > **Segundo.**
- > **Tercero.**

### **3.5. Acuerdo Delegatorio.**

De conformidad con lo establecido por el artículo 26 último párrafo, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se faculta al Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a ejercer sus funciones de manera directa o mediante un acuerdo delegatorio, ya sea a través de los Vicepresidentes, Directores Generales y demás servidores públicos de dicha Comisión Nacional. El acuerdo en donde se deleguen facultades deberá publicarse en el Diario Oficial de la Federación.<sup>40</sup>

Por lo anterior, el 31 de diciembre de 1999, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo Delegatorio, por el cual el Presidente de la CONDUSEF, delega funciones a los Vicepresidentes, Directores Generales o a cualquier servidor público de dicha Comisión Nacional y esta compuesta por 12 artículos y un Transitorio, estructurados de la siguiente manera:

Artículo 1º. Facultades Delegadas al Vicepresidente Técnico.

Artículo 2º. Facultades delegadas en la Dirección de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros.

Artículo 3º. Facultades delegadas en el Vicepresidente Jurídico.

Artículo 4º. Facultades delegadas en la Dirección General Jurídico Consultiva.

Artículo 5º. Facultades delegadas en el Vicepresidente de Delegaciones.

---

<sup>40</sup> Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Artículo 6°. Facultades delegadas en la Dirección General de Operación de Delegaciones.

Artículo 7°. Facultades delegadas en los Delegados Estatales.

Artículo 8°. Facultades delegadas en la Vicepresidencia de Planeación y Administración.

Artículo 9°. Facultades delegadas en la Dirección General de Recursos Humanos.

Artículo 10°. Facultades delegadas en la Unidad de Comunicación Social.

Artículo 11. auxiliares para el desarrollo de las facultades delegadas.

Artículo 12. Publicación del Acuerdo Delegatorio

### **3.6. Programa Anual de Trabajo.**

El marco jurídico que regula a esta Comisión Nacional establece un Programa Anual de Trabajo el cual no se ha realizado a la fecha de la última investigación realizada el 8 de abril del 2003.

### **3.7 *Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.***

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con fundamento en lo establecido por el artículo, 26, fracción I y XIX y 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y por la finalidad que tiene dicha Comisión Nacional, de arbitrar las diferencias que se susciten entre los Usuarios de los servicios financieros y las instituciones financieras de manera imparcial procurando al equidad en las relaciones entre estos, así como con el fin de agilizar el procedimiento arbitral establecido en el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicó con fecha 6 de julio del 2000, en el Diario Oficial de la Federación, las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Dichas Reglas están compuestas de 62 artículos, divididos en ocho Capítulos, estructurados de la siguiente manera:

- Capítulo Primero. Disposiciones Generales.
- Capítulo Segundo. Compromiso Arbitral.
- Capítulo Tercero. De los Árbitros.
- Capítulo Cuarto. Derecho Aplicable.
- Capítulo Quinto. Procedimiento Arbitral.
- Capítulo Sexto. Del Laudo Arbitral.
- Capítulo Séptimo. De los Honorarios de los Árbitros.
- Capítulo Octavo. Del Pago a Peritos.

### ***3.8 Reglas para la Organización y Funcionamiento del Registro de Prestadores de Servicios Financieros.***

Por sesión celebrada el día 23 de noviembre del 2000, de la Junta de Gobierno de la CONDUSEF, se acordó expedir las Reglas para la Organización y Funcionamiento del Registro de Prestadores de Servicios Financieros, las cuales fueron publicadas el 11 de febrero del 2002 en el Diario Oficial de la Federación.

Las mencionadas Reglas están compuestas de 38 artículo divididos en siete Capítulos y un único Transitorio, estructuradas de la forma siguiente:

- Capítulo I. Disposiciones Generales.
- Capítulo II. De las Facultades de El Registro y Atribuciones del Director de El Registro.
- Capítulo III. De El Sistema.
- Capítulo IV. De modo de operar El Registro, las Modificaciones y las Rectificaciones.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Capítulo V. De las personas que pueden solicitar el registro, las modificaciones y las rectificaciones.
- Capítulo VI. De los efectos de la inscripción del El Registro y la cancelación de inscripciones.
- Capítulo VII. De la consulta de El Registro y de las certificaciones.

#### **Transitorio.**

- Único.

### **3.9 *Manual de Políticas y Procedimientos de adquisición, arrendamiento y servicios de la CONDUSEF.***

El Manual de Políticas y Procedimientos de adquisición, arrendamiento y servicios de la Condusef, se encuentra dividido en dos Manuales, uno que es el Manual de Políticas de Adquisición, Arrendamiento y de Servicios y dos el Manual de Procedimientos de Adquisición, Arrendamiento y Servicios.

Dichos Manuales, tendrán como propósito normar y homogenizar las actividades de adquisiciones, arrendamientos y servicios, contenida en los procedimientos, así como apoya el cumplimiento de los objetivos establecidos y servir como fuente de información y consulta para el personal responsable de dichas actividades y el de otras Unidades Administrativas de la CONDUSEF.<sup>41</sup>

Cabe señalar, que el Manual tiene una constante actualización, a través de revisiones periódicas derivadas de la Modernización Administrativa en la materia que ocupa al presente, lo cual se logrará con la activa participación de los responsables de las áreas a las que sirve.

<sup>41</sup>Manual de Políticas de Adquisición, Arrendamiento y Servicios, Noviembre del 2001. P. 2



El Manual, se encuentra compuesto de 2 Manuales, uno para las políticas y otra para los procedimientos y se estructuran de la siguiente manera:

### **Manual de Políticas de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.**

Introducción.

- I. Marco Jurídico-Administrativo.
- II. Objetivo.
- III. Políticas Generales de Operación Oficinas Centrales:
  - Disposiciones Generales.
  - Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
  - Techo y Suficiencia Presupuestal.
  - Montos Máximos de Operación.
  - Adjudicación Directa.
  - Invitación a cuando menos tres personas.
  - Licitaciones Públicas.
  - Excepción a la Licitación Pública.
  - Pedidos y Contratos.
  - Comprobación de las Adquisiciones.
  - Fianzas.
  - Pagos.

#### IV Políticas Generales de Operación de las Delegaciones.

### **Manual de Procedimientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.**

Introducción.

- I. Marco Jurídico-Administrativo.
- II. Procedimientos.}

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Adquisición de Bienes en Oficinas Centrales.
- Arrendamiento de Inmuebles en Oficinas Centrales.
- Contratación de Servicios en Oficinas Centrales.
- Adquisiciones de Bienes en las Delegaciones Estatales.
- Arrendamiento de Inmuebles en las Delegaciones Estatales.
- Contratación de Servicios en las Delegaciones Estatales.
- Contratación de Servicios para Impresión de Publicaciones.

***3.10. Bases y Criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar defensoría legal gratuita.***

El artículo 85 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece que la CONDUSEF, prestará el servicios de Defensoría Legal Gratuita, ajustándose a lo dispuesto en dicha Ley y en las Bases y Criterios que apruebe la Junta de Gobierno.

En este sentido, con fecha 26 de agosto de 1999 la Junta de Gobierno de la CONDUSEF, aprobó las Bases y Criterios, así mismo, el 28 de julio del 2000, aprobó diversas modificaciones a las mencionadas Bases y Criterios. Dicha Junta consideró necesario expedir nuevas Bases y Criterios, por lo que con fecha 1º de agosto del 2001 considero necesario hacer del conocimiento del público las Bases y Criterios mediante su publicación en el Diario Oficial de la Federación de fecha 2 de noviembre del 2001.

Las Bases y Criterios a los que se sujetará la CONDUSEF para brindar la defensoría legal gratuita, están compuestas por 46 artículos, divididos en cuatro Titulo y tres Transitorios, estructurados de la siguiente manera:

## **Título Primero.**

- Capítulo Único. Disposiciones Generales.

## **Título Segundo.**

- Capítulo Primero. De la Defensoría Legal.
- Capítulo Segundo. Del Análisis Jurídico y Estudio Socioeconómico.

## **Título Tercero.**

- Capítulo Primero. De la Defensoría Legal de los Usuarios.
- Capítulo Segundo. De las Causas por las cuales se podrá Revocar el Servicio de Defensoría Legal.

## **Título Cuarto.**

- Disposiciones Finales.

## **Transitorios.**

- Primero.
- Segundo.
- Tercero.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**3.11. Otras disposiciones: Código Fiscal de la Federación, Código de Comercio, Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, Ley de Concursos Mercantiles, Ley Federal de Entidades Paraestatales, Plan Nacional de Desarrollo.**

El Código Fiscal de la Federación, es de aplicación supletoria para lo no previsto por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el caso de las notificación, excepto en las notificaciones y resoluciones dictadas dentro de procesos conciliatorios y arbitraje seguidos conforme a la Ley antes mencionada.<sup>42</sup>

El Código de Comercio y el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal se aplicarán supletoriamente en lo conducente, en los casos del procedimiento arbitral en estricto derecho.<sup>43</sup>

La Ley de Concursos Mercantiles faculta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a la designación de interventores, de conformidad a lo establecido por los artículos 251 y 260 de la Ley antes mencionada.

Ley Federal de Entidades Paraestatales, en lo conducente a la organización de los Organismos Descentralizados.

Finalmente el Plan Nacional de Desarrollo, que establece:

Objetivo rector 1: conducir responsablemente la marcha económica del país

c) Promover esquemas de regulación y supervisión eficaces en el sistema financiero.

<sup>42</sup> Artículo 7º. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

<sup>43</sup> Artículo 75, fracción VIII. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La presente administración asume el compromiso de construir un marco regulatorio y de supervisión que sea eficaz, que se apoye en bases de datos como herramientas seguras de consulta, que no discrimine a ningún tipo de intermediario, que promueva el desarrollo del sistema y que proteja cabalmente los derechos de los usuarios. De acuerdo con esta lógica, se establecerán las bases para que el sistema este bien capitalizado y administrado con criterios de alta eficiencia y honradez. De la misma manera, se promoverán las condiciones para que el sistema financiero mexicano sea competitivo en el ámbito internacional.

Para llevar a cabo esta propuesta se realizarán las siguientes acciones: disminuir los costos de regulación e intermediación en beneficio de los usuarios del sistema financiero; impulsar su competitividad dotando de un marco normativo financiero que fomente sanas prácticas corporativas en las instituciones financieras; establecer medidas de alerta temprana para prevenir distorsiones futuras que protejan a las minorías y eviten la existencia de conflictos de interés, y llevar a cabo acciones encaminadas a contrarrestar el delito de operaciones con recursos de procedencia ilícita, fenómeno que distorsiona la actividad económica y corrompe el marco legal.<sup>44</sup>

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

<sup>44</sup> Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. Diario Oficial de la Federación 30 de mayo del 2001.

**CAPITULO IV.**

**DERECHO COMPARADO.**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Capítulo IV.

### Derecho Comparado.

4.1. Bundesverband Deutscher Banken (Alemania), 4.2. The Canadian Banking Ombudsman (Canadá), 4.3. Super Intendencia Bancaria de Colombia (Colombia), 4.4. The Banking Ombudsman (Reino Unido), 4.5. Insurance Ombudsman of Ireland (Irlanda), 4.6. Banco de España (España), 4.7. The Banking Ombudsman of New Zealand (Nueva Zelanda), 4.8. Banca Bovio Calderari Gruppo Banca Sella (Italia), 4.9. The swiss Banking Ombudsman (Suiza).

### Derecho Comparado.

#### **4.1.- Bundesverband Deutscher Banken (ALEMANIA).**

El Bundesverband Deutscher Banken o Asociación de Banqueros Alemanes fue establecido en el año de 1957, de donde se generó la Institución denominada The Banking Ombudsman of Germany, que es creada 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.<sup>45</sup>

El procedimiento ante el esta Institución en Alemania 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.

<sup>45</sup> <http://www.condusef.gob.mx>, día de consulta 0-01-2009

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

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.

#### **4.2. *The Canadian Banking Ombudsman.***

Esta Institución 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, basándose en un código de ética que regula de forma precisa las políticas de los bancos.

Para septiembre del año 2002 cambia su nombre al lo que se conoce como Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI) o el Ombudsman para los servicios bancarios y las inversiones, que es una organización independiente que atiende las quejas o reclamaciones de los clientes o usuarios en contra de los prestadores de servicios financieros, incluyendo los bancos y otras organizaciones, proporciona además a los clientes o usuarios una opción más para la solución rápida e imparcial de los problemas que se puedan suscitar con los prestadores de servicios financieros o instituciones financieras, basándose en el principio básico de que cada cliente o usuario merece una solución pronta y justa a los conflictos con los prestadores de servicios financieras, por tal motivo, en ese país se intenta que estos procesos de solución sean más accesibles y con una relativa informalidad, al contrario de un procedimiento ante alguna autoridad judicial, en donde si requiere de cierta formalidad.<sup>46</sup>

<sup>46</sup> <http://www.conducesf.acb.mx>, día de consulta 8-01-2003.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Asimismo, las decisiones que toma el Ombudsman financiero de Canadá para la solución de un conflicto o de una queja presentada, son basadas en 4 principios básicos, que son:

- 1) La imparcialidad total;
- 2) Las buenas practicas en el negocio
- 3) La aplicación de los estándares establecidos para cada tipo de negocio;
- 4) Así como, tomar en cuenta los estándares establecidos por los cuerpos reguladores, asociaciones profesionales o la institución financiera.

Cabe señalar que esta Institución es independiente de las instituciones financieras y es financiada con las aportaciones que realizan los miembros que la integran, además que el servicio que prestan no tiene costo para el cliente o usuarios.

En términos generales, el objetivo de esta Institución en aquel país es recibir y atender las quejas o reclamaciones sobre el uso de los servicios financieros de los usuarios o pequeña empresa, como se conoce en aquel país a los usuarios, así como, de los sectores más desprotegidos de la sociedad y así facilitar la resolución de ese conflicto.

Asimismo, esta Institución es regida 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, cabe señalar que una de los mayores logros de esta Institución en Canadá es la de haber obtenido una mayor independencia y autonomía en las funciones que realiza.

El Ombudsman Financiero de Canadá dentro de sus principales funciones se encuentran:

- I. Actuar dentro de los términos establecidos para el desarrollo de sus funciones;

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- II. Recibir las quejas de acuerdo a las disposiciones aplicables a los servicios financieros en Canadá, incluyendo las condiciones del crédito, establecidas por la Institución Financiera o Banco, a los clientes o usuarios;
- III. Apegarse a los estándares establecidos para su funcionamiento;
- IV. Aconsejar al público en el procedimiento para realizar una queja o reclamación y poder presentarla ante sus oficinas;
- V. No proporcionará información general sobre las instituciones de crédito o servicios financieros;
- VI. Podrá delegar facultades para la realización de sus funciones a oficiales previamente designados;
- VII. En caso de que el Ombudsman no pueda realizar sus funciones por ausencia, incapacidad o muerte, el Consejo Directivo podrá designar a un Ombudsman suplente;
- VIII. El Ombudsman es responsable de las funciones que se realicen el personal a su cargo;
- IX. El Ombudsman tendrá la facultad de determinar si se aceptan o se rechazan las quejas o reclamaciones.

Ahora bien para iniciar el procedimiento de queja o reclamación, cuando un cliente o usuario no se encuentra satisfecho con un producto o un servicio prestado por una institución financiera, éste cuenta con el derecho para presentar una queja o reclamación, para lo cual podrá asesorarse con esta Institución.

Es de suma importancia aclarar que el procedimiento podrá iniciar siempre y cuando se haya presentado la queja o reclamación, en primer término, ante la institución financiera que haya prestado el servicio y en el caso de no recibir una respuesta satisfactoria a sus intereses, tendrá que seguir presentando su queja o reclamación ante los órganos superiores de la institución financiera, cabe señalar que existen dentro de la mismas instituciones financieras organismos especializados en la solución de conflictos con sus clientes o usuarios.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Ahora bien, si se agotaron todas las instancias dentro de la institución financiera y no se dio solución al conflicto entonces el cliente o usuario podrá presentar su queja o reclamación ante la denominada OBSI, dentro del término de 6 meses a partir de la última actuación en la institución financiera. Llegada esta instancia, se realizará un convenio en donde las partes involucradas lo firmarán, ese acuerdo contendrá la autorización que otorga el cliente o usuario para que la institución financiera de a conocer la información relacionada con el cliente o usuario al Ombudsman y este una vez analizará minuciosamente los documentos que se le remitan y emitirá su resolución o recomendación que tendrá que se acatada por las instituciones de crédito y el cliente o usuario, cabe señalar, que el cliente o usuario podrá optar por otro medio de solución de controversia, siempre y cuando se haya agotado el procedimiento ante el Ombudsman.

