

- ➡ Con la formación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), las facultades de la CONSAR de llevar procedimientos conciliatorios y de inconformidades foráneas fueron transferidas a dicha Comisión.
- ➡ No obstante la CONSAR continúa recibiendo consultas por escrito o a través de Internet por parte de los Trabajadores.
- ➡ Lo anterior deriva tanto de lo previsto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, así como de las facultades sancionatorias con las que cuenta la CONSAR en su carácter de Órgano supervisor de los Participantes del SAR.
- ➡ Asimismo, la CONSAR es parte o tercero en los procedimientos interpuestos por los trabajadores o sus beneficiarios ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje y en algunos otros tipos de procedimientos.

- La CONDUSEF, es un Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, y tiene como objeto:
  - ▶ Promover, asesorar, proteger y defender los intereses de los usuarios de servicios financieros;
  - ▶ Actuar como árbitro en los conflictos que se someten a su jurisdicción;
  - ▶ Proveer equidad a las relaciones entre usuarios y las Instituciones Financieras;
  - ▶ Dictar sus resoluciones y laudos con plena autonomía técnica, e
  - ▶ Imponer sanciones de acuerdo con su facultad de autoridad.
  
- La CONDUSEF brindará defensoría legal y orientación jurídica gratuita a solicitud de los Usuarios.
  
- La LPDUSF tiene por objeto, brindar protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros.

- ➡ La CONDUSEF está facultada para brindar asesoría y protección a los trabajadores en 5 niveles de atención:
- ☐ Consulta a través de:
    - ☐ Telefónica;
    - ☐ Medios Electrónicos, o
    - ☐ Ventanilla.
  - ☐ Asistencia;
  - ☐ Conciliación;
  - ☐ Arbitraje, o
  - ☐ Defensoría Legal Gratuita.
- ➡ Las consultas deben versar sobre el tipo de productos y/o servicios ofrecidos por las Instituciones Financieras en el país, tales como características del producto, forma de operación, personal a quien contactar en cada Institución Financiera elegida, y compromisos asumidos por las partes, exceptuando de esta información la relativa a los costos que cada Institución cobrará a los Usuarios por el uso o prestación de los productos y/o servicios.

**GESTIÓN ELECTRÓNICA**

Las Instituciones Financieras reciben vía electrónica los asuntos para su solución.

**ASESORÍA**

Te brinda información y atención sobre los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras.

**ARBITRAJE**

Condusef cuenta con el Sistema Arbitral en materia financiera, que puede resolver controversias entre tú e Instituciones respecto a determinados productos o servicios que se encuentran en el Registro de Ofertas. Si no se resuelve de este modo, pasa a Dictamen Técnico.

**VENTANILLA ÚNICA**

Te brinda atención.

**DICTAMEN TÉCNICO**

Contiene una valoración técnica y jurídica del asunto, para hacerla valer ante los tribunales competentes, también se puede obtener un Título Ejecutivo cuando la obligación contractual incumplida sea cierta, exigible y líquida, a juicio de la Condusef.

**CONCILIACIÓN**

La Condusef encuentra mediante el diálogo entre tú y las Instituciones Financieras, alternativas de solución para los conflictos.

**GESTIÓN ORDINARIA**

Se solicita por escrito a la Institución Financiera información para la resolución de un asunto.

**DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA**

Podrás solicitar defensoría legal gratuita para el trámite del asunto ante tribunales, siempre que acredites elementos legales suficientes para una adecuada defensa y no cuentes con los medios económicos para contratar un abogado.



- ➡ Reclamaciones deben presentarse:
  - ☐ Cuando existan diferencias en la interpretación de los compromisos asumidos implícita o explícitamente, derivados de la suscripción del Contrato de Adhesión a través del cual el Usuario contrató el servicio o adquirió el producto ofrecido por la Institución Financiera.
  - ☐ Cuando a criterio del usuario, la Institución Financiera haya actuado de manera indebida, o cuando haya incumplido con lo planteado en los contratos suscritos con el mismo.
- ➡ Adicionalmente, la CONDUSEF está facultada para analizar y verificar la información publicitaria y toda aquella utilizada por las Instituciones Financieras para comunicar los beneficios.

- ➡ La Junta Federal de Conciliación y Arbitraje es competente para resolver en controversias derivadas de la relación laboral.
- ➡ La LSS establece que a falta de beneficiarios legales y sustitutos, se estará a lo que determine la JFCA.
- ➡ Las problemáticas detectadas, en relación con la cuenta individual de los trabajadores, generalmente deriva del proceso de retiro:
  - ☐ Cuando el trabajador, por alguna causa considera que se transgreden sus derechos al no poder retirar los recursos de su cuenta individual;
  - ☐ Cuando los beneficiarios de un trabajador fallecido requieren ser designados para retirar los recursos del trabajador, o
  - ☐ Cuando el trabajador o sus beneficiarios habiendo realizado un retiro de recursos a de la cuenta individual, consideran que la prestación obtenida no fue satisfactoria.
- ➡ Los trabajadores pueden acudir ante la PROFEDET para obtener representación gratuita.
- ➡ El procedimiento se realiza de forma ordinaria conforme al procedimiento previsto en la Ley Federal de Trabajo.