Las quejas o reclamaciones deben ser presentarse ante las oficinas del Ombudsman y dentro de los 180 días siguientes al hecho que les dio origen, ya sea por el cliente o usuario, o mediante su representante legal. El Ombudsman de Canadá no tiene la facultad de conocer quejas o reclamaciones referentes a las políticas generales que se apliquen al negocio, tasas o intereses que se hayan acordado o reclamaciones cuando ya se este llevando acabo otro procedimiento de solución.

### **4.3. Súper Intendencia Bancaria de Colombia (Colombia).**

La misión de esta Institución es la de garantizar la solvencia y estabilidad del sistema financiero, así como el derecho de los intermediarios a operar dentro de un marco regulatorio y de supervisión claro y estable, que permita el desarrollo de su actividad en condiciones seguras y transparentes, y a su vez velar por la protección de los intereses del público en general, preservando en todo momento la confianza del mismo en el sector vigilado.<sup>47</sup>

<sup>47</sup> <http://www.condusef.gov.mx>, día de consulta 15-01-2003.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La Superintendencia Bancaria es un organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que, en su calidad de autoridad de supervisión de la actividad financiera, tiene a su cargo el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Asegurar la confianza del público en el sistema financiero, velando porque las instituciones que lo integran mantengan permanente solidez económica y coeficientes de liquidez apropiados para atender sus obligaciones;
- Supervisar de manera integral las actividades de las entidades sometidas a su control y vigilancia no solo respecto del cumplimiento de las normas y regulaciones de tipo financiero, sino también en relación con las disposiciones de tipo cambiario;
- Supervisar las actividades que desarrollan las entidades sometidas a su control y vigilancia con el objeto de velar por la adecuada prestación del servicio financiero, esto es, que su operación se realice en condiciones de seguridad, transparencia y eficacia;
- Evitar que las personas no autorizadas, conforme a la ley, ejerzan actividades exclusivas de las entidades vigiladas;
- Prevenir situaciones que puedan derivar en la pérdida de confianza del público, protegiendo el interés general y, particularmente, el de terceros de buena fe;
- Supervisar en forma comprensiva y consolidada el cumplimiento de los mecanismos de supervisión prudencial que deban operar sobre tales bases, en particular respecto de las filiales en el exterior de los establecimientos de crédito;
- Procurar que en el desempeño de las funciones de inspección y vigilancia se dé la atención adecuada al control del cumplimiento de las normas que dicte la Junta Directiva del Banco de la República;
- Velar porque las entidades sometidas a su supervisión no incurran en prácticas comerciales restrictivas del libre mercado y desarrollen su actividad con sujeción a las reglas y prácticas de la buena fe comercial, y

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Adoptar políticas de inspección y vigilancia dirigidas a permitir que las instituciones vigiladas puedan adaptar su actividad a la evolución de sanas prácticas y desarrollos tecnológicos que aseguren un desarrollo adecuado de las mismas.

Los clientes del sector deben disponer de información adecuada sobre precios y calidades de los servicios ofrecidos. La provisión de información debe ser oportuna, confiable y precisa por parte, tanto de la Superintendencia Bancaria como de las entidades vigiladas.

Establece reglas necesarias para asegurar la confianza del público en el sistema financiero, y propender por la igualdad de condiciones entre los intermediarios.

Fija reglas de conducta claras, que impidan la generación de situaciones en las cuales real o potencialmente resulten afectadas la seguridad, igualdad de oportunidades y competitividad que deben primar en el mercado.

Genera un sector financiero competitivo y eficiente debe beneficiar a los usuarios del mismo. A su vez, éstos deben conocer claramente cuáles son sus derechos y obligaciones frente al sector.

La implantación de la figura del Defensor del Cliente tiene como fin el brindar al cliente información y soluciones a sus inquietudes de manera concreta, confiable y oportuna, el servicio se proporciona sin costo alguno y solo puede resolver reclamaciones en los siguientes casos:

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

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

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

Las soluciones se comunican por escrito. Para que el banco cumpla con la resolución es necesario que el cliente renuncie a entablar nuevas acciones sobre los mismos hechos.

Las resoluciones emitidas no son susceptibles de recurso alguno ni por parte del cliente, ni de la entidad financiera.

#### **4.4. The Banking Ombudsman of the Reino Unido (Reino Unido).**

El Ombudsman del Reino Unido resuelve los conflictos que se puedan suscitar entre los clientes o usuarios y las instituciones financieras, así mismo, conocen sobre asuntos relacionados con una amplia gama de servicios financieros, de seguros, hipotecas, pensiones e inversiones, el servicio que se presta es gratuito para los clientes o usuarios y para poder conocer de alguna queja o reclamación, se debe primero presentar el cliente o usuario ante la institución financiera que le esté prestando el servicio. Esta institución es independiente del gobierno o de alguna institución financiera, así mismo las decisiones que se tomen tienen obligatoriedad en contra de la institución financiera pero para el cliente o usuario no, esto es que es libre el cliente o usuario de poder hacer valer sus derechos ante alguna autoridad judicial.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Idem

La mejor forma de presentar un queja o reclamación es presentándola por escrito ante la institución financiera, pero en el caso de que se realice telefónicamente, es recomendable pedir el nombre de la persona con la que se está hablando, hacer una nota con la información de la fecha y hora de la llamada, lo dicho en la llamada, posiblemente pueda utilizar esa información, en un futuro.

Para presentar una queja o reclamación el cliente se debe poner en contacto con el personal de la institución financiera encargada para la solución de estos problemas, en donde establecerá claramente la inconformidad que lo aqueja detallando cada punto, anotando los hechos en un orden cronológico claro y apegándose a los hechos relevantes, sin olvidar poner sus datos así como el número de cliente o cuenta, incluya además cualquier documento que considere que se importante.

Al ser presentada la queja de una manera informal se exhortará a las partes a llegar a un acuerdo, de ser el caso de no llegar a un acuerdo, una persona del personal de esta Institución iniciará una investigación, solicitando tanto al usuario como a la Institución financiera toda la documentación necesaria, cuando esta persona obtiene la mencionada documentación podrá solicitar la opinión del Ombudsman. Las decisiones que se tomen sobre el asunto son obligatorias para la Institución Financiera, pero para el caso del usuario podrá desarrollar otros procedimientos, cabe señalar, que no se podrá dar asesoría sobre el desarrollo de un procedimiento ante una autoridad judicial.

El plazo para presentar un queja es de seis meses contados a partir de la fecha en que haya recibido la última respuesta de la Institución Financiera, puede existir una prorroga en este término dependiendo del volumen de la queja.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Cabe señalar que este organismo no se encuentra facultado para sancionar a las Instituciones Financieras, así como, no las supervisa ni emite las reglas para su funcionamiento, esta función la desempeña una autoridad por lo que esta organización no sería competente en los conflictos relacionados con reglas que no este cumpliendo la Institución Financiera.

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

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

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

Actúa como una institución independiente de carácter imparcial.

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

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

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

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



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

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

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

#### 4.5. Insurance Ombudsman of Ireland (Irlanda).

El Ombudsman del seguro puede ayudar: a conciliando entre el Usuario y la compañía de seguros, juzgando en lo referente a su conflicto.

Proporcionan un método rápido de la pista de resolver conflictos con la negociación del juicio o del establecimiento.

Mientras que la industria estableció y fue financiado al Ombudsman del seguro de Irlanda, su papel es independiente y autónomo y la estructura de la oficina prevé su independencia. Un Complainant que refiere un conflicto al Ombudsman no perjudica las sus o sus derechos legales y puede rechazar la decisión del Ombudsman. Las compañías de seguros del miembro sin embargo, acuerdan ser limitadas por la decisión del Ombudsman.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El objetivo para alcanzar un sistema simple, accesible, de uso fácil que funcionará con eficacia en los intereses de los sostenedores de política personales y producirá la resolución de conflictos por la mediación, la conciliación o el juicio con los resultados que son justos y razonables en las circunstancias.

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.

#### **4.6. Banco de España (El Defensor Del Cliente Financiero en España).**

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

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

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

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

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

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

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

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

#### **4.7 The Banking Ombudsman Of New Zeland (Nueva Zelanda).**

La institución se creó en 1992.

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

Derivado del éxito de la actuación del Ombudsman, en 1993 la industria de seguros implementó su propio esquema de "Insurance and Savings Ombudsman Scheme" en materia de seguros y valores.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> "Revista Entre Nosotros" Revista Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, Año 1. No. 6 mayo 2000, México, D.F. P. 5.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**4.8. Banca Bovio Calderari Gruppo Banca Sella (The Italian Banking Ombudsman).**

La institución se creó en 1993 como un organismo privado e independiente, por iniciativa de la Asociación Italiana de la Banca, con el objeto de mejorar las relaciones existentes entre las instituciones bancarias y sus clientes. El 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 Tiroi.<sup>50</sup>

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 salva-guardar sus derechos y presentar en su caso, su reclamación ante los tribunales competentes.

---

<sup>50</sup> Idem.



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.

#### 4.9 The Swiss Banking Ombudsman (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.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

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

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

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**CAPITULO V.**

**ESTRUCTURA Y FACULTADES DE LA CONDUSEF.**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Capítulo V.

### Estructura y Facultades de la CONDUSEF.

5.1. Creación, 5.2. Función, 5.3. Procedimiento de Conciliación y Arbitraje, 5.4. Facultades, 5.5. Competencia, 5.6. Facultad Sancionadora, 5.7. Facultad Ejecutora, 5.8. Objeto, 5.9. Organización, 5.10. Patrimonio de la Comisión, 5.11. Registro de Prestadores de Servicios Financieros, 5.12. Arbitraje en Amigable Composición o Estricto Derecho, 5.13. Orientación Jurídica y Defensa Legal de los Usuarios, 5.14. Repercusión Social de las funciones y facultades de la CONDUSEF (Sector Social, Sector Gubernamental, Internacional).

### Estructura y Facultades de la CONDUSEF.

#### **5.1. Creación.**

Con fundamento en lo previsto por las fracciones X, XI y XXX del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Congreso de la Unión tiene facultad para legislar en toda la República sobre intermediación y servicios financieros, para crear y suprimir empleos públicos de la Federación, así como para expedir todas las leyes que sean necesarias, a objeto de hacer efectivas las facultades anteriores y todas las otras concedidas por la Constitución Federal a los poderes de la Unión. Por lo que el 12 de diciembre de 1998 aprobaron la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros misma que fue publicada el 18 de enero de 1999, en el Diario Oficial de la Federación y modificada por Decreto publicado el 5 de enero del 2000 en el Diario Oficial de la Federación.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Exposición de Motivos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Dicha Ley, tiene como objeto proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros y de uniformar la legislación y los procedimientos previstos en esa materia, así como, constituye un notable esfuerzo por parte del Congreso de la Unión para poner a disposición de la población que hace uso de los diversos servicios financieros procedimientos ágiles y expeditos para resolver sus controversias con las instituciones financieras, proporcionando un marco legal que proporcione mayor seguridad y certidumbres en sus relaciones con tales instituciones.

En este entendido la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros creó la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), estableciéndola como un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y que contaría con un órgano de gobierno presidido por la misma Secretaría de Estado antes mencionado y un director general del organismo que participaría con voz y voto, este director general sería nombrado por el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Como es un organismo con cobertura nacional, deberá contar con delegaciones nacionales o, en su caso, estatal o locales en toda la República Mexicana, las cuales como unidades administrativas desconcentradas de la CONDUSEF, estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrán facultades específicas y competencia territorial.

La creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), respondió a la necesidad de brindar una atención apropiada a la gran cantidad de reclamaciones, inconformidades y dudas de los usuarios de servicios financieros. En este contexto apareció como indispensable y urgente contar con un dicho organismo, independiente, imparcial y especializado en la solución de conflictos.

## 5.2. Función.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), absorbió las funciones que en materia de aclaraciones y quejas desarrollaban las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valore, de Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro, convirtiéndose en la única autoridad encargada de la protección y defensa de los intereses del público usuario de estos servicios.

Las facultades conferidas a la CONDUSEF, otorgadas por su Ley, la hacen ver como una Institución de asesoría, concertación y conciliación que recibe quejas, les da trámite y dirime controversias, esto es, que sus funciones son las de conciliar, arbitrar, prevenir y proteger, así logrando el equilibrio entre proteger y defender a los Usuarios.

La difusión de facultades, objetivos y alcances es una tarea primordial de la CONDUSEF desde su primer día de operaciones, haciendo llegar a la comunidad información sobre lo que puede y debe esperar de la CONDUSEF, así mismo, informando sobre los servicios que ofrece y señalando con precisión su ámbito de acción. Así mismo, va a establecer estrechos vínculos de colaboración con las asociaciones de instituciones financieras y autoridades que regulan el sector, ya que su apoyo es fundamental para que la CONDUSEF pueda alcanzar sus objetivos y llevar a cabo plenamente su función, así mismo, propiciará y apoyará la instrumentación del Ombudsman interno en todas y cada una de las instituciones.

De igual manera la CONDUSEF, proporcionará una atención de excelencia al usuario, para lo cual se establecerá un proceso interno que permita asegurar, a nivel nacional, que quien se acerque a la CONDUSEF será recibido, atendido, y en su caso asesorado jurídicamente, en este proceso se busca la participación activa de las instituciones financieras, contando con un enlace con la CONDUSEF para atender las aclaraciones, solicitudes de información, cuestionamientos e incluso quejas que se presenten.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Asimismo la atención al usuario se otorgará buscando el desarrollo de la cultura financiera. Si los prestadores de servicios son claros en las peculiaridades de los servicios y productos que ofrecen, y los usuarios son informados e, incluso, capacitados adecuadamente.

Un programa esencial en las funciones de la CONDUSEF, será realizar una intensa campaña de orientación y capacitación a los usuarios de servicios financieros. En este caso es imprescindible el apoyo de las instituciones financieras, quienes son las que conocen su mercado y los principales problemas de comunicación que enfrentan. Una amplia difusión de las prácticas de las instituciones financieras y de las características de los productos financieros es un objetivo principal que persigue la CONDUSEF.

La CONDUSEF, va a atender, tramitar y resolver las consultas que hagan los usuarios que contraten o utilicen un producto o un servicio ofrecido por una institución financiera; revisa los contratos y documentos utilizados por las instituciones financieras, para la realización de operaciones o prestación de servicios y la aplicación de políticas para la imposición de sanciones y desahogo de los recursos de revisión en las resoluciones que dicte la CONDUSEF.

Además, atiende las reclamaciones que presenten los usuarios en contra de las instituciones financieras, tramita los procedimientos de conciliación y arbitraje, en su caso, así como brindar a los usuarios el servicio de orientación jurídica y defensoría legal gratuita a solicitud de los usuarios, en las controversias con las instituciones financieras que se entablen ante los tribunales. Estas actividades, se deben llevar a cabo, en forma expedita por los servidores públicos del área jurídica de la CONDUSEF, quines deberán realizar sus funciones de manera profesional, sujetándose en todo momento a las disposiciones aplicables y procurando en todo momento, una total equidad y justicia entre las relaciones de los usuarios y las instituciones financieras.

Finalmente la CONDUSEF, revisará y evaluará los programas promocionales y las campañas publicitarias, así como la información dirigida a los usuarios sobre los diferentes servicios y productos financieros que se ofrezcan, cuidando que dicha información sea clara, veraz y precisa. Así mismo, que derivado del contacto diario con los usuarios e instituciones financieras pueda proponer nuevas y mejores leyes para hacer equitativa esta relación.

### **5.3. Procedimiento de conciliación y arbitraje.**

Las reclamaciones que son presentadas ante la CONDUSEF, son atendidas mediante los procedimientos de conciliación y arbitraje.

Se conoce como proceso administrativo de conciliación, de acuerdo con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), el que implica seguir un procedimiento que marca la misma Ley, con la finalidad que lleguen a un acuerdo de solución las partes ante la controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos; ello requiere del Abogado Conciliador cualidades que, sobre el sustento legal, la justicia y su profesionalismo, le permitan defender al usuario, orientarlo y asesorarlo.<sup>52</sup>

El procedimiento de conciliación establecido en el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), se inicia con la presentación de la reclamación por parte del usuario, en contra de la institución financiera, ante la CONDUSEF, ya haya sido mediante comparecencia o mediante otro medio permitido por la mencionada Comisión Nacional o ante la Delegación Metropolitana o Estatal más cercana al domicilio del Usuario, de dicha Comisión.

<sup>52</sup> "Revista Entre Nosotros" Revista Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, Año 1. No. 6 mayo 2000, México, D.F., P. 3.

Así mismo, la CONDUSEF actuará como conciliador entre las partes con el objeto de proteger los intereses de los usuarios.

Las reclamaciones que se atiendan conforme al procedimiento de conciliación antes mencionado deberán de contener los requisitos establecidos, por el artículo 63 de la LPDUSF, que son:

- Nombre y domicilio del reclamante;
- Nombre y domicilio del representante o persona que promueva su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- Descripción del servicios que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación. La CONDUSEF podrá solicitar a las 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
- Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación. La CONDUSEF estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del usuario.

Asimismo, las reclamaciones deben presentarse dentro del término de un año contado a partir de que se suscite el hecho que les dio origen, la reclamación que cumpla con los requisitos antes mencionados interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes.

El procedimiento de conciliación se desarrollará conforme a las reglas establecidas por el artículo 68 de la LPDUSF y se desarrollará de la siguiente manera:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Y La CONDUSEF citará a las partes a una audiencia de conciliación la cual se realizará dentro de los veinte días siguientes a partir de la fecha de recepción de la reclamación;
- Y 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.
- Y En el informe se responderá detalladamente y de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación del usuario, en el caso contrario se tendrá por no presentado dicho informe y por cierto lo manifestado por el Usuario, haciéndose acreedor la institución financiera a una sanción.
- Y Por la falta de presentación del informe, no se podrá diferir o suspender la audiencia y podrá darse como concluida la audiencia.
- Y La CONDUSEF, podrá cuando lo considere conveniente o a petición del usuario, ya sea en la audiencia de conciliación o dentro de los diez días anteriores a su celebración de la misma, solicitar información adicional a la institución financiera, y de ser el caso diferir la audiencia para que la institución financiera presente su informe adicional.
- Y En la audiencia de conciliación se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, pero en el caso de lograrse dicho fin, la CONDUSEF, invitará a las partes a que la designen como arbitro para resolver su controversia o a alguno o algunos de los árbitros que le proponga, quedando a juicio de las partes si el juicio arbitral es en amigable composición o en estricto derecho. El compromiso se hará constar en el acta correspondiente, pero en el caso de que las partes no se sometan al arbitraje, se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales correspondientes, en la vía que proceda.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- En el caso de que la institución financiera no se someta al arbitraje o no asista a la junta de conciliación y del escrito de reclamación o de informe que se presente se desprenda la procedencia de lo reclamado, la CONDUSEF, podrá emitir, a solicitud por escrito del usuario un dictamen técnico que contenga la opinión de la CONDUSEF.
- En los caso de que las partes lleguen a un acuerdo que solucione la controversia, dicho acuerdo se hará constar en acta circunstanciada que se levante, la CONDUSEF tiene la obligación de explicar al usuario de los efectos y alcances del acuerdo que se firme, fijándose un término para su cumplimiento.
- Respecto al cumplimiento, corresponde la carga de la prueba a la institución financiera y en caso de omisión se hará acreedora a una sanción por parte de la CONDUSEF.
- Concluida la audiencia de conciliación y de no llegar las partes a un acuerdo, la CONDUSEF ordenará a la institución financiera que registre el pasivo contingente que se derive de la reclamación dando aviso a las Comisiones Nacionales que corresponda su supervisión de la institución financiera, este registro contable podrá ser cancelado por la institución financiera, bajo su responsabilidad, si transcurridos 180 días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente, para el caso de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, este registro se denominará reserva técnica específica de obligaciones pendientes de cumplir, la cual es registrada en una partida contable determinada.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Ahora bien, Si después de haber agotado todos los recursos de conciliación las partes en conflicto desean llevar el caso ante otra autoridad, el Abogado Conciliador, sugerirá dos alternativas a las partes, el juicio arbitral en estricto derecho o el juicio arbitral en amigable composición. El juicio arbitral es un juicio propiamente dicho, con la diferencia de que lo que se conoce como sentencia se conoce como laudo. No es llevado por autoridad judicial alguna, es decir que la CONDUSEF, funge como árbitro durante el proceso, totalmente imparcial.

Asimismo, más adelante se entrará al análisis de los dos tipos de arbitraje en materia financiera que establece la LPDUSF.

#### **5.4. Facultades.**

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

- Atender y resolver consultas que presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia, esto es, que las consultas se aplican sobre el tipo de producto o servicio ofrecidos por las Instituciones Financieras en el país, como sería, las características, formas de operación, etc. También atenderá las consultas relacionadas con la forma de operación de la misma Comisión Nacional.
- Resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre asuntos de su competencia, esto es, el ámbito de aplicación de la CONDUSEF es aplicable cuando existen diferencias en interpretación de los compromisos asumidos implícita o explícitamente, a través del contrato de adhesión, por el cual contrató el servicio o adquirió el producto el Usuario.
- Llevar a cabo el procedimiento de conciliación, ya sea en forma individual o colectiva, con las Instituciones Financieras, esto es, que las reclamaciones se atenderán mediante los procedimientos de conciliación y arbitraje.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



- Actuar como arbitro en amigable composición y en estricto derecho, esto es, que en los conflictos originados por operaciones o servicios que se hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, la CONDUSEF funja como dicho sujeto.
- Proporcionar servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales. Dependiendo de resultado de un estudio socioeconómico, se podrá otorgar este servicio de manera gratuita, esto es, que se prestará dicho servicio en las controversias que se susciten entre los Usuarios y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales, se prestará en los casos en que los Usuarios no cuenten con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado.
- Proporcionar a los Usuarios elementos que procuren una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras, esto es, orientar en todo los sentidos a los usuarios proporcionándoles la información que soliciten.
- Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para fomentar una mejor relación entre Instituciones Financieras y los Usuarios, así como propiciar un sano desarrollo del sistema financiero mexicano, esto es, lograr una coordinación con las autoridades en la materia financiera por ser las encargadas de la supervisión del sector..
- Emitir recomendaciones a las autoridades Federales y Locales, así como a las Instituciones Financieras, tales que permitan alcanzar el cumplimiento del objeto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y de la CONDUSEF, así como para buscar el sano desarrollo del sistema financiero mexicano.
- Fomentar la cultura financiera, difundiendo entre los Usuarios el conocimiento de los productos y servicios que representan la oferta de las Instituciones Financieras.

Cabe señalar, que la CONDUSEF no dará atención, entre otras, a aquellas reclamaciones derivadas de las variaciones en las tasas de interés que se pacten entre el Usuario y las Instituciones Financieras cuando sean consecuencia de condiciones macroeconómicas adversas, así como de aquellos asuntos que sean derivados de la política interna o contractual de las Instituciones Financieras y que no sean notoriamente gravosas para los Usuarios.

La CONDUSEF podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes. Así mismo, la CONDUSEF podrá atender las reclamaciones que sean presentadas en el término de un año a partir de que se suscite el hecho que la produce. Estas reclamaciones se realizarán a elección del Usuario ante la Institución Financiera, en el domicilio de la CONDUSEF o en alguna de las Delegaciones Estatales o Regionales.

Asimismo, entre otras facultades podemos mencionar:

- Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal por medio de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), para la creación de iniciativas de Ley, Reglamentos, Decretos y Acuerdos en la materia de su competencia.
- Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras y Autoridades Federales o Locales.
- Elaborar estudios de derecho comparado en la materia de su competencia, así como, publicarlos para el apoyo de los Usuarios y las Instituciones Financieras.
- Celebrar convenios con organismos, con funciones acordes a los de la CONDUSEF y participar en foros nacionales o internacionales.
- Proporcionar información a los Usuarios sobre los servicios o productos que presten las Instituciones Financieras.
- Analizar y, en su caso, autorizar la información de los productos y servicios, dirigida a los Usuarios por parte de las Instituciones Financieras, cuidando que la publicidad sea dirigida en forma clara, evitando que la misma de origen a un error o una inexactitud.

- ✓ Informar al público sobre la situación de los servicios y productos, niveles de atención, así como, los niveles más altos de reclamaciones de las Instituciones Financieras.
- ✓ Orienta y asesora a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios.
- ✓ Revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los contratos de adhesión y a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre los servicios u operaciones contratados, que utilizan las Instituciones Financieras.
- ✓ Solicitar la información y los reportes de crédito para la substanciación de los procedimientos de conciliación y arbitraje, cabe señalar que la sola presentación de la reclamación faculta a la CONDUSEF, para exigir la información relativa.
- ✓ Imponer las sanciones que marca la LPDUSF.
- ✓ Aplicar las medidas de apremio que marca la LPDUSF.
- ✓ Conocer y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones que dicte la CONDUSEF.
- ✓ Determinar el monto, forma y condiciones de las garantías, así como el momento para registrar el pasivo contingente.
- ✓ Condonación de multas parcial o totalmente.

### **5.5. Competencia.**

De conformidad con lo establecido por el artículo 11, fracción I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la CONDUSEF se encuentra facultada para atender y resolver las consultas y reclamaciones que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia, entendiéndose como Usuarios en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.<sup>53</sup>

<sup>53</sup> Artículo 2º. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

De igual manera la CONDUSEF será competente para conocer de la controversia cuando los servicios o productos son proporcionados por las Instituciones Financieras, entendiéndose como éstas a lo establecido por el artículo 2º fracción IV de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que a la letra dice:

*Artículo 2o.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por:*

...

*IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, Patronato del Ahorro Nacional, 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 realice actividades análogas a las de las sociedades enumeradas anteriormente, que ofrezca un producto o servicio financiero."*

*No se consideran Instituciones Financieras aquellas empresas distintas de las señaladas en el párrafo anterior...*

Del artículo anterior se desprende que existen empresas con actividades análogas a las de los intermediarios financieros, las cuales podrán ser consideradas como Instituciones Financieras siempre y cuando tengan la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se encuentren sujetas a las disposiciones jurídicas que se emitan para su constitución, operación, organización y funcionamiento, se sometan a la supervisión de alguna de las Comisiones Nacionales, así como encontrarse reguladas por alguna de las leyes de la materia financiera y de las disposiciones que emita el Banco de México en relación a las operaciones que tienen permitido celebrar.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## 5.6. *Facultad Sancionadora.*

El incumplimiento o la contravención a las disposiciones previstas por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros serán sancionadas con multa que impondrá administrativamente la CONDUSEF, tomando en base el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, en el momento de cometerse la infracción de que se trate. La imposición de una sanción no releva al infractor de cumplir con la obligación o regularizar la situación que motivó la multa.

La facultad sancionadora de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se encuentra contemplada en la fracción XXI del artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que a la letra dice:

*Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:*

...

*XXI. Imponer las sanciones establecidas por esta Ley:*

...

Para que la CONDUSEF pueda imponer una multa, deberá previamente oír a la Institución Financiera infractora, dentro un plazo que va a fijar ala propia Comisión Nacional, que no deberá ser inferior de cinco días hábiles y además se deberá tener en cuenta la situación económica de la Institución Financiera, la gravedad de la falta, así como evitar la reincidencia y las prácticas que pretendan contravenir las disposiciones contenidas en la LPDUSF.

Asimismo la CONDUSEF se encuentra facultada para imponer las sanciones siguientes:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Multa de 200 a 1000 días de salario mínimo, a la Institución Financiera que no proporcione a la CONDUSEF la información adicional para mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
- Multa de 200 a 1000 días de salario mínimo, a la Institución Financiera, que no proporcione la información a la CONDUSEF, para el debido cumplimiento de sus facultades, objetivo, así como sobre la información sobre las características de las operaciones que se formalicen con los contratos de adhesión, con el fin de que dicha Comisión Nacional informe a los Usuarios de las mismas.
- Multa de 500 a 2000 días de salario mínimo, a las Instituciones Financieras que no presenten el informe por escrito, que establece el procedimiento de conciliación, así como, la Institución Financiera que no proporcione la información adicional que solicite la CONDUSEF en la audiencia de conciliación o en los diez días hábiles anteriores a la celebración de la audiencia de conciliación.
- Multa de 500 a 2000 días de salario mínimo, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación .
- Multa de 500 a 2000 días de salario mínimo, a la Institución Financiera que pruebe que cumplió a con lo acordado en el convenio a que se legó en la audiencia de conciliación.
- Multa de 500 a 3000 días de salario mínimo, a la Institución Financiera, que no registre el pasivo contingente o no constituya la reserva específica para obligaciones pendientes de cumplir, en los caso de que en la audiencia de conciliación las partes no lleguen a un acuerdo y de no cumplir con lo acordado en le convenio derivado de la conciliación de los intereses de las partes.
- Multa de 100 a 1000 días de salario mínimo, a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral dentro de los quince días hábiles contados a partir de la notificación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Multa de 500 a 2000 días de salario mínimo, a la Institución Financiera que no cuente con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios, que tenga por objeto atender las consultas y reclamaciones de los Usuarios sujetándose a lo establecido por el artículo 50 Bis de la LPDUSF.
- Multa de 100 a 1000 o el importe de lo condenado, a la Institución Financiera que no compruebe por medio del director general o del funcionario encargado el cumplimiento de los laudos que se emitan y lo requerirá nuevamente a dicho funcionario para que para que compruebe el cumplimiento puntual dentro de los quince días hábiles siguientes.

Es preciso señalar, que en los casos de reincidencia por parte de la Institución Financiera, la CONDUSEF, podrá sancionar a ésta con multa de hasta el doble del monto señalada para cada caso. Cabe señalar que un hecho se sancionará como reincidencia cuando la CONDUSEF, además de imponer la sanción correspondiente, requiera a la Institución Financiera para que en un plazo determinado cumpla con la obligación omitida o normalice la situación motivo de la irregularidad y ésta omita su cumplimiento.<sup>54</sup>

Finalmente, corresponderá la imposición de multas al Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así mismo, el Presidente podrá delegar esta facultad a los Vicepresidentes, Directores Generales y demás servidores públicos por medio del acuerdo delegatorio correspondiente y que será publicado en el Diario Oficial de la Federación.

---

<sup>54</sup> Artículo 95. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En este entendido, la facultad para imponer las sanciones establecidas por el artículo 94, se van a delegar al Vicepresidente Técnico, por medio de su Dirección General de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros, su Dirección General de Estudios de Mercado; a la Vicepresidencia Jurídica, por medio de su Dirección General de Conciliación y Arbitraje y su Dirección General de Atención a Usuarios y Orientación; a la Vicepresidencia de Delegaciones, por medio de sus Delegaciones en todo el país.

Cabe señalar, que el Presidente de esta Comisión Nacional es el facultado para proponer a la Junta de Gobierno, la condonación de las multas a las Instituciones Financieras, esta facultad la delega a la Vicepresidencia Jurídica y ésta a su vez a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje. La Junta de Gobierno es la única encargada de resolver respecto de la condonación total o parcial de las multas.

#### **5.7. *Facultad Ejecutora.***

De conformidad a lo establecido por el artículo 11 de la LPDUSF, la CONDUSEF se encuentra facultada para el debido cumplimiento de sus funciones, imponer las sanciones establecidas en dicha Ley y aplicar las medidas de apremio que de igual manera se establecen en la Ley.

*Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada:*

...

*XXI. Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;*

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

...

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Ahora bien en los casos del procedimiento arbitral, quien funja como arbitro y después de haber analizado las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo que resolverá la controversia planteada por las partes. Dichos laudos que no hayan sido cumplidos en el término de quince días, tendrá que ser enviados a la CONDUSEF, con el fin de que ésta proceda para el cumplimiento de dicho laudo.

Asimismo, la CONDUSEF para el cumplimiento de los laudos emitidos por los arbitro podrá adoptar todas las medidas necesarias, enviando el expediente al juez competente para su ejecución, así mismo, las autoridades administrativas y los tribunales se encuentran obligados a auxiliar a la CONDUSEF en la esfera de sus respectiva competencia.

La CONDUSEF, para el debido cumplimiento de sus facultades se encuentra facultada para emplear las medidas de apremio como la imposición de multas y el auxilio de la fuerza pública. Para el caso de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, por no cumplir con la ejecución del laudo, se ordenará el remate de valores invertidos conforme a las Leyes respectivas.

Para verificar el cumplimiento de los laudos emitidos, la CONDUSEF requerirá al Director General o el funcionario que desempeñe dicha función dentro de la Institución Financiera, dentro del término de 72 horas, que compruebe el haber pagado o restituido el servicio financiero demandado al Usuario y las prestaciones a las que se hubiera condenado. De no comprobarse el cumplimiento del laudo, la CONDUSEF impondrá la multa correspondiente requiriendo nuevamente al funcionario, de no cumplirse se enviará el expediente al juez competente para su ejecución, y en su caso resultarán aplicables las disposiciones relativas al desacato de una orden judicial. Dicha ejecución se realizará conforme a la Ley correspondiente.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Cabe señalar, que al momento de la imposición de multas por parte de la CONDUSEF, hacia las Instituciones Financieras por algún tipo de incumplimiento de una obligación que les imponga la LPDUSF, deberá auxiliarse de Secretaría de Hacienda y Crédito Público para su ejecución de conformidad a lo establecido por el artículo 97 de la multicitada Ley.

#### **5.8. Objeto.**

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.<sup>55</sup>

Asimismo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, tiene como objeto prioritario la procuración de la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras (Sociedades Controladoras, Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras de Objeto Limitado, Sociedades de Información Crediticia, Casas de Bolsa, Especialistas Bursátiles, Sociedades de Inversión, Almacenes Generales de Depósito, Uniones de Crédito, Arrendadoras Financieras, Empresas de Factoraje Financiero, Sociedades de Ahorro y Préstamo, Casas de Cambio, Instituciones de Seguros, Patronato del Ahorro Nacional, 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, cualquier otra sociedad que realice actividades análogas a las sociedades enumeradas anteriormente, que ofrezcan un producto o servicio financiero) otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

<sup>55</sup> Artículo 1º. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Asimismo, la finalidad de la CONDUSEF es la 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 estos.

### **5.9. Organización.**

La CONDUSEF, contará con una Junta de Gobierno, así como un Presidente, a quien corresponderá su dirección y administración, en el ámbito de las facultades que le confiera la LPDUSF, Vicepresidentes, Directores Generales, Delegaciones Regionales o Estatales, que con unidades desconcentradas y jerárquicamente subordinadas a la administración central y los demás funcionarios que determine el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.

Asimismo, funcionará con unos órganos colegiados como el Consejo Consultivo Nacional, así como los demás Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales, Comité de Laudos y Comités de Dictámenes Técnicos, además se integra por una Unidad de Enlace Interinstitucional, una Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo. Para la vigilancia y control de la CONDUSEF, la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, designará un Comisario Público y uno suplente, quienes actuarán ante la Junta de Gobierno, independiente del órgano de control interno de la dicha Comisión Nacional. Este órgano de control interno será parte integrante de la estructura orgánica de la CONDUSEF.

Ahora bien la Junta de Gobierno estará integrada, por un representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), un representante de Banco de México (Banxico), un representante de cada una de las Comisiones Nacionales (CNBV, CNSF, CONSAR), tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente quien contará con voz pero sin voto. Cada uno de los integrantes de la Junta de Gobierno, contará con un suplente en caso de ausencia del titular y dicha Junta de Gobierno será presidida por el representante de la SHCP.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La Junta de Gobierno, es la que determina las bases y criterios para brindar la defensoría legal gratuita a los Usuarios, establece los parámetros para determinar los montos de las garantías, aprueba su Estatuto Orgánico y expide las normas necesarias para su adecuado funcionamiento, entre otras funciones contempladas en el artículo 22 de la LPDUSF.

El Presidente de la CONDUSEF, será designado por el Secretario de Hacienda y Crédito Público y tendrá que cumplir con los requisitos establecidos por el artículo 24 de la LPDUSF, entre sus facultades más importantes se puede mencionar que representa legalmente a la CONDUSEF, ejecuta los acuerdos de la Junta de Gobierno, imponer las sanciones que correspondan, conocer y resolver sobre los recursos de revisión y proponer la condonación de multas ante la Junta de Gobierno, celebrar toda clase de actos y documentos que sean inherentes a la CONDUSEF, formular denuncias y querellas, así como otorgar el perdón correspondiente, otorgar, sustituir y revocar poderes generales y especiales, solicitar a la Junta de Gobierno la autorización de las disposiciones de carácter general, informar a la SHCP respecto de los casos que ésta le solicite, presentar anualmente la presentación de los presupuestos, proveer lo necesario para el debido cumplimiento de los programas para el ejercicio del presupuesto, informar a la Junta sobre las facultades que realiza, proponer a la Junta de Gobierno sobre el nombramiento o remoción de los funcionarios de nivel inmediato inferior del Presidente, nombrar y remover personal de la CONDUSEF, presentar los proyectos de disposiciones relacionadas con la organización de la CONDUSEF y las atribuciones de sus unidades administrativas, ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas.

Las Vicepresidencias, son las encargadas de coordinar y manejar las actividades de las unidades administrativas que tienen adscritas. Las Vicepresidencias son cuatro:

- Vicepresidencia Técnica, analiza los elementos causales de los agravios o desacuerdos y con esto fundamentar las acciones preventivas;

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- ✓ Jurídica, tiene las facultades de sancionar y designar, en su caso a los defensores de los Usuarios;
- ✓ De Delegaciones, establece la estrategia de desconcentración en la operación y funcionamiento general de la CONDUSEF dándole representación en los estados;
- ✓ De Planeación y Administración, contribuye operativamente el equilibrio funcional de las áreas sustantivas, cuya naturaleza es diversa y compleja.

Entre sus facultades más importantes podemos encontrar: la de acordar con el Presidente asuntos de su competencia e informarle sobre el funcionamiento de sus unidades administrativas adscritas, proponer al Presidente los asuntos de su competencia que se deben someter a consideración de la Junta de Gobierno, planear, formular, dirigir y evaluar los programas anuales de labores y los programas específicos que determinen las disposiciones aplicables, ejercer de forma directa las funciones que sean competencia de sus unidades administrativas, acordar con sus Directores Generales asuntos de su competencia, constituir grupos de trabajo cuando los asuntos sean competencia de dos o mas Vicepresidencias, someter ante las unidades administrativas de la CONDUSEF, aquellos asuntos que tengan impacto sobre las mismas, realizar las comisiones y demás funciones que le encomiende el Presidente.

Las Direcciones Generales de la CONDUSEF, acordarán con sus Vicepresidencias los acuerdos que son de competencia, informarán sobre las actividades de las unidades administrativas, formular los programas de actividades y anteproyectos de las áreas que las integran, acordar y resolver los asuntos de su competencia, coordinarse con las demás unidades administrativas. Las Direcciones Generales son catorce:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

➤ De Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros, que dentro de sus atribuciones más importantes se encuentra: solicitar mensualmente a las unidades administrativas de la CONDUSEF que otorguen servicios a los Usuarios, la información relacionada con dichos servicios, así como la que se derive de las Unidades Especializadas de atención a Usuarios de las Instituciones Financieras, a efecto de ordenarla, analizarla y presentarla en forma clara y sobre bases estadísticas a la Junta de Gobierno, a la Presidencia y Vicepresidencias, Analizar los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, así como su incidencia en las dudas y reclamaciones presentadas por los Usuarios, analizar y, en su caso, autorizar la información dirigida a los Usuarios sobre los diferentes servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, proporcionar la información técnica y funcional y, en su caso, emitir opinión técnica a las unidades administrativas de CONDUSEF sobre los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, revisar y, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, proponer modificaciones a la información dirigida a los Usuarios sobre los diferentes servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, que contengan datos imprecisos o que por sus características induzcan al error a los mismos, conforme, revisar y, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por las Instituciones Financieras, revisar y, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, proponer a las Instituciones Financieras modificaciones a los documentos que utilizan para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstos hayan contratado con aquellas, emitir recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras, imponer, conforme a lo previsto en los artículos 93 y 96 de la Ley, las sanciones a las que se refieren los artículos 94 fracciones I y II, y 95 de la misma.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Y De Promoción de la Cultura Financiera, dentro de sus atribuciones principales se encuentra la de planear y aplicar los programas de publicaciones, difusión, divulgación, educación e información de la CONDUSEF, planear la promoción de temas que ayuden a fomentar la cultura financiera, crear e impulsar entre los Usuarios y la población en general, una cultura adecuada sobre el uso de los productos y servicios financieros, editar y distribuir los libros, ordenamientos, revistas, folletos y demás publicaciones de la CONDUSEF, así como coordinar la difusión a través de medios electrónicos, informáticos o impresos, de cualquier información que se haga del conocimiento del público en general.
- Y De Estudios de Mercado; dentro de sus atribuciones más importante se encuentra realizar los estudios de mercado y cuadros comparativos sobre los servicios que prestan y productos financieros que ofrecen las Instituciones Financieras, en lo general o en lo particular, elaborar estudios de mercado sobre los productos y servicios financieros utilizados en el extranjero, que resulte conveniente incorporar al mercado mexicano, en beneficio de los Usuarios, realizar investigaciones, estudios y análisis de la información que sobre aspectos de la actividad financiera y económica emitan las autoridades en la materia y que se vinculen con los objetivos de la Comisión Nacional, emitir recomendaciones a las autoridades e Instituciones Financieras, las cuales versarán exclusivamente sobre los resultados de los estudios elaborados, proporcionar asesoría técnica a las diferentes áreas de la CONDUSEF sobre los estudios elaborados, atender y resolver las consultas que en materia técnico-financiera o relacionadas con los estudios de mercado sobre los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, formulen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, dependencias o entidades de la Administración Pública Federal o de los Gobiernos Estatales y las propias Instituciones Financieras, realizar los estudios socioeconómicos que permitan determinar sobre la procedencia o improcedencia de recibir defensoría legal por parte de la CONDUSEF.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Jurídico Consultiva, dentro de sus atribuciones más importantes se encuentra la de atender y resolver las consultas que en materia jurídico-financiera formulen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, dependencias o entidades de la Administración Pública Federal o de los Gobiernos Estatales, las Instituciones Financieras, así como los Usuarios en general, relacionadas con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, emitir el criterio a seguir por la Comisión Nacional en aquellos casos en que dos o más unidades administrativas de ésta apliquen criterios contradictorios en aspectos legales, proporcionar apoyo y asesoría jurídica a las diversas unidades administrativas para el ejercicio de sus funciones, otorgar asesoría jurídica a las unidades administrativas de la CONDUSEF respecto de la contratación de obras públicas, adquisiciones, arrendamientos de bienes muebles e inmuebles y la prestación de servicios de cualquier naturaleza, emitir opinión jurídica respecto de las recomendaciones que sobre los contratos de adhesión, información, dirigida a los Usuarios sobre los diferentes servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras y los documentos que éstas utilizan para informar a aquellos sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que hayan contratado, emitir opinión jurídica respecto de las recomendaciones que la Comisión Nacional pretenda formular a las autoridades e Instituciones Financieras, examinar, analizar y revisar el marco normativo del sistema financiero mexicano, elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, formular los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, bases, políticas, lineamientos, manuales, procedimientos, normas y demás ordenamientos relacionados con las actividades de la CONDUSEF y, en su caso, fungir como enlace entre la CONDUSEF y la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, coordinar el proceso de mejora regulatoria al interior de la CONDUSEF.

TESIS CON  
PALLA DE ORIGEN



- De Atención a Usuarios y Orientación, dentro de sus atribuciones más importantes podemos mencionar la de registrar y atender todas las dudas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, turnando en caso de ser necesario el asunto a la unidad administrativa competente para su atención, brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica que soliciten, contactar a las Instituciones Financieras para agilizar los planteamientos, dudas e inconformidades de los Usuarios en la problemática derivada de la prestación de los servicios financieros, proporcionar a los Usuarios, información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorgan en beneficio de los mismos, atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra cada una de las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven en contra de ellas, proponer la estructura del informe trimestral de consultas y reclamaciones de las Unidades Especializadas, imponer, conforme a lo previsto en los artículos 93 y 96 de la Ley, las sanciones a que se refieren los artículos 94 fracciones II y VIII y 95 de la misma.
- De Conciliación y Arbitraje, dentro de sus atribuciones más importantes se encuentra la de atender las reclamaciones, desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes y tramitar los procedimientos de conciliación y arbitraje, requerir a las Instituciones Financieras el informe detallado y razonado de los hechos a que se refiere la reclamación, requerir a las Instituciones Financieras la información y datos necesarios para ejercer las facultades conferidas, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley; ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica para obligaciones pendientes de cumplir, emitir los laudos correspondientes, dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar el laudo correspondiente, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo, en los casos que corresponda.

- Y De Defensoría, dentro de sus atribuciones más importante se encuentra la de recibir y registrar las solicitudes de defensoría legal que presenten los Usuarios, resolver sobre la procedencia o improcedencia de las solicitudes de defensoría legal, atendiendo para ello a la Ley y a las Bases y Criterios aprobadas para tal efecto, remitir a la Dirección General de Estudios de Mercado las solicitudes de estudios socioeconómicos, en caso de que se requiera comprobar que efectivamente el Usuario no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor especialista en la materia, tramitar y desempeñar el servicio de defensoría legal, haciendo uso de los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para lograr una exitosa defensa de los Usuarios, dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar las sentencias derivadas de los procedimientos judiciales en los que se asistió a los Usuarios, emitir el dictamen técnico;
- Y Contenciosa; dentro de sus atribuciones más importantes se encuentra la de tener a su cargo la representación legal de la CONDUSEF, para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que ésta sea parte o pueda resultar afectada, ejecutando las acciones y oponiendo excepciones y defensas, así como interponer los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de éstos, representar a la CONDUSEF en juicios de amparo, elaborar los informes previos y justificados, así como interponer los recursos correspondientes, intervenir cuando la misma tenga el carácter de tercero perjudicado en los juicios de amparo y proveer el cumplimiento de las ejecutorias, intervenir en apoyo de las unidades administrativas de la CONDUSEF, en las controversias de carácter laboral en las que participen éstas y servidores públicos de la entidad, asesorar a las Direcciones Generales que cuenten con facultades para la imposición de sanciones en los procesos respectivos, atender y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de la CONDUSEF, someter a consideración de la instancia competente, las solicitudes de condonación total o parcial de las multas impuestas a las Instituciones Financieras, establecer de conformidad con lo previsto en el Código Fiscal de la Federación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Y De Delegaciones Norte-Sur; dentro de sus atribuciones más importante se encuentra la de acordar con el Vicepresidente de Delegaciones los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Delegaciones a su cargo, planear, dirigir, supervisar y controlar el cumplimiento de los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Delegaciones, en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Nacional, mantener informadas a las Delegaciones que coordina sobre las políticas, lineamientos, procedimientos y demás normatividad que emita la CONDUSEF, para el debido desarrollo de sus funciones, conocer y resolver sobre los asuntos que le sean planteados por las Delegaciones, coordinar las acciones de las Delegaciones a su cargo, evaluar el desempeño de las Delegaciones que se encuentren bajo su supervisión, colaborar con las Delegaciones que coordina, en el desarrollo de acciones específicas en cada entidad, para el mejoramiento de los servicios a los Usuarios, con base en los datos estadísticos de cada una de ellas.

Y De Delegaciones Centro, tendrá dentro de sus atribuciones más importantes la de acordar con el Vicepresidente de Delegaciones los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Delegaciones a su cargo planear, dirigir, supervisar y controlar el cumplimiento de los programas anuales de labores, así como los programas específicos de las Delegaciones, mantener informadas a las Delegaciones que coordinan sobre las políticas, lineamientos, procedimientos y demás normatividad que emita la Comisión Nacional, para el debido desarrollo de sus funciones, conocer y resolver sobre los asuntos que le sean planteados por las Delegaciones, coordinar las acciones de las Delegaciones a su cargo, evaluar el desempeño de las Delegaciones que se encuentren bajo su supervisión.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- De Programación, Organización y Presupuesto, dentro de sus atribuciones más importantes se encuentra la de formular los lineamientos y políticas para la planeación y programación de las funciones y actividades de la CONDUSEF, así como integrar el Programa Operativo Anual y los programas de largo plazo elaborar los presupuestos de la Comisión Nacional, así como controlar su ejercicio, controlar y supervisar las transferencias presupuestales de recursos humanos, financieros y materiales que se generen de otras dependencias y organismos del sector público, revisar y suscribir la documentación referente a presupuestación, finanzas, tesorería, contabilidad y estados financieros, implementar el sistema de contabilidad general de la Comisión Nacional y emitir los estados financieros, conforme a la normatividad correspondiente, recibir el pago de las multas administrativas impuestas y, en su caso, hacerlas efectivas a través de la Secretaría, registrar, custodiar, entregar en devolución o, en su caso, dar la aplicación que proceda a los depósitos constituidos por las Instituciones Financieras.
- De Recursos Humanos, dentro de sus atribuciones más importantes se encuentran la de formular, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, las políticas, lineamientos y procedimientos en materia de administración y desarrollo de personal conforme a la normatividad vigente, autorizar y supervisar a las unidades administrativas de la CONDUSEF, el ejercicio de las asignaciones presupuestales correspondientes al capítulo de servicios personales, Implementar y aplicar las acciones administrativas necesarias para el pago de los sueldos, salarios y prestaciones del personal adscrito a la Comisión Nacional, vigilar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo y de otros instrumentos normativos internos que rijan las relaciones laborales, controlar y mantener actualizado el registro de las estructuras orgánicas ocupacionales y salariales de la CONDUSEF y vigilar que sus unidades administrativas desconcentradas se ajusten a las mismas, representar a la CONDUSEF ante las autoridades laborales, así como ante diversas instituciones de seguridad social y empresas que permitan mejorar los beneficios y prestaciones del personal.

- De Recursos Materiales y Servicios Generales, que tiene dentro de sus atribuciones más importantes la de, proponer, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva las políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios a los que se refiere la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, plantear los lineamientos para la formulación, instrumentación y evaluación de los programas de la Comisión Nacional, en materia de adquisiciones de bienes y servicios, de obra pública, de recursos materiales, almacenes y servicios generales, coordinando su integración y seguimiento de ejecución, formular los lineamientos y las normas para regular y realizar la asignación, control, utilización, conservación, aseguramiento, reparación, mantenimiento, rehabilitación y aprovechamiento de todos los bienes muebles e inmuebles aplicar las normas en materia de almacenes y supervisar los sistemas de control de inventarios de bienes, dictaminando, controlando y vigilando su afectación, baja y destino final, realizar las adquisiciones de bienes y contratación de arrendamientos y servicios, así como de obra pública, conforme a la normatividad vigente, normar, dirigir y evaluar a través de lineamientos y políticas el servicio de telefonía, de electricidad y demás servicios generales y de apoyo, así como vigilar su cumplimiento, contratar y coordinar los servicios de limpieza, vigilancia y seguridad de los inmuebles y sus contenidos;
- De Comunicación Social, dentro de sus facultades más importante se encuentra la de dirigir y evaluar las actividades de información, difusión y relaciones públicas de la Comisión Nacional, a través de los medios de comunicación nacionales y extranjeros, formular los programas de comunicación social, aprobar el diseño de las campañas de difusión de interés de la Comisión Nacional, intervenir en la contratación y supervisión de los medios de comunicación que se requieran para su realización.

Las Delegaciones funcionan como unidades administrativas desconcentradas que realizan las funciones que se les encomiendan, realizan requerimientos a las Instituciones Financieras, emplazan, notifican y ejecutan las resoluciones o mandamientos de las Direcciones Generales, estas son regionales, estatales o locales y estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrá las facultades específicas y la competencia territorial para resolver sobre la materia de conformidad a lo que determine el Estatuto Orgánico.

Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado quien ejercerá las facultades que le confiere el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, directamente, o a través de los Subdelegados, jefes y subjefes de departamento, etc.

Dentro de las facultades de las Delegaciones, se pueden mencionar, el registrar y atender todas las dudas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, turnando en caso de ser necesario el asunto a la unidad administrativa competente para su atención, brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica que soliciten, en el ámbito de su competencia, contactar y, en su caso, solicitar información a las Instituciones Financieras para agilizar los planteamientos, dudas e inconformidades de los Usuarios en la problemática derivada de la prestación de los servicios financieros, proporcionar a los Usuarios, información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, difundir entre los Usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos, atender las solicitudes de información del público, respecto de los índices de reclamaciones contra cada una de las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven en contra de ellas, en el ámbito de su competencia, auxiliar en la comunicación entre la Comisión Nacional y las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios de las mismas, atender las reclamaciones, desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes y tramitar los procedimientos de conciliación y arbitraje.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Asimismo, requerir a las Instituciones Financieras el informe detallado y razonado de los hechos a que se refiere la reclamación, ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica para obligaciones pendientes de cumplir, elaborar, previa solicitud por escrito del Usuario, los proyectos de dictamen técnico, remitiéndolos a la Dirección General de Defensoría, elaborar los proyectos de laudos correspondientes, remitiéndolos a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje, dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar el laudo correspondiente, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo.

La Unidad de Enlace Interinstitucional está adscrita a la Presidencia y dentro de sus atribuciones se encuentra la de fortalecer la relación y la comunicación entre la CONDUSEF y la Presidencia de la República, el Congreso de la Unión y las autoridades e Instituciones Financieras, en apoyo a las facultades de la Presidencia, planear, programar y coordinar, previa aprobación del Presidente, el desarrollo de los eventos que le corresponda instrumentar, establecer y mantener relaciones con autoridades e Instituciones Financieras, así como con organizaciones e instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras, instituciones educativas y bibliotecas especializadas, así como empresas o asociaciones de cualquier otro tipo, en apoyo a las facultades de la Presidencia, en coordinación con las distintas áreas de esta Comisión Nacional, atenderá las solicitudes de información y gestión sobre asuntos específicos que presenten la Presidencia de la República, el Congreso de la Unión, las autoridades e Instituciones Financieras, participar y promover foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con las materias competencia de la Comisión Nacional.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo depende de forma directa de la Vicepresidencia Técnica y dentro de sus atribuciones se encuentra que en coordinación con las unidades administrativas que realizan funciones de atención a Usuarios, desarrollar los procesos y sistemas operativos a los que se sujetarán dichas unidades administrativas, en coordinación con las unidades administrativas que realizan funciones de atención a Usuarios, formular y actualizar los manuales operativos, diseñar e implementar parámetros, estándares y mecanismos que permitan a la Unidad evaluar la calidad de la atención a los Usuarios, diseñar e instrumentar una metodología que permita a las unidades administrativas, supervisar en forma efectiva el cumplimiento de la normatividad aplicable a los procesos de atención de los Usuarios, proponer a la Dirección General de Recursos Humanos y a la unidad administrativa correspondiente, los perfiles de puestos que debe cubrir el personal de atención a Usuarios, proponer a la Dirección General de Recursos Humanos los programas de capacitación para el personal de las unidades administrativas de atención a Usuarios, diseñar, desarrollar, administrar, actualizar, innovar y optimizar el funcionamiento de los sistemas y procesos automatizados que soportan la operación de las unidades administrativas de atención a Usuarios, apoyar y auxiliar a las unidades administrativas en la operación de los sistemas y procesos automatizados que soportan la operación de las unidades administrativas de atención a Usuarios, en coordinación con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, supervisar el funcionamiento de los sistemas automatizados que soportan la operación de las unidades administrativas de atención a Usuarios.

El Consejo Consultivo Nacional es un órgano colegiado, de carácter analítico, propositivo y de opinión sobre los asuntos que le son sometidos a su consideración referentes a las facultades y acciones de la CONDUSEF. La Ley lo determina como un órgano auxiliar con la atribución de opinar ante la misma. Tiene derecho de opinión sobre el desarrollo de los programas y actividades que realiza la COINDUSEF, también puede elaborar propuestas que contribuyan al mejoramiento de los servicios que proporciona dicha Comisión Nacional.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



El Consejo Consultivo Nacional se encuentra integrado por el Presidente, quien lo presidirá, así como por dos representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), un representante por cada una de las Comisiones Nacionales (CNBV, CNSF, CONSAR), tres representantes de las Instituciones Financieras, y tres más de los Usuarios, además habrá Consejos Consultivos Regionales.

Los Consejos Consultivos Regionales, estarán integrados por los Delegados Regionales, e en su caso, Estatales de la Comisión Nacional, así como por los demás miembros que acuerde el Consejo Consultivo Nacional y por los representantes de los Usuarios y de las Instituciones Financieras, que sean necesarios para el desempeño de las funciones específicas.

Los Consejos Consultivos Regionales y Estatales, serán presididos por el Vicepresidente de Delegaciones, quien será asistido por, según el caso, por el Delegado Regional o Estatal, quien fungirá como Secretario Técnico. En los casos de los Consejo Locales, será presidido por el Delegado Estatal correspondiente y la Secretaría Técnica por el Delegado Local

El Consejo Consultivo Nacional, podrá conocer de los asuntos que traten los Consejos Consultivos Estatales, Regionales o Locales, cuando a su juicio, cuando la importancia de dichos asuntos así lo amerite. Estos Consejos Consultivos resultan de suma importancia dentro de un proceso de mayor participación y desconcentralización de la vida nacional, en virtud de que se encuentran representados los Usuarios y las Instituciones Financieras en el mencionado organismo, y que podrán contribuir con propuestas para el mejoramiento de los servicios financieros que se prestan, promover campañas para publicitarias para fomentar la cultura financiera entre la población, así como evaluar los servicios y productos que ofrezca o vaya a ofrecer las Instituciones Financieras.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Los Consejos consultivos sesionan por materia, debiendo convocarse a las sesiones, exclusivamente a las personas vinculadas con el tema a tratar en ella.

Dentro de las atribuciones de los Consejos Consultivos se encuentran:

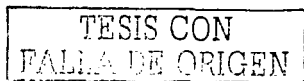
- I. Opinar ante la Comisión Nacional sobre el desarrollo de los programas y actividades que realice;
- II. Elaborar propuestas que contribuyan al mejoramiento de los servicios que proporciona la Comisión Nacional;
- III. Opinar sobre el establecimiento de criterios para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios;
- IV. Opinar ante la Comisión Nacional en cuestiones relacionadas con las políticas de protección y defensa a los Usuarios, así como sobre las campañas publicitarias que la Comisión Nacional emprenda, con el fin de fomentar una cultura financiera entre la población;
- V. Proponer medidas para fortalecer la desconcentración de la Comisión Nacional con base en los lineamientos que expidan, en sus respectivos ámbitos de competencia, la Junta y el Presidente;
- VI. Resolver o, en su caso, emitir opinión respecto de los asuntos que sean sometidos a su consideración, y

El Comité de Laudos es un órgano colegiado que conoce y, en su caso, aprueba los laudos que debe emitir la CONDUSEF, en su carácter de árbitro y que tiene como propósito fundamental que dichas determinaciones gocen de imparcialidad y rigor jurídico.<sup>56</sup>

El Comité de Dictámenes Técnicos es un órgano colegiado que conoce y en su caso aprueba, los dictámenes técnicos que le sean solicitados a la CONDUSEF, en lo previstos por el artículo 68 fracción VII de la LPDUSF.<sup>57</sup>

<sup>56</sup> Artículo 41, Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

<sup>57</sup> Artículo 42, Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.



Para la vigilancia y control de la CONDUSEF, la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo designará un Comisario Público propietario y uno suplente, quienes actuarán ante la Junta de Gobierno. Los Comisarios Públicos, evaluarán el desempeño general y por funciones de la CONDUSEF y están facultados para solicitarle la información necesaria para el debido cumplimiento de sus atribuciones.

Ahora bien, la CONDUSEF contará con un Órgano de Control Interno que será parte integrante la su estructura orgánica, las acciones que lleve a cabo dicho Órgano de Control Interno, tendrá por objeto apoyar la función directiva y promover el mejoramiento de la gestión de la CONDUSEF.

El Órgano de Control Interno, tendrá las facultades que le confieren las leyes aplicables, el Estatuto Orgánico y demás ordenamientos. Desarrollará sus atribuciones conforme a los lineamientos que emita la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, el cual dependerá su titular, así como sus áreas de auditoría, quejas y responsabilidades.

El Congreso de la Unión podrá solicitar a la CONDUSEF le envíe la información relacionada con el desarrollo de sus actividades.

#### **5.10. Patrimonio de la Comisión.**

De conformidad a lo establecido por el artículo 44 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros el patrimonio de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está constituido por:

- I. Sus propiedades, posesiones, derechos y obligaciones;
- II. Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación;

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- III. El producto de las sanciones pecuniarias derivadas de la aplicación de esta Ley;
- IV. Los bienes muebles e inmuebles que la Federación transfiera a la Comisión Nacional para el cumplimiento de su objeto, así como aquellos que adquiera la propia Comisión Nacional y que puedan ser destinados a los mismos fines;
- V. Los intereses, rentas, plusvalías y demás utilidades que se obtengan de las inversiones que haga la Comisión Nacional, en los términos de las disposiciones legales, y
- VI. Cualquier otro ingreso respecto del cual la Comisión Nacional resulte beneficiario.

#### **5.11. Registro de Prestadores de Servicios Financieros.**

No solo las Instituciones Financieras tiene bien identificados a sus clientes, por medio de lo que se conoce comúnmente como el Buró de Crédito, sino también, las autoridades tiene bien identificadas y ubicadas a todas las empresas que operan dentro del sistema financiero por medio de un archivo histórico de instituciones que puede ser consultado por el público usuario. Este registro histórico es conocido como el Registro de Prestadores de Servicios Financieros que depende de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que tendrá como objetivo el coadyuvar a conocimiento del Sistema Financiero Mexicano y con ello apoyar y proteger los intereses de los Usuarios.

La idea de la creación de este Registro, es la de concertar la información proporcionada por las autoridades del sector financiero y las propias Instituciones Financieras, para servir como banco de información automatizado al que puedan recurrir tanto el Usuario, como autoridades financieras e Instituciones Financieras.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El Registro de Prestadores de Servicios Financieros es un sistema computacional alimentado con la información recibida de las autoridades e Instituciones Financieras que realizan actividades de intermediación financiera en el país y que han sido debidamente autorizadas por las autoridades competentes.<sup>58</sup>

La información relativa a las Instituciones Financieras, consiste en autorizaciones, fusiones, escisiones, revocaciones, liquidaciones, transformaciones, aumento o disminución de capital, así como, otras inscripciones que se consideren convenientes, y estarán ordenadas por una clave del Registro. Las anotaciones posteriores se incluirán en el registro individual.<sup>59</sup>

El objetivo de este Registro es el de servir como fuente principal para todos los Usuarios, a fin de obtener información actualizada sobre las Instituciones Financieras. El objetivo de este Registro para la CONDUSEF, es que esta tenga identificado el universo de Instituciones Financieras autorizadas, con la finalidad de conocer su estructura organizacional, jurídica y operativa, de tal manera que esté en condiciones de asesorar a los Usuarios respecto de aquéllas con las que puede efectuar operaciones.

En el Registro no se incluyen instituciones o empresas que no cuenten con a autorización de las autoridades financieras competentes, como son la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y las Comisiones Nacionales correspondientes (CNBV, CNSF, CONSAR).

El Registro se encontrará dividido en cinco secciones y estas a su vez divididas en sectores, denominadas y agrupadas de la siguiente manera:

**Sección I.-** De Controladoras de Grupos Financieros e Instituciones de Crédito

**Sección II.-** Del Mercado de Valores.

**Sección III.-** De Seguros y Fianzas.

<sup>58</sup>Revista *Entre Nosotros* Revista Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, Año I. No. 3 enero-marzo 2000, México, D.F., P. 3,4.

<sup>59</sup> Regla 10, Reglas para la Organización y Funcionamiento del Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Sección IV.- De Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.**

**Sección V.- De Ahorro y Retiro.**

**Sección I.- De Controladoras de Grupos Financieros e Instituciones de Crédito, se dividirá en cinco sectores:**

Sector 55. Sociedades Controladoras.

Sector 40. Instituciones de Banca Múltiple.

Sector 37. Instituciones de Banca de Desarrollo.

Sector 67. Sociedades Financieras de Objeto Limitado.

Sector 61. Sociedades de Información Crediticia.

**Sección II.- Del Mercado de Valores, se dividirá en cinco sectores:**

Sector 13. Casas de Bolsa.

Sector 00. Especialistas Bursátiles.

Sector 70. Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión.

Sector 52. Sociedades de Inversión.

Sector 76. Socios Operadores.

**Sección III.- De Seguros y Fianzas se dividirá en dos sectores:**

Sector 22. Instituciones de Seguros y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Sector 43. Instituciones de Fianzas.

**Sección IV.- De Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, se dividirá en seis sectores:**

Sector 07. Almacenes Generales de Depósito.

Sector 10. Arrendadoras Financieras.

Sector 58. Sociedades de Ahorro y Préstamo.

Sector 85. Uniones de Crédito.

Sector 19. Empresas de Factoraje Financiero.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Sector 16. Casas de Cambio.

Sección V.- De Ahorro y Retiro, se dividirá en tres sectores:

Sector 49. Patronato del Ahorro Nacional.<sup>60</sup>

Sector 04. Administradoras de Fondos para el Retiro y Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional del SAR.

Sector 64. Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro.

De conformidad con lo establecido por la Regla 5, de las Reglas para a Organización y Funcionamiento del Registro de Prestadores de Servicios Financieros, dicho Registro está facultado para:

- I. Con base en la información disponible, crear y fomentar entre los usuarios una cultura financiera adecuada sobre los diversos sectores y actividades en que se desempeña el Sistema Financiero Mexicano, contribuyendo también en mejores estrategias de orientación y asesoría a los usuarios;
- II. Con apoyo en la documentación e información solicitada, analizarla y clasificarla en la sección y sector que corresponda;
- III. Ser conducto para informar y difundir a los usuarios el número y las características de las instituciones financieras que cuentan con autorización para constituirse y operar como tal;
- IV. Concentrar la información proporcionada por las autoridades del sector financiero, y las instituciones financieras;
- V. Servir como banco de información para los usuarios, las autoridades del sector financiero, las instituciones financieras y las áreas que integran la Comisión;

<sup>60</sup> Es preciso señalar que mediante Decreto, por el que se transforma el Patronato del Ahorro Nacional, organismo descentralizado del Gobierno Federal, en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo a partir del primero de enero de 2002, se transformo en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La consulta del Registro es de forma gratuita y la podrá realizar cualquier Usuario de servicios o productos financieros o bien cualquier persona interesada, Institución o autoridad financiera y servidores públicos de la CONDUSEF, que la solicite en le domicilio de la misma o ante el modulo correspondiente.

### **5.12. Arbitraje en Amigable Composición o en Estricto Derecho.**

Previo a entrar al estudio del Arbitraje que se practica por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se tiene que definir al Arbitraje.

*"El tratadista Becerra Bautista nos precisa que la raíz etimológica del vocablo árbitro deriva del latín arbiter, entendiéndose por esta acepción:*

*El acogido, por honoríficas razones, por aquéllos que tienen una controversia, para que la dirima, basado en la buena fe y en la equidad".<sup>61</sup>*

*"Acosta Romero, el arbitraje es al igual que el proceso jurisdiccional una figura heterocompositiva de solución de litigios, es decir un instrumento de composición de litigios caracterizado por que la solución de éstos, provienen de un tercero ajeno a la relación sustancial."<sup>62</sup>*

En este entendido, el arbitraje se podría definir un acuerdo de dos o más voluntades que sirve como un medio de solución de conflictos, controversias, diferencias, disputas alterna a los medios jurisdiccionales comunes, que permite a los particulares conferir la decisión de una controversia a uno o más particulares para la pacífica resolución de la contienda, dándole una mayor celeridad y un menor costo.

Existen diversas clases de arbitraje entre las que se encuentran:

<sup>61</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús., Op. Cit. P. 1369.

<sup>62</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel. Op. Cit., P. 656.



El arbitraje *Ad hoc* o conocido como casuístico, las partes someten el conflicto a la decisión de una tercera persona con base en un procedimiento elaborado por ellas para el caso concreto, pudiendo adoptar previo acuerdo entre las partes un arbitraje institucional.

El **Arbitraje Institucional**, en el se somete la controversia a la decisión de una institución especializada, nacional o internacional, que organiza y asiste en la conducción de un procedimiento arbitral, que se realiza con sus propias reglas, así mismo la institución cuenta con un listado de árbitros o técnicos seleccionados y se encarga de administrar lo relacionado a los honorarios de los árbitros y de las erogaciones que se realicen.

El **Arbitraje Voluntario y el Arbitraje Forzoso**, el Arbitraje Voluntario como lo dice sus nombre, se crea por medio de la voluntad de las partes, a diferencia del Arbitraje Forzoso que proviene de la Ley, en que el juicio arbitral es impuesto por la Ley como único procedimiento para resolver determinados litigios.

El **Arbitraje de Derecho y de Equidad**, en el Arbitraje de Derecho las partes podrán concertar las normas que establezcan el criterio de valoración y el Arbitraje de Equidad o Amigable Composición se da cuando el árbitro sólo aporta soluciones o propuestas de acercamiento entre intereses contrapuestos, propiciando formulas equitativas, cuya obligatoriedad es facultativa, equivalente a reglas de caballerosidad y honor.

Ahora bien, en los casos de que se haya agotado el procedimiento de conciliación y las partes no lleguen a un convenio que resuelva el conflicto la CONDUSEF invitará, de común acuerdo, a que se le designe como árbitro para resolver la controversia, o designe a alguno de los árbitros que ésta le proponga a las partes, quedando a consideración de las partes que el juicio arbitral se siga en amigable composición o en estricto derecho. El compromiso arbitral, como se conoce al acuerdo para resolver el conflicto en un juicio arbitral, se hará constar en el acta que al efecto firmará la CONDUSEF.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En el juicio arbitral en amigable composición o en estricto derecho, las partes común acuerdo podrán adherirse a las Reglas del procedimiento que establezca la CONDUSEF, y sea total o parcialmente, dicha reglamentación se encuentra compuestas por ocho Capítulos que regulan entre otra cosas: normatividad genérica, el compromiso arbitral, las funciones y cualidades que deberán de reunir los árbitros, el laudo o resolución, los honorarios de los árbitro y el peritaje.

Tratándose de un arbitraje en amigable composición, las reglas serán aquellas que las partes hayan decidido o las que hayan elaborado expresamente para tales efectos.

Si las partes deciden que el juicio arbitral sea en estricto derecho, estas facultarán a la CONDUSEF a resolver las controversias planteadas con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, y determinará las etapas, formalidades y términos a los que se sujetará el arbitraje, con los plazo y bases siguientes:

- La demanda deberá presentarse dentro del término que hayan acordado voluntariamente las partes, el cual no excederá de nueve días hábiles, a falta de acuerdo por las partes se deberá presentar en el término de seis días hábiles contados a partir de la celebración del convenio arbitral, así mismo, el actor presentará la documentación en que se funde la acción y las pruebas que puedan servir a su favor y en su caso ofrecerlas.
- La contestación a la demanda deberá realizarse en el término que las partes hayan acordado voluntariamente, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles, a falta de acuerdo, a los seis días hábiles siguientes contados a partir de la notificación de la demanda, acompañándola de la documentación que acredite sus excepciones, así como las pruebas correspondientes.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Contestada la demanda o trascurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a prueba durante un plazo de quince días, en donde los primeros cinco servirán para el ofrecimiento de las pruebas y los restantes diez para su desahogo, pudiendo ampliarse dicho plazo en el caso de ser insuficiente. Se tendrán como pruebas todas las constancias que integran el expediente, aunque no las hayan ofrecido las partes.
- Los exhortos y oficios se entregarán a la parte que haya ofrecido la prueba para que los haga llegar a su destino. La oferente de las prueba tendrá la obligación de gestionar su diligencia con prontitud.
- Se otorga ocho días comunes a las partes para que formulen alegatos.
- Concluidos los términos, sin necesidad que se declare rebeldía, el procedimiento seguirá su curso, perdiendo el derecho que se debió ejercitar, salvo en los caso de que no se presente la demanda, supuesto en el que se dejarán a salvo los derechos del reclamante.
- Los términos son improrrogables, se cuentan en días hábiles y son a partir del día siguiente en que surte efectos la notificación.
- Son de aplicación supletoria el Código de Comercio, con excepción del artículo 1235 y el Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, con excepción del artículo 617.
- En los casos de que no exista promoción de las partes en un término de sesenta días hábiles contados a partir de la última actuación, operará la caducidad de la instancia.

Para resolver la controversia que se le haya sometido en arbitraje a la CONDUSEF estará facultada para allegarse de todos lo elementos que a su juicio considere necesarios, de cualquier persona sea parte o tercero y de cualquier objeto o documento. Las autoridades administrativas como los tribunales deberán auxiliaria en la esfera de su competencia.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Analizadas y valoradas las pruebas y alegatos aportados por las partes la CONDUSEF o el árbitro que conozca sobre la controversia, emitirá un Laudo que resolverá la controversia planteada por las partes y establecerá las medidas necesarias para la ejecución de dicho Laudo.

Las resoluciones que ponen fin a los incidentes de ejecución y al laudo, sólo admiten como medio de defensa el juicio de amparo, sin perjuicio de que las partes solicite aclaración del laudo, dentro del término de setenta y dos horas siguientes a su notificación, cuando a su juicio exista un error en el cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar, sin considerarse ésta como un recurso de carácter procesal o administrativo. Así mismo, todas las demás resoluciones que se dicten en el procedimiento arbitral previsto en el Código de Comercio, que admitan la apelación o revisión, podrán impugnarse mediante el recurso de revisión, que será resuelto por el arbitro en un término de 48 horas.

Si el Laudo emitido por la CONDUSEF condena a la Institución Financiera a resarcir al Usuario, ésta tendrá un plazo de quince días hábiles contados a partir de la notificación para cumplirlo. En el caso de no cumplir la Institución Financiera el Laudo y no a ver interpuesto los medios de defensa correspondientes, la CONDUSEF, enviará el expediente al juez competente para su ejecución. Cabe señalar que los convenios celebrados ante la CONDUSEF tendrán el carácter de una sentencia ejecutoria. Para el caso de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros que no cumplan con el Laudo dictado, se ordenará el remate de valores invertido.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### **5.13. Orientación Jurídica y Defensa Legal de los Usuarios.**

De conformidad a lo establecido por el artículo 86 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la CONDUSEF debe brindar el servicio de Orientación Jurídica y Defensoría Legal, únicamente a solicitud del Usuario, entendiéndose por éste en singular o plural a 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.

El servicio de Orientación Jurídica y Defensoría Legal a los Usuarios se da en las controversias entre los Usuarios y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales, con motivo de las operaciones o servicios que los primeros hayan contratado. Cabe señalar que la CONDUSEF se abstendrá de prestar este servicio en los casos en que las partes se sujeten a alguno de los procedimientos arbitrales que se establezcan en la LPDUSF.

Los Usuarios que deseen obtener el servicios de Orientación Jurídica y Defensoría Legal, están obligados a comprobar ante la CONDUSEF que no cuentan con los recursos económicos necesarios para contratar los servicios de un defensor especializado en la materia. Así mismo, la CONDUSEF en caso de considerarlo necesario podrá practicar los estudios socioeconómicos que comprueben que el Usuario efectivamente no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor particular. Cuando de estos estudios se desprenda que el Usuario no es sujeto de Orientación Jurídica y Defensoría Legal, la CONDUSEF podrá por única vez, orientarlo y asesorarlo para la defensa de sus intereses.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Los Usuarios que se les brinde el servicio de Orientación Jurídica y Defensoría Legal, tienen la obligación a presentar todo los documentos e información que el Defensor designado por la CONDUSEF le señale. Así mismo, en el caso de que el Usuario no pueda proporcionar la información o documentación que se le solicite, deberá justificar esta falta, de no hacerlo la CONDUSEF no brindará el servicio de Orientación Jurídica y Defensoría Legal.

Ahora bien, de conformidad a lo establecido por el artículo 90 de la LPDUSF los Defensores tiene las siguientes obligaciones:

- Desempeñar y prestar los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, con la mayor atingencia y profesionalismo en beneficio de los Usuarios, haciendo uso de todos los medios a su alcance, para lograr una exitosa defensa de los Usuarios;
- Interponer todos los medios de defensa que la legislación vigente le permita en aras de la defensa de los Usuarios;
- Ofrecer todas las pruebas que el Usuario le haya proporcionado, así como aquéllas que el propio Defensor se allegue, a fin de velar por los intereses de los Usuarios;
- Rendir mensualmente, dentro de los primeros cinco días hábiles, un informe de las labores efectuadas en el mes próximo anterior correspondiente, en el que se consignen los aspectos más relevantes de cada caso bajo su responsabilidad, así como el estado que guardan los mismos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La Defensoría Legal será gratuita quedando únicamente a cargo del Usuario. los gastos que se originen en el juicio y, las costas, en el caso de serle adversa la resolución de la autoridad jurisdiccional, dicha Defensoría se proporcionará por la CONDUSEF, por medio de la Dirección General de Defensoría o las Delegaciones.

**5.14. Repercusión Social de las funciones y facultades de la CONDUSEF (Sector Social, Sector Gubernamental, Internacional).**

Por Ley del Congreso de la Unión fue creada la CONDUSEF, la cual fue recibida, con la aprobación de vastos sectores de la sociedad mexicana, que vieron en esta figura una manera de defender su patrimonio y sus intereses, pero también, al nacer, se generó desconfianza y rechazo por parte de los intermediarios financieros, que poco a poco se han ido disipando, en la medida en que se advierte el carácter profesional con que realiza sus funciones. Hubo Instituciones, que mantuvieron una actitud fundamentalista impugnado por la vía del juicio de amparo la creación de esta Comisión Nacional. Lamentablemente para dichas Instituciones financieras los amparos promovidos contra de la LPDUSF los han perdido. Su actitud es quizás un resabio del momento en que se creyó que por su debilidad la CONDUSEF no tenía futuro.

El sano desarrollo del sector financiero requiere equidad entre las Instituciones Financieras y los Usuarios de éstas, en una relación que tiende a ser asimétrica.

La LPDUSF, que creó a la CONDUSEF es muy clara y precisa, tiene por objeto promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los Usuarios, actuar como arbitro en los conflictos que se someten a su jurisdicción induciendo a la equidad en las relaciones entre éstos y las Instituciones Financieras.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Las facultades conferidas a la CONDUSEF, el espíritu de su Ley y la intención del Legislador, lleva a visualizarla como una vigorosa Institución de asesoría, información, concertación y conciliación que va más allá de una oficina para recibir quejas darles trámite y dirimir controversias. Se trata de conciliar, arbitrar, corregir, prevenir y proponer. La colaboración será el estilo y la actividad de la CONDUSEF, no de confrontar, ya que de lo contrario, no se logra el equilibrio entre proteger y defender a los Usuarios y al mismo tiempo no será un obstáculo en el sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

La experiencia internacional permite confirmar que la existencia de Instituciones como la CONDUSEF ha inducido en favorables cambios cualitativos en las relaciones de los prestadores de servicios financieros y los Usuarios. La tendencia es la de reunir y coordinar las acciones de defensa y protección en un solo ente y que también en las propias Instituciones Financieras, en su propio proceso de control interno de calidad de servicios se inicie la instrumentación del Ombudsman interno.

El país necesita de Instituciones Financieras sanas, eficientes y que gocen de la confianza de la población, los Usuarios requieren de atención, servicio, seguridad y trato equitativo, por tal motivo la función que desempeña la CONDUSEF es pionera y podrá demostrar sus resultados en un mediano y largo plazo, pero también deberá atender eficientemente lo cotidiano.

El principio por el cual funciona la CONDUSEF es el principio de la imparcialidad, no inclinándose por los poderosos intereses de las Instituciones Financieras, ni por los movimientos estridente de quienes enarbolan la bandera del no pago, por lo que su labor se fundamenta en acciones correctivas y preventivas.



Al conocer los problemas en las relaciones de las Instituciones Financieras y los Usuarios, la CONDUSEF en los procesos de información, asesoría y conciliación, otorga a los Usuarios una invaluable información sobre políticas y prácticas de las Instituciones Financieras, redacciones de contratos, publicidad, productos, servicios y sus modalidades que son fuente de conflicto entre los Usuarios e Instituciones Financieras, y al poner tener una estrecha comunicación con las propias Instituciones Financieras, la CONDUSEF se encuentra en la privilegiada posición de recomendar y sugerir con precisión las medidas correctivas conducentes, aplicables de manera general al Sistema Financiero o a una parte de él.

La facultad de realizar recomendaciones con la que cuenta la CONDUSEF, abre la posibilidad de una vigorosa acción preventiva. Prevenir informando, orientando, asesorando, concertando y convenciendo. La efectividad de la CONDUSEF se mide por su labor correctiva y preventiva, más que por el número de casos atendidos, y número de arbitrajes o litigios que procese.

Asimismo, hay que destacar que la defensa y protección de los usuarios de los servicios financieros ha adquirido una importancia que se acrecienta a medida que los servicios y productos financieros se han venido expandiendo y multiplicando, ya que cada vez son más los mexicanos que establecen una relación financiera con las instituciones que operan como intermediarios en los mercados. Se estima en más de 30 millones el número de quienes están sujetos a una relación financiera.

En el marco de las acciones de difusión de la cultura financiera destinados a mantener adecuadamente informados a los trabajadores protegidos por el SAR, la CONDUSEF congregó a diversos especialistas, funcionarios y legisladores, para establecer políticas públicas encaminadas a fortalecer los mecanismos gubernamentales a favor de los Usuarios que cotizan al Sistema de Ahorro para el Retiro.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La CONDUSEF es una instancia que resuelve problemas, concilia intereses y otorga a cada quien la justicia financiera que le corresponde, así mismo en el informe estadístico de consultas, en 1999 y en 2000 se presentaron tres consultas en cada uno de esos años; para 2001 fueron 92 y en 2002, 82 consultas, totalizando 180, solo en el sector SAR. Por lo que respecta a las reclamaciones interpuestas, de abril a diciembre de 1999 se presentaron 284 reclamaciones, de las cuales en 232 de ellas pudieron resolverse mediante la conciliación; 17 no se conciliaron y 35 fueron concluidas por otros motivos.<sup>63</sup>

Para el año 2000 el índice de reclamaciones se vio incrementado en 147%, toda vez que se recibieron 418 reclamaciones, de las cuales 339 asuntos se conciliaron; en 13 asuntos se dejaron a salvo los derechos de las partes y 66 asuntos se concluyeron por diversos motivos.

En el año 2001, la recepción de reclamaciones se incrementó en un 759% con relación al año anterior, dándose atención a 3,173 reclamaciones. En 1,202 asuntos las partes conciliaron sus intereses, en 1601 se dejaron a salvo derechos; 350 asuntos concluyeron por diversos motivos y 20 asuntos más se dejaron en suspenso por falta de normatividad o criterios.<sup>64</sup>

La CONDUSEF a firmado múltiples Convenios de colaboración con distintas entidades federativas, entidades paraestatales. Así mismo, de las 573 mil acciones de atención a Usuarios, seis de cada diez asuntos se han resuelto a favor de los usuarios y cuatro a favor de las instituciones, demostrándose así la imparcialidad con que se conduce la Comisión.

De las más de 573 mil acciones de atención a Usuarios, que realizó la CONDUSEF, 82% fueron asistencias técnicas y 14% reclamaciones.

<sup>63</sup> <http://www.condusef.gob.mx>, fecha de consulta 20 de marzo del 2003

<sup>64</sup> Idem.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

De los porcentajes anteriores, se puede apreciar que con la CONDUSEF se ha logrado solucionar una gran parte de los asuntos presentados por los usuarios en la etapa de asistencia técnica, es decir, sin la necesidad de que tanto los usuarios como las instituciones se desgasten en un proceso conciliatorio, de arbitraje y lo que es peor aún, que las propias instituciones litiguen contra sus clientes.

El quehacer de la CONDUSEF radica en que no exista una polarización generalizada entre las partes de la relación financiera. Cada vez más se acepta la vía de la conciliación antes que la de la reclamación, la asistencia técnica y la orientación jurídica como instrumentos eficaces para prevenir el conflicto.

La labor desarrollada por la CONDUSEF ha merecido el reconocimiento de las propias autoridades de la Secretaría de Hacienda. Agustín Carstens Cartens, subsecretario de Hacienda y Crédito Público, refirió recientemente ante los banqueros de México que la CONDUSEF ha tenido un desempeño que se ha venido fortaleciendo en los últimos 3 años.<sup>65</sup>

La CONDUSEF, ha actuado como una entidad imparcial en la solución de diferencias entre los usuarios de los servicios financieros y las instituciones que lo prestan, reforzando de esta manera el marco institucional que rige al sistema financiero mexicano.

En poco tiempo y con ciertas limitaciones, la CONDUSEF ha conseguido importantes metas: mejora continua en la calidad de los servicios, lo cual se ha visto reflejado en un 98.2% de usuarios satisfechos conforme a la encuesta realizada en el 2001 por la Auditoría Superior de la Federación; descentralización efectiva mediante la Red de Delegaciones Estatales en toda la República; ampliación de las relaciones institucionales mediante la celebración de 90 convenios de colaboración con diversas instancias; difusión de la cultura financiera a través de publicaciones periódicas y electrónicas de información de calidad.

---

<sup>65</sup> Idem.

Los retos proyectados al corto plazo son el de dar mayor impulso a la cultura financiera y más información de calidad respecto de los servicios que prestan las instituciones financieras; impulso decidido al procedimiento arbitral; mayor coordinación con los actores involucrados en el sector financiero mexicano; más transparencia en la información dirigida a los usuarios mediante la publicación de recomendaciones. Pero sobre todo, simplificación de procesos y mejora en la calidad de los servicios que presta la CONDUSEF.

En el ámbito preventivo la CONDUSEF también ha ido evolucionando paulatinamente en el desarrollo de diferentes herramientas que apoyen la difusión de la cultura financiera, como son:

Página WEB de la CONDUSEF, que permite a los usuarios que la consultan conocer los aspectos generales de la propia Comisión y los servicios que ofrece.

De igual manera, podrá encontrar información estadística comparativa de los principales productos y servicios financieros que otorgan las Instituciones Financieras para una mejor toma de decisiones.

Revista Institucional "CONDUSEF Informa"; esta revista es de periodicidad trimestral y en ella se informa a la comunidad financiera y a los sectores especializados en temas financieros, los trabajos que realiza esta Comisión.

Revista "Proteja su Dinero"; es de publicación mensual, elaborada en lenguaje sencillo y entendible para el público en general, con la cual esta Comisión pretende contribuir a la creación y fomento de una cultura financiera.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Otra labor preventiva de la CONDUSEF ha sido la evaluación de los documentos que las Instituciones Financieras emiten y dirigen a sus clientes, tales como contratos de adhesión, estados de cuenta, publicidad o cualquier otra información, con la finalidad de sensibilizar a las Instituciones sobre la importancia que tiene que los usuarios comprendan perfectamente los servicios y productos que están contratando, sus alcances, restricciones y riesgos.

El trabajo que la CONDUSEF ha desarrollado hasta la fecha se ha reflejado en que, tanto Bolivia como Tailandia, han solicitado asesoría, financiada, para poner en marcha una Comisión similar a la nuestra, en sus países.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**CAPITULO VI.**

**PROPUESTAS.**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Capítulo VI.

### Propuestas.

Modificaciones a Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Creación de un Órgano Auxiliar y Dependiente de la CONDUSEF para la ejecución de sanciones, Incremento en las sanciones impuestas por la CONDUSEF, en el sentido de que las Instituciones Financieras tomen Interés en los mecanismos de defensa establecidos en la LPDUSF.

### ***Modificaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros***

Después de haber realizado el estudio de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros CONDUSEF, como una Institución dedicada a la protección y defensa de los Usuarios de servicios financieros, así como, todo lo relacionado a su funcionamiento y organización se llega en esta investigación a proponer modificaciones a la Ley que creó dicho organismos con la finalidad de darle una mayor repercusión en el sistema financiero mexicano, para evitar que dicho organismo sea tomado como un instrumento burocrático mas dentro de la Administración Pública, con costo a los contribuyentes.

La propuesta que se plantea es una modificación a los artículos principales que otorgan las facultades para el funcionamiento de dicha Comisión Nacional, así como en el Capítulo correspondiente a la imposición de sanciones. Por lo que se iniciará con la propuesta de modificación del artículo 11 de la LPDUSF y sus respectivas fracciones quedando de la siguiente manera:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El artículo 11 fracción II de la LPDUSF faculta a esta Comisión Nacional, a atender y, en su caso resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sea competencia de la Comisión Nacional, en este entendido, la propuesta a su modificación radica en que tendrá que recibir las respectivas reclamaciones y de ser el caso admitirlas o rechazarlas, analizando si cumplen con los requisitos establecidos por el artículo 63 de la multicitada Ley, y no estableciendo erróneamente que atenderá y resolverá las reclamación sin haber realizado un análisis de los elementos que componen a la reclamación para aceptarla o rechazarla y así limitar su función, por lo anterior la fracción II del artículo anterior quedaría de la siguiente manera:

*Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:*

...

*II. Recibir y, en su caso, admitir o rechazar las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;*

...

Ahora bien, la siguiente propuesta de modificación es la fracción V del artículo 11 de la LPDUSF, que establece que esta Comisión Nacional se encuentra facultada para, prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre estos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales, con motivo de operaciones o servicios que los primero hayan contratado; así como de prestatarios que no corresponden al sistema financiero, siempre y cuando se trate de conductas tipificadas como usura y se haya presentado denuncia penal. La propuesta de modificación versa en el sentido de limitar el ámbito de competencia de esta Comisión Nacional, ya que la fracción IV del artículo 2º de la LPDUSF, establece que organismos son considerados como Instituciones Financieras, así como deja la puerta abierta a aquellas instituciones que realizan actividades análogas a las de las sociedades enumeradas en dicha fracción.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Esta analogía se refiere a aquéllas sociedades que realicen actividades análogas a las sociedades de la fracción IV del artículo 2º, que se encuentren sujetas a la supervisión de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se encuentren sujetas a las disposiciones jurídicas que se emitan para su constitución, operación, organización y funcionamiento, se sometan a la supervisión de alguna de las Comisiones Nacionales, así como encontrarse reguladas por alguna de las leyes de la materia financiera y de las disposiciones que emita el Banco de México en relación a las operaciones que tienen permitido celebrar.

Por lo anterior en los casos de los prestamistas, no podrían ser considerados como Institución financiera o que realizan actividades análogas a las de dichas sociedades, por lo que se sugiere que la fracción V del artículo 11 de la Ley que crea a esta Comisión Nacional quede de la siguiente manera:

*Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:*

...

*V. De conformidad a lo establecido por el artículo 86 de esta Ley, prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre estos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado;*

...

Asimismo, por algún tipo de error por parte del legislador dicha fracción establece una asesoría legal, que debería ser en realidad defensoría como lo marca el artículo 86 de la LPDUSF, por lo que se sugiere de igual manera cambiar la palabra asesoría por defensoría.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

De conformidad a lo establecido por el artículo 11 fracción XXI se faculta a esta Comisión Nacional a imponer las sanciones establecidas en la LPDUSF, se propone la modificación de esta fracción en e sentido que se le faculte además de sancionar a ejecutarlas fundamentándose esta facultad para darle más fuerza a su función, dicha ejecución se explicará en las siguientes propuestas de modificación que se plantean en la presente investigación. Por lo anterior el artículo citado quedaría de la siguiente manera:

*Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:*

...

*XXI. Imponer y ejecutar las sanciones establecidas en esta Ley;*

...

Ahora bien de conformidad a lo establecido por el artículo 50 Bis de la LPDUSF, cada Institución Financiera contará con una Unidad Especializada, que tiene por objeto atender las consultas y reclamaciones de los Usuarios y su funcionamiento se sujeta a que su titular tiene facultades de representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos a los que se lleguen derivados de la reclamación, debe contar con personal en cada una de las entidades federativas en donde la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas, los gastos que genere ésta Unidad Especializada corren a cargo de la Institución Financiera, debe dar respuesta a la consulta o reclamación del Usuario en un término de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción, así mismo el titular de la Unidad Especializada debe presentar un informe trimestral a la CONDUSEF de las áreas, diferenciando por servicio o producto, que tengan el mayor número de consultas o reclamaciones, este reporte se entrega en los formatos que autorice la CONDUSEF, las Instituciones Financieras por medio de avisos colocados en lugares visibles de todas sus sucursales la ubicación de su Unidad Especializada, por último el mencionado artículo establece que la presentación de la reclamación interrumpe la prescripción de las acciones que se pudieran dar lugar.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Por lo anterior se propone que el mencionado artículo 50 Bis deberá imponer la obligación de que las Instituciones de Financieras cuenten con la Unidad Especializada, esta modificación en el sentido de que la gran mayoría de las Instituciones Financieras no cuentan con la mencionada Unidad Especializada, por lo que agregando la obligatoriedad y sancionando con mayor rigidez dicha falta y así contribuir a una mayor agilidad en la solución de las controversias que se susciten con los Usuario. Así mismo, imponer la obligatoriedad de contar con el personal de dicha Unidad en las entidades federativas en donde tengan sucursales u oficinas, esto no daría un mayor costo en el funcionamiento de la Institución Financiera en virtud de que se podría facultar a algún empleado de la sucursal u oficina a realizar dicha función, además de que se obligue a contar con los medios necesarios para la atención que se merecen los Usuarios, en el sentido de que los empleados no cuentan en la mayoría de los casos con la capacitación adecuada. Finalmente, se deberá dar la publicidad adecuada por parte de las Instituciones Financieras, por cualquier medio, de la Unidad Especializada, así como, de todos sus elementos que la integran ya que ni el la propia CONDUSEF se conoce de su existencia, así mismo se propone incrementar al doble la sanción por la falta de cumplimiento de lo dispuesto por este artículo y obligando a su cumplimiento a la Institución Financiera a que constituya dicha Unidad Especializada en un término de 30 días hábiles contados a partir de la ejecución notificación de la sanción.

Por lo anterior, se propone que el artículo anterior quede de la siguiente manera:

*Artículo 50 Bis.- Cada Institución Financiera se encuentra obligada a contar con un Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:*

- I. ...*
- II. Contar con el personal y con los medios necesarios, en cada entidad federativa, de manera obligatoria, en la que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas, para la adecuada atención de los Usuarios.*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

*Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles o por cualquier medio idóneo, en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán presentar a su elección su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.*

*La falta de cumplimiento de lo establecido por este artículo en lo referente a que las Instituciones Financieras cuenten con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios, incrementará al doble la multa establecida en el artículo 94 fracción VIII, aplicable para estos casos, y se obligará a la Institución Financiera a que en el término de 30 días naturales, cumpla con esta obligación.*

### **Creación de un Órgano Auxiliar y Dependiente de la CONDUSEF para la ejecución de las sanciones.**

De conformidad a lo establecido por el artículo 22 fracción XXI de la LPDUSF, se faculta a la Junta de Gobierno a constituir comités con fines específicos cuando se consideren necesarios, así como de conformidad a lo establecido por el artículo 4º de la Ley Federal de Entidades Paraestatales establece que los organismos descentralizados, como es el caso de la CONDUSE, se regirán para su organización, funcionamiento, control, evaluación y regulación por su legislación. Bajo estos fundamentos, se propone la creación de una Unidad Administrativa dependiente de esta Comisión Nacional, que tenga como principales funciones la de ejecutar las resoluciones que emita la CONDUSEF, en específico lo relacionado con las sanciones, en virtud de que dicha Comisión Nacional establece la posibilidad de imponer las sanciones, pero está imposibilitada a la ejecución de las mismas en virtud de carecer de dicha facultad. Cabe señalar que de conformidad a lo establecido por el artículo 97 de la LPDUSF las Instituciones Financieras deben pagar dentro de los quince días hábiles contados a partir de la fecha de notificación, así mismo, en el caso de no ser cubierta la multa oportunamente por los infractores, se harán efectivas a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

De lo anterior se desprende que dicha facultad de ejecutar las multas que se impongan a las Instituciones Financieras, en los casos de no cubrirse oportunamente serán ejecutadas por la SHCP, esto no es posible en virtud de que no existe un convenio o acuerdo de colaboración con dicha Secretaría de Estado en el que establezca esa posibilidad.

Por lo anterior dicha Unidad Administrativa, contará con las facultades de celebrar los convenios de colaboración con las distintas Comisiones Nacionales, así como para el fin que persigue, que es la ejecución de sanciones, celebrar los convenios o acuerdos con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o con la Tesorería de la Federación para que estas realicen el cobro de las multas que aplique la CONDUSEF conforme a lo establecido por la LPDUSF. Así mismo, esta Unidad Administrativa realizará las gestiones necesarias ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para que los recursos generados por el cobro de las multas sea aplicado al patrimonio de la CONDUSEF o para los fines que determine la SHCP.

Por lo anterior la Unidad Administrativa que se plantea en esta propuesta, será la encargada de desarrollar el procedimiento para la imposición de las sanciones correspondientes, así como, de realizar las gestiones necesarias para su cobro. Así mismo, el procedimiento que se plantea comenzará cuando las Instituciones Financieras que incumplan alguna obligación que les establezca la LPDUSF y sean a consideración de la CONDUSEF, por medio de dicha Unidad Administrativa precedente, iniciará mediante la notificación a la presunta Institución Financiera infractora de los hechos motivo del procedimiento, otorgándole un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de dicha notificación para que rinda las pruebas o manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En el supuesto que la Institución Financiera no rinda las pruebas, la CONDUSEF resolverá conforme a los elementos con los que cuente.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Asimismo, la CONDUSEF admitirá las pruebas que estime convenientes y procederá a su deshago, sin perjuicio de poder solicitar las pruebas que considere convenientes. La CONDUSEF, resolverá dentro del término de 10 días.

Acreditada la sanción se le notificará a la Institución Financiera para que dentro del término de 15 días cumpla con la obligación de pagar la multa en la Tesorería de la Federación, con la cual la CONDUSEF tendrá un acuerdo, para que ésta ejecute las sanciones que aplique la mencionada Comisión Nacional.

Lo anterior se encontraba establecido de una forma muy general en el artículo 96 de la LPDUSF que establecida que para la imposición de una multa la CONDUSEF debería oír previamente a la Institución Financiera, dentro del plazo que fijará la misma Comisión Nacional que no podría ser inferior a cinco días.

Asimismo, se tendría que atender a la condición económica de la Institución Financiera, la gravedad de la falta cometida, así como evitar las prácticas para contravenir lo establecido por la LPDUSF y la reincidencia. En este entendido el procedimiento que plante el artículo antes mencionado, lo establece con una manera informal no estableciendo la oportunidad a la Institución Financiera para que pueda acreditar por algún medio la falta de cumplimiento a las obligaciones que le establece la LPDUSF, así mismo, la cuestión de revisar la situación económica de una Institución Financiera no cabría en virtud que la mayoría de las Instituciones Financieras son de acreditada solvencia, por lo que sólo para casos especiales se podría realizar un análisis de la situación económica de la Institución, de igual manera, no tiene sentido el análisis de la gravedad de la falta cometida en virtud que la LPDUSF es muy clara y establece los supuestos por los cuales se va a sancionar, así como, no establece algún tipo de gravedad (alta o baja) para las faltas cometidas ni establece que a cierta gravedad se le vaya a dar un trato diferente a las demás, por lo que saldría sobrando este análisis.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Dicha Unidad Administrativa estará conformada de acuerdo al Estatuto Orgánico de la CONDUSEF y tendrá las facultades que dicho ordenamiento establezca.

***Incremento en las sanciones impuestas por la CONDUSEF, en el sentido de que las Instituciones Financieras tomen Interés en los mecanismos de defensa establecidos en la LPDUSF.***

Con una aplicación más severa y un procedimiento para el cobro de las multas más efectivo, dará como resultado un incremento en la calidad de los servicios que prestan y los productos que contratan las Instituciones Financieras, así como darle la importancia que merece la función de la CONDUSEF, no considerándola como un aparato burocrático más.

En este entendido la propuesta versa en el incremento de las sanciones que establece la LPDUSF, en su Título Séptimo Capítulo I denominado de las Sanciones, que establece que por el incumplimiento o contravención a las disposiciones previstas por la multicitada Ley, se impondrá la multa administrativamente por la CONDUSEF, tomándose como base el salario mínimo general vigente en el D.F en el momento de cometerse la infracción, estas sanciones , no relevarán al infractor para cumplir con las obligaciones que tenga o regularizar la situación.

Por lo anterior, se propone que la fracción I del artículo 94 de la LPDUSF que establece que la multa será de 200 a 1000 días de salario a la Institución Financiera, que no proporcione la información que sea necesaria para mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, se incremente a una multa de 500 a 1500 días en el sentido de que dicha información es de suma importancia para la facultad con la que cuenta la CONDUSEF de proporcionar la información relacionada con las Instituciones Financieras a los Usuarios y así ayudar a mejorar la cultura financiera del país, que es uno de los objetivos principales que tiene ese Organismo, en este sentido la fracción I del artículo 94 quedaría así:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

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

- I. Multa de 500 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicita la Comisión Nacional, conforme al artículo 47 de esta Ley;*

Ahora bien, referente a la fracción II del artículo 94, no merece más análisis, así mismo, las multas establecidas en las fracciones III, IV, V y VI referentes al procedimiento de conciliación establecían de 500 a 3000 la más alta, por lo que, se deberán incrementar al doble en virtud que el procedimiento al ser un medio alternativo de defensa para los Usuarios debe ser visto con la seriedad que se merece, al ser este una instancia que de lograr un adecuado funcionamiento podría llegar a ser la forma de solución de conflictos más efectiva, así evitando los trámites ante los Tribunales correspondientes que por las cargas de trabajo o la falta de conocimiento de la materia se hacen excesivamente largos, inculcando en el sentir del Usuario un desconcierto para presentar una demanda, por lo anterior se propone que dichas fracciones queden de la siguiente manera:

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

...

*III. Multa de 1000 a 4000 días de salario, a la Institución Financiera que no presente el informe o la información adicional a que se refieren las fracciones II y VI, respectivamente, del artículo 68 de la presente Ley;*

*IV. Multa de 1000 a 4000 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley;*

*V. Multa de 1000 a 4000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción IX del artículo 68 de esta Ley;*

*VI. Multa de 1000 a 6000 días de salario, a la Institución Financiera que no registre el pasivo contingente o no constituya la reserva específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 68 fracción X y 70 de esta Ley;*

...

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Las fracción VII y IX del artículo 94 establece la multa de 100 a 1000 días, a la Institución Financiera que no cumpla con el laudo arbitral que se emita en el término de 15 días contados a partir de la notificación, respecto a este artículo la propuesta versa en el incremento al doble de la multa, además de las sanciones que el juez competente determine pertinente para la ejecución del laudo arbitral, esto es en el sentido de que, existió un compromiso arbitral entre las partes de sujetarse a las determinaciones de un tercero que resolvería el conflicto entre los mismo. Cabe señalar que además de las sanciones correspondientes por el incumplimiento del laudo arbitral la CONDUSEF, podrá solicitar el auxilio de cualquier autoridad así como aplicar las medidas de apremio correspondientes.

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

---

*VII. Multa de 200 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el artículo 81 de esta Ley;*

---

*IX. La multa a que se refiere el artículo 84 de esta Ley.*

Finalmente, la fracción VIII establece la multa a la que deberán ser merecedoras las Instituciones Financieras por no cumplir con lo establecido por el artículo 50 Bis, que se refiere a que las Instituciones Financieras deben contar con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios, en este sentido se propuso la reforma del artículo antes mencionado duplicando la multa y obligando a su cumplimiento a la Institución Financiera, cabe señalar que de no realizar la constitución de la mencionada Unidad Especializada en el término que se propone, la CONDUSEF podrá mediante convenio celebrado con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, proponer la destitución de los funcionarios, a dicha Comisión Nacional, de la Institución Financiera, responsables de la no constitución de la Unidad Especializada.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

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

...

*VIII. Multa de 1000 a 4000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis de esta Ley; así mismo, podrá proponer la destitución de los funcionarios responsables en el caso de no constituir la Unidad Especializada en el término establecido y conforme al acuerdo que tengan celebrado esta Comisión Nacional y alguna de las Comisiones Nacionales para dicho fin; y*

...

Finalmente, en los casos de reincidencia, la CONDUSEF podrá sancionar a la Institución Financiera con multa de hasta el triple de la originalmente impuesta. En el artículo 94 antes citado se establece que la reincidencia se castigará con el doble de la multa original, esta modificación se propone en el sentido de darle una mayor rigidez a la facultad sancionadora que se le pretende dar a la CONDUSEF.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Conclusiones.

**Primera.-** En épocas recientes se a tomado un interés especial en la protección al consumidor, en nuestro país ha tenido esta protección una evolución más o menos importante. Pero en el caso de los Usuarios de servicios financieros es aun más reciente su implementación en ordenamientos legales o reglamentarios que otorgaban facultades a la Administración Pública Federal para resolver los conflictos que se presentaran entre el Usuario y la Institución Financiera.

**Segunda.-** En años anteriores los Usuarios de servicios financieros no contaban con alguna Institución verdadera que pudiera ver por sus intereses al momento de que se generaba una controversia con la Institución Financiera con la que hayan contratado el servicio o producto financiero. Los ordenamientos legales o reglamentarios, para el caso de los Usuarios de servicios financieros, no contenían disposiciones de protección de los mismo.

**Tercera.-** La Comisión Nacional Bancaria y de Seguros (CNBS), en esa época, en los casos de controversias entre las instituciones Financieras y los Usuarios, desempeñaba una función de un conciliador, dicha función la desarrollaba por medio de un procedimiento administrativo de conciliación que no estaba contemplado en la Ley, por lo que la CNBS se limitaba a comunicar a las Instituciones Financieras de las reclamaciones o quejas que se presentaban en contra de las mismas, por los Usuarios, quedando a determinación de las Instituciones Financieras la procedencia o no de las reclamaciones o quejas.

**Cuarta.-** Las Instituciones Financieras al recibir esta notificación por parte de la CNBS, tendrían que determinar si procedían o no, en el primero de los casos, la procedencia de la reclamación, la institución financiera corregía el error en el que haya incurrido y en los casos de no procedencia de la reclamación o queja, la Institución Financiera remitía su rechazo a la CNBS y esta a su vez notificaba al Usuario de que tendría que hacer valer sus derechos ante los tribunales correspondientes.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Quinta.-** De lo anterior se desprende que no se contaba con un instrumento administrativo de protección al Usuario de servicios financieros eficiente, cargando la resolución de los conflictos entre Usuarios e Instituciones Financieras, a los tribunales competente, ocasionando el incremento de trabajo para los tribunales, dando un resultado en la mayoría de los casos, no se resolvieran con la prontitud que ameritan estos asuntos.

**Sexta.-** Por todo lo anterior, se desprende que era necesario la creación de un medio de protección eficiente para la solución de controversias entre los Usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras, por lo que en las Leyes y los Reglamentos correspondientes se implementó el procedimiento de conciliación y arbitraje que se desarrollaba por las Comisiones Nacionales, ocasionando un incremento en sus facultades de inspección y vigilancia y por lo tanto no daba una atención a los Usuarios adecuada, derivada del exceso de trabajo.

**Séptima.-** En este entendido, generado del gran desarrollo que tuvieron y tienen, en épocas recientes, tanto las Instituciones Financieras como los productos y servicios que ofrecen, es necesario la creación de un organismo independiente y especializado en la atención de las reclamaciones que presente los Usuarios de servicios financieros, así como todo lo que conlleva o se deriva de esta relación, Usuario-Institución Financieras.

**Octava.-** Es así, que derivado de esta necesidad es creada la que hoy se conoce como la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que es el organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, encargado de desarrollar la función que venían desarrollando las Comisión Nacionales, referente a la protección y defensa de los Usuarios de servicios Financieros.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Novena.-** Asimismo, México a experimentado las transformaciones y cambios sustanciales del Sistema Financiero, tanto en número y tipo de participantes, como en la clase de operaciones e instrumento que se emplean de forma cotidiana en el mercado, fue por esto necesaria la creación de la CONDUSEF cuya vocación y objetivo es la preservación de la calidad de los servicios y el establecimiento de los estándares óptimos de gestión, que permitan que las Instituciones Financieras atiendan adecuadamente a sus clientes.

**Décima.-** La creación de la CONDUSEF creó una serie de quejas, por parte de los participantes del Sistema Financiero Nacional, que versaron en las facultades que se la dieron a dicho organismo, las creación de oficinas especializadas para la atención de los Usuarios que son consideradas como una carga para la Institución Financiera, la emisión de un Dictamen Técnico, solicitado por el Usuario, que podrá hacerlo valer ante el tribunal competente. Estas quejas fueron disminuyendo por las explicaciones que dio la COINDUSEF en el sentido de que la Ley no sería modificada y negociando con Instituciones financieras.

**Décima Primera.-** La creación de la CONDUSEF a dado como resultado la simplificación de los procedimientos para proteger los intereses de quienes realizan operaciones financieras en las Instituciones Financieras, buscando sobre todo el equilibrio entre las partes. La CONDUSEF, con sus procedimientos de conciliación y arbitraje, son los medios que utiliza para lograr el equilibrio, armonía y la justicia en beneficio de los Usuarios, así mismo, promueve una cultura de protección y defensa de quienes en un momento dado se encuentran limitados para hacer valer sus derechos frente a una Institución Financiera.

**Décima Segunda.-** El sano desarrollo del sector financiero requiere de equidad entre las Instituciones Financieras y los Usuarios de éstas, en una relación que en la gran mayoría de los casos tiende a ser asimétrica. Las facultades de la CONDUSEF, nos llevan a visualizarla como una institución de asesoría, información, concertación y conciliación, la cooperación será el estilo y actividad de y no la confrontación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Décima Tercera.-** De lo anterior se desprende que la CONDUSEF es una Institución con una digna y noble función, la de defender y proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros, pero no hay que olvidar que la mejor protección a estos intereses será el conocimiento, esto es que los Usuarios tengan una cordial relación con los servicios financieros y las Instituciones Financieras, esto es la orientación al cliente. Esta función la realiza a solicitud del Usuario o por medio de folletos explicativos de los servicios.

**Décima Cuarta.-** En virtud de lo anterior y del aumento de los Usuarios de servicios financieros en el país, además del crecimiento de Instituciones Financieras y de productos o servicios financieros, la adecuación y reforma de la LPDUSF, es en el sentido de mejorar la efectividad y el funcionamiento de la CONDUSEF.

**Décima Quinta.-** Por lo anterior la presente investigación plantea el incremento de sus facultades dándole, como por ejemplo, la facultad de ejecutar las sanciones que aplica a las Instituciones Financieras, por medio de un convenio, ya sea con la SHCP o la TESOFE. Esta reforma o facultad nueva que se le pretende dar a la CONDUSEF es en el sentido de que se le a tomado a esta Institución como un órgano burocrático más, y esto en un sentido es correcto ya que se vuelve a los principios de la protección a los Usuarios de servicios financieros, en que solo se comunicaban las reclamaciones a las Instituciones Financieras, con la diferencia que se puede sancionar pero es como si no se tuviera esa función ya que no puede ejecutar esos actos y por ende los Usuarios vuelven a solicitar la intervención de los tribunales correspondientes.

**Décima Sexta.-** De la propuesta de reforma anterior, ayudaría en gran manera a que las Instituciones Financieras tomaran con mayor interés y con la seriedad que amerita las funciones de la CONDUSEF, en específico a los procedimientos de conciliación y arbitraje y lo que desencadenan dichos procedimientos, como son los informes, los acuerdos arbitrales, la constitución de las garantías, etc. Esto es simplificaría la solución de conflictos entre las partes y se evitaría tener que llegar a los tribunales competentes.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Décima Séptima.-** La implementación de la obligatoriedad de contar con una Unidad Especializada de Atención en cada una de las Instituciones Financieras que conforman el Sistema Financiero del país, disminuiría el número de reclamaciones y demandas, presentadas ya sean ante la CONDUSEF o los tribunales competentes, en virtud de que en cuestiones simples como sería el caso políticas internas de contratación de las Instituciones Financieras, pueden ser resueltas en dichas Unidades Especializadas. Esto no generaría un gasto más para la Institución Financiera en virtud que se podría facultar a una persona o personas de la misma Institución Financiera, para que fuera responsable de la mencionada Unidad Especializada y propiciando así la agilidad y rapidez para solución los conflictos que se susciten.

**Décima Octava.-** Asimismo, para el mejor funcionamiento de la CONDUSEF y evitar una saturación en el trabajo, es conveniente que la CONDUSEF, realice el análisis, no de fondo, si no de los requisitos que se deben cumplir para la presentación de una reclamación, previo a darle respuesta o solución, esto incrementaría la agilidad en el procedimiento de conciliación que se lleve, ya que evitaría conocer las reclamaciones que no cumplan con los requisitos indispensables.

**Décima Novena.-** La implementación de toda una Unidad Administrativa de la CONDUSEF, especializada en el desarrollo de un procedimiento para la aplicación y ejecución de las multas que establece la LPDUSF, descargaría varias funciones de otras Unidades Administrativas en ellas, especializándola en dicho procedimiento, así como, el la celebración de los acuerdos o convenios de colaboración con la SHCP, para que por medio de esta se realice el cobro de las multas en los casos de incumplimiento por parte de las Institución Financiera sancionada, así como gestionar con la SHCP que los recursos obtenidos formen parte del patrimonio de la CONDUSEF o que sean aplicados conforme lo haya determinado la SHCP. Esto ayudará a darle mayor formalidad a la aplicación de sanciones y hacerlas exigibles.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Vigésima.-** Por todo lo anterior, es conveniente señalar, que las reformas y modificaciones que se plantean traen consigo una mayor seguridad para los Usuarios de servicios financieros en su relación con las Instituciones Financieras, así como entre los primeros y la CONDUSEF.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



### Bibliografía.

1. ACOSTA ROMERO, Manuel, "Nuevo Derecho Bancario", octava edición, Editorial Porrúa, México, 2000.
2. CARVALLO YÁNEZ, Erick. "Nuevo Derecho Bancario y Bursátil Mexicano", quinta edición, Editorial Porrúa, México, 2000.
3. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús "Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, Seguros, Fianzas, Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, Ahorro y Crédito Popular, Grupos Financieros", cuarta edición, Editorial Porrúa, México, 2002.
4. DÍAZ INFANTE, Hegewisch Fernando. "Derecho Financiero Mexicano", segunda edición, Editorial Porrúa, México, 1999. P. 9.
5. GABINO FRAGA, Manuel. "Derecho Administrativo", 41ª edición, Editorial Porrúa, México, 2001.
6. GÓMEZ ARIZMENDI, Enrique, "Derecho Mercantil III", primera edición, Universidad Autónoma del Estado de México, 1999.
7. QUINTANA ADRIANO, Elvia Araceli, "Derechos de los Usuarios de la Banca", México, Cámara de Diputados, LVII, Legislatura, 2001.

### Legislación.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
3. Ley de Instituciones de Crédito.
4. Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.
5. Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
6. Ley de Protección al Ahorro Bancario.
7. Ley de Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
8. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

9. Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
10. Reglas para la Operación y Funcionamiento del Registro de Prestadores de Servicios Financieros,
11. Manual de Políticas de Adquisición, Arrendamiento y Servicios.
12. Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006.

#### **Hemerografía.**

1. "*Revista Entre Nosotros*", Revista Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, Año I, No. 5 abril 2000, México, D.F.
2. "*Revista Entre Nosotros*", Revista Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, Año I, No. 6 mayo 2000, México, D.F.
3. "*Revista Entre Nosotros*", Revista Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, Año I, Vol. I, No. 3 enero-marzo 2000, México, D.F.

#### **Páginas Web.**

1. <http://www.condusef.gob.mx>
2. <http://www.bma.org.mx>
3. <http://www.banxico.org.mx>
4. <http://www.cnbv.gob.mx>
5. <http://www.cnsf.gob.mx>
6. <http://www.ipab.org.mx>

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN