

¿Qué es la CONDUSEF?



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

¿Qué es la...

CONDUSEF?

Distribución gratuita

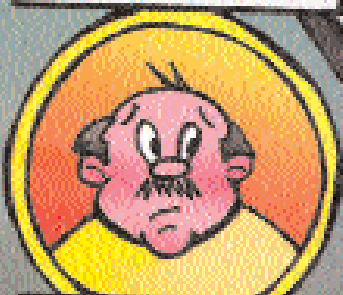
Si Ud.
quiere saber de:



su AFORE



su cuenta bancaria



su seguro de vida



su inversión



¿Qué es la CONDUSEF?

El amanecer nos trae
cada día...

...expectativas,

¡Hoy me saco la
lotería!

...esperanzas,

¡Hoy se va mi suegra de la
casa!

...ilusiones,

¡Hoy gana la selección!

Pero también puede traer...

...decepciones,

¡Yo creí que mi
seguro cubría el
robo de mi coche!

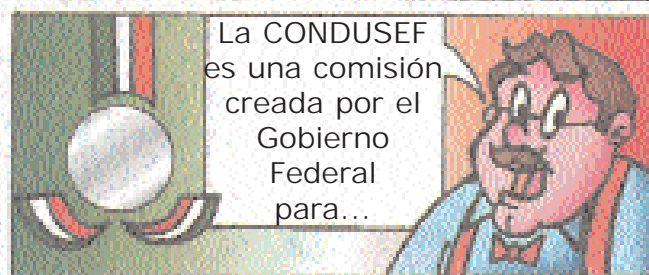
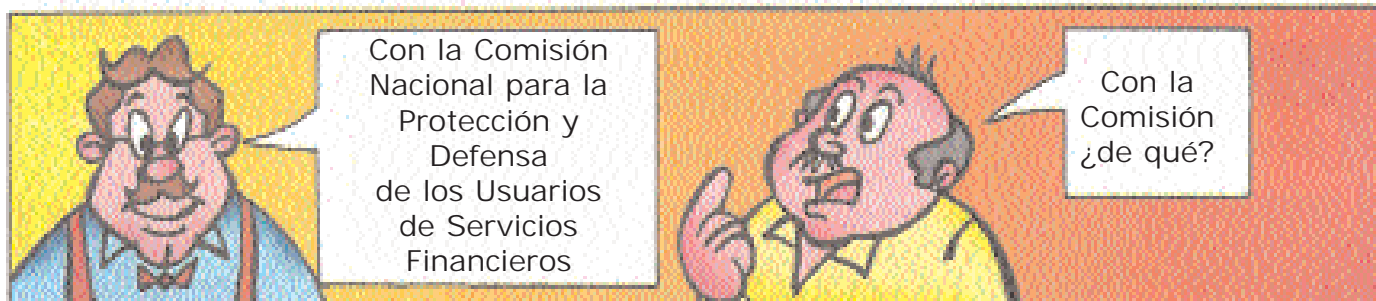
...angustias,

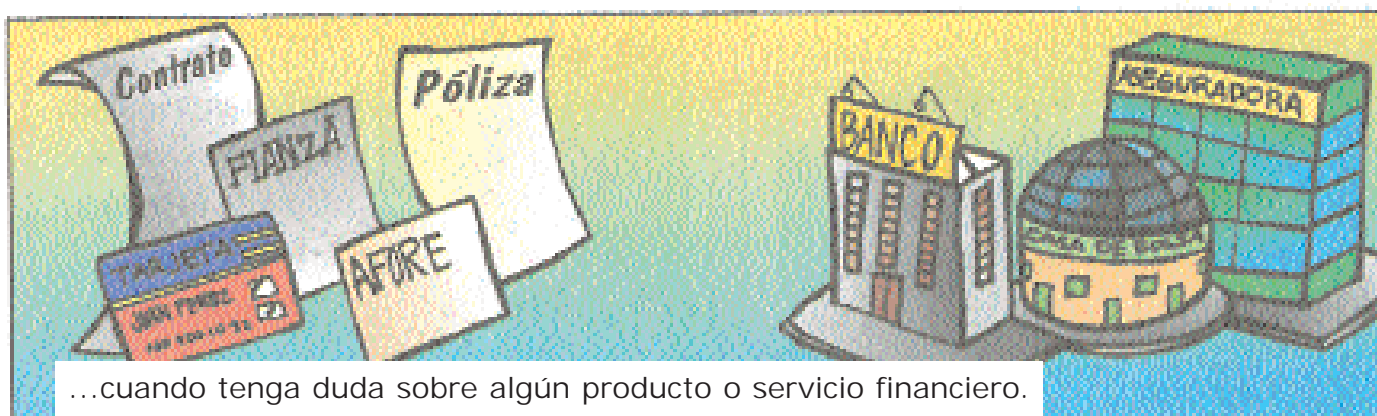
Este gasto de mi
tarjeta de
crédito,
¡yo no lo hice!

...dolores de
cabeza,

Para mí no está
claro el estado
de cuenta
de mi AFORE.

Y en esto...
¿Quién podrá
orientarnos?





La CONDUSEF absorbe las funciones de quejas y reclamaciones que tenían...



...para tener un servicio más especializado y efectivo.

La CONDUSEF informa sobre los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.



Fomenta la creación de una cultura financiera con información disponible a quien la solicite.



La CONDUSEF mantiene un registro de todas las instituciones financieras, por lo que si usted tiene una duda sobre ellas, nosotros tenemos la información de los productos y servicios que éstas ofrecen.



La CONDUSEF recomienda a las instituciones financieras la creación de nuevos productos y servicios que beneficien a los usuarios.

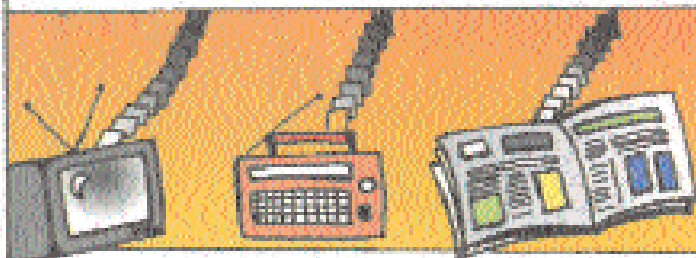
Banco

Aseguradora

Casa de bolsa



...y les aconseja para mejorar los ya existentes...



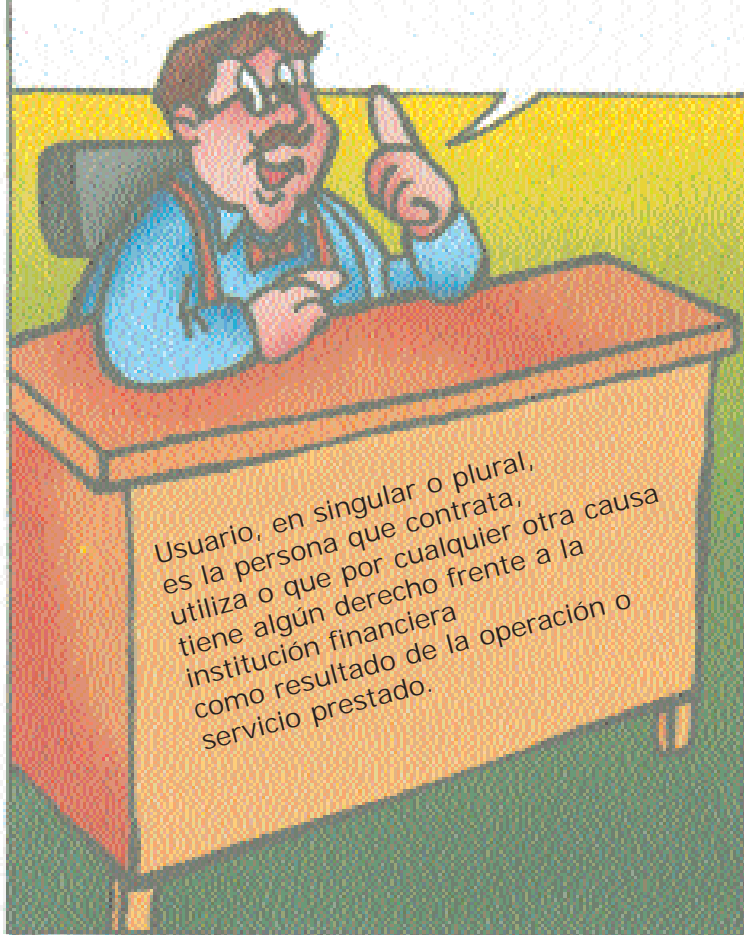
...además les pide que toda publicidad sobre sus productos y servicios sea clara y bien explicada.

La CONDUSEF tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras

Por favor, explíqueme. ¿Qué es una institución financiera?



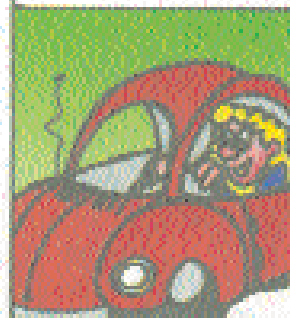
Para comprenderlo bien, primero hablaremos del usuario financiero.



Usted que tiene una cuenta de ahorros.



Usted que contrató un seguro para su coche.



Que recibió un préstamo bancario para comprar su casa.



Que puso su dinero en acciones.



Que junta dinero para su retiro en una AFORE.

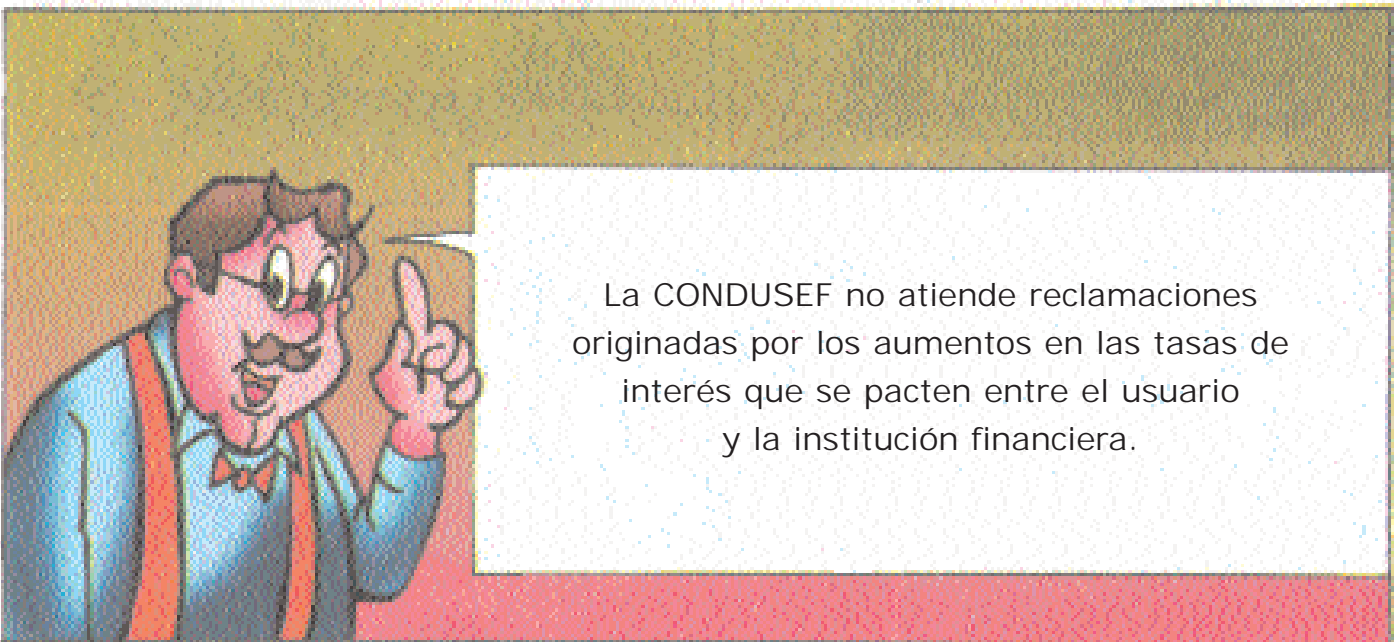


O, yo que tengo mi tarjeta de crédito.
Todos somos usuarios financieros.



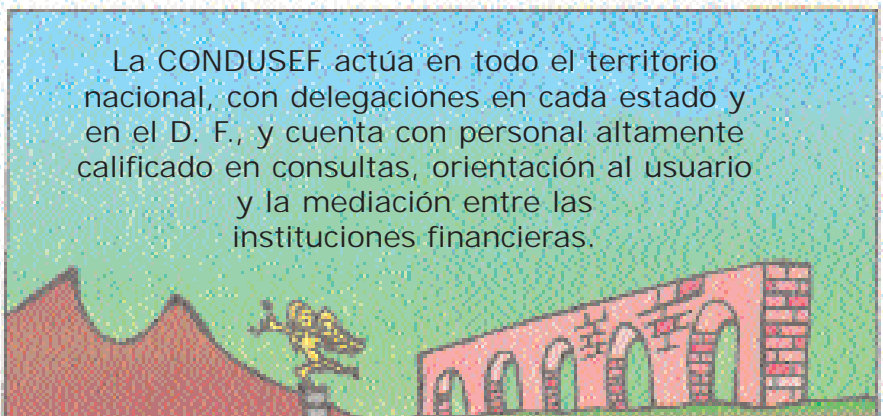


Y cualquier otra sociedad autorizada que realice actividades similares, y que ofrezca un producto o servicio financiero.





Revise que la operación haya sido realizada en los últimos doce meses.



¿Y cómo presento mi reclamación ante la CONDUSEF?



La reclamación se debe hacer por escrito.



Y se presenta en la oficina central o en las delegaciones. Se puede llevar por medio de un representante. Como persona física, es decir, a nivel personal. O como persona moral, es decir, como empresa o sociedad

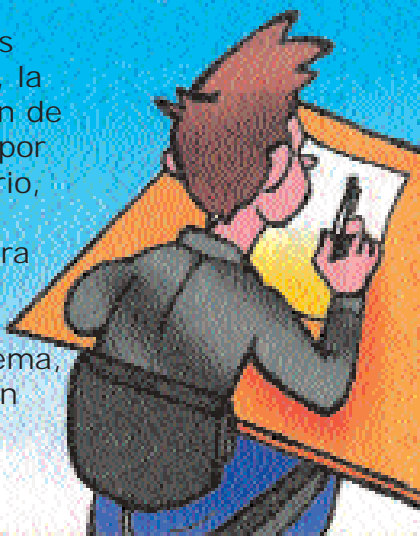
Y si tiene dudas, puede consultarnos



...Internet

<http://www.condusef.gob.mx>

Para todos los efectos legales, la sola presentación de la reclamación por parte del Usuario, faculta a la CONDUSEF para exigir la información relativa al problema, a la institución financiera.



La CONDUSEF tiene la obligación de mantener en secreto la documentación que le proporcione la institución financiera.



Las reclamaciones de personas físicas o morales se deben dirigir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con los siguientes requisitos:



Nombre y domicilio del reclamante.
Nombre de la institución financiera contra la que el usuario se queja.

Explicar de manera detallada el motivo de su reclamación.

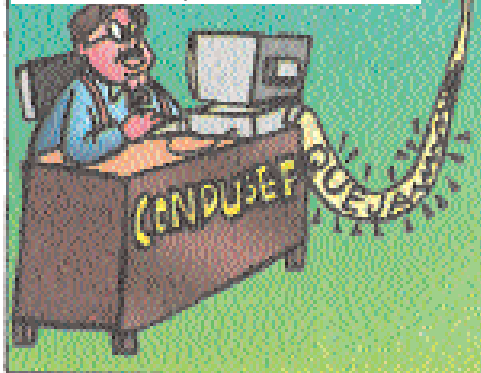
Presentar los documentos del producto o servicio que se reclama con dos fotocopias.

Y si la queja la presenta un representante, debe entregarse a la CONDUSEF el documento que le da este nombramiento

(Carta poder o poder notarial).

Se tiene el plazo de un año para presentar la reclamación, después del hecho que le dio origen.

Establecida la queja iniciamos su análisis y, cuando los documentos del caso están completos...

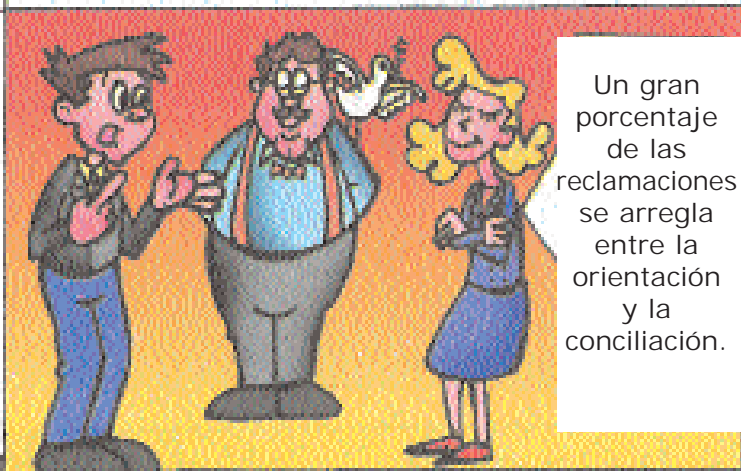


...Se envían a la institución financiera; junto con la queja y los documentos...

...se cita para una junta de conciliación dentro de los 20 días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de la reclamación...



La CONDUSEF siempre actúa como conciliador imparcial y da recomendaciones al usuario y a la institución financiera para que lleguen a un arreglo conciliatorio.



En caso de que no se arreglen en la conciliación...



...La CONDUSEF puede actuar como árbitro por acuerdo entre el quejoso y la institución financiera de dos formas:

1a. Por juicio arbitral en amigable composición.

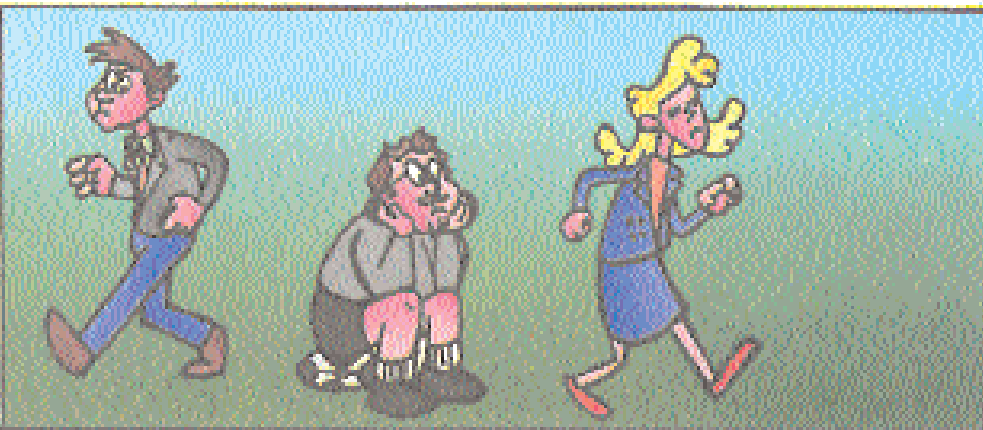
2a. En juicio arbitral de estricto derecho.

Ambas se resuelven con estricto apego a las disposiciones legales.

Si la CONDUSEF actúa como árbitro tiene la obligación de dar un fallo o laudo al problema.



Si el usuario decide no someterse al proceso arbitral o dentro de éste no se resuelve el problema, puede acudir a los tribunales competentes para defender sus intereses y en tal caso la CONDUSEF tiene una tarea muy importante: la defensoría gratuita.



¿La defensoría legal gratuita?
¿Y cuáles son los requisitos?



Los únicos requisitos son que realmente tenga un derecho que reclamar y que no tenga para el abogado.



¿Y cómo sé que me van a defender bien?



Los defensores van a seguir su caso con la mayor dedicación, utilizando todos los medios a su alcance para lograr una defensa exitosa a su favor.

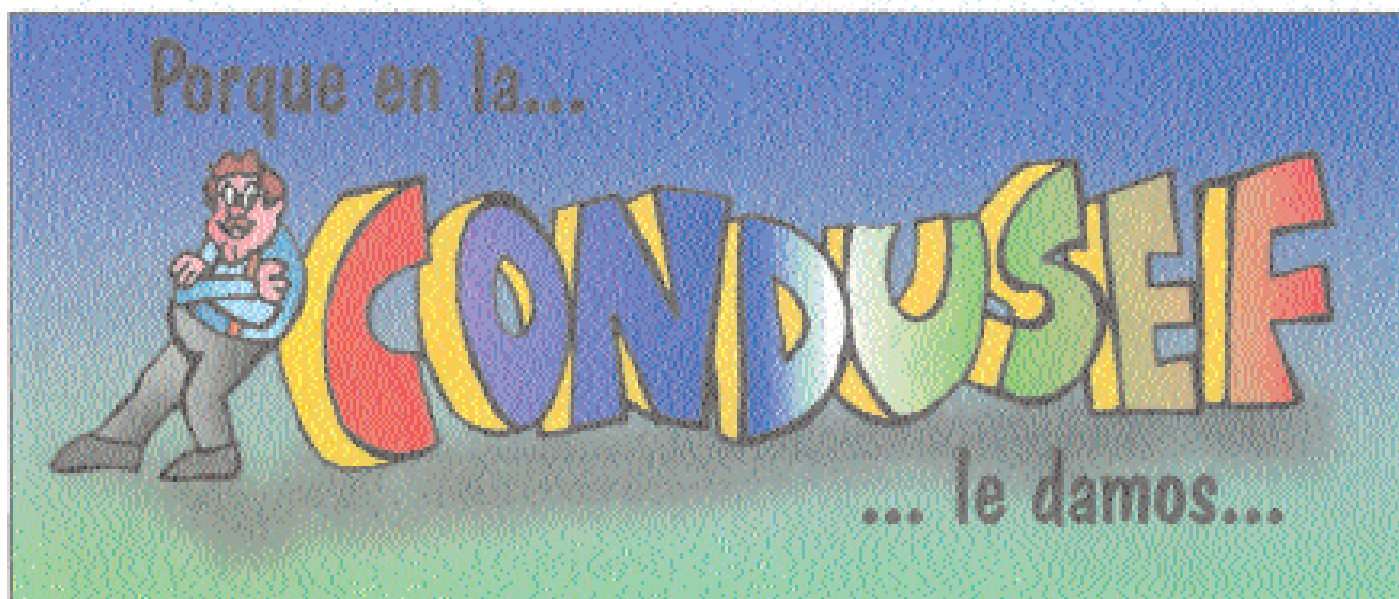


¿Y qué pasa si tuviera el dinero para pagar un abogado?



En ese caso, la CONDUSEF también le presta orientación legal gratuita, pero sólo por única vez, y después le da una lista de abogados independientes de reconocida capacidad que podrán defenderlo mediante el pago que usted realice al abogado.





...la razón a quien la tenga.

En la CONDUSEF estamos trabajando en el fomento y la difusión de una nueva cultura financiera.

Oficina central:
Insurgentes Sur No. 762
Col. del Valle, México, D. F.
Tel. 56 82 63 73
01 800 714 98 69
<http://www.condusef.gob.mx>
Horario de atención al público:
9:00 a 18:00 h.

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

Directorio

Presidente

Oscar Levin Coppel

Secretaria de la Junta de Gobierno

Irinia del Castillo Negrete

Vicepresidente Técnico

Luis Fabre Pruneda

Vicepresidente Jurídico

Alfonso Rivera Domínguez

Vicepresidente de Delegaciones

Francisco De Silva Ruiz

Vicepresidente de Planeación y Administración

León Alazraki Gaysinsky

Director General de Promoción de la Cultura Financiera

Raúl Montalvo Ferráez

Director General de Estudios de Mercado y Desarrollo Financiero

José Ma. Aramburu Alonso

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

AGUASCALIENTES

Av. Universidad 1009
interior 101-B, esq. Sierra Nevada
Fracc. Bosques del Prado,
Aguascalientes, Ags. C.P. 20127
(01)(449) 912-55-97
(01)(449) 912-30-85
(01)(449) 912-31-15 fax
agscond@central.condusef.gob.mx

BAJA CALIFORNIA

Paseo de los Héroes 9365
Edificio Paseo, despacho 405,
Zona Río,
Tijuana, B.C. C.P. 22320
(01)(664) 687-44-18
(01)(664) 634-00-47
(01)(664) 634-00-87 fax
bcncond@central.condusef.gob.mx

BAJA CALIFORNIA SUR

Av. Baja California 510,
entre Allende y Normal
Fracc. La Perla,
La Paz, B.C.S. C.P. 23000
(01)(612) 123-48-12
(01)(612) 123-48-13 fax
bccond@central.condusef.gob.mx

CAMPECHE

Calle 10 365, entre 65 y 67,
Col. Centro, Campeche, Camp.
C.P. 24000
(01)(981) 811-25-80
(01)(981) 811-25-88 fax
camcond@central.condusef.gob.mx

COAHUILA

Bvld. Independencia 2120 Ote.
interior 102, 1er piso, Col. Estrella,
Torreón, Coah. C.P. 27100
(01)(871) 747-95-09
(01)(871) 747-95-10
(01)(871) 713-69-11 fax
coahcond@central.condusef.gob.mx

COLIMA

Zona Centro
Calz. Pedro A. Galván 215 1er piso,
Colima, Col. C.P. 28000
(01)(312) 314-97-70
(01)(312) 314-98-70 fax
colcond@central.condusef.gob.mx

CHIAPAS

Edificio NAFIN
10ma. Poniente Nte. 987, P.B.
Col. Vista Hermosa,
Tuxtla Gutiérrez, Chis. C.P. 29000
(01)(961) 612-83-72
(01)(961) 612-84 -61 fax
chiscond@central.condusef.gob.mx

CHIHUAHUA

Trasviña y Retes 2100
Esq. Ramírez Calderón
Col. San Felipe, Cd. Juárez,
Chihuahua, Chih. C.P. 31240
(01)(614) 413-07-30
(01)(614) 413-06-97 fax
chihcond@central.condusef.gob.mx

Calz. Hermanos Escobar 1993

esq. Venezuela,
Col. Hidalgo,
Cd. Juárez, Chih. C.P. 32030
(01)(656) 612-25-89
juacond@central.condusef.gob.mx

DURANGO

Constitución 210 Sur, Zona Centro,
Durango, Dgo. C.P. 34000
(01)(618) 825-07-68
(01)(618) 825-08-88 fax
dgocond@central.condusef.gob.mx

ESTADO DE MÉXICO

Edificio NAFIN
Carret. Toluca Ixtapan 556,
2° piso, Col. La Purísima,
 Metepec, Edo. de México, C.P. 52140
(01)(722) 212-88-68
(01)(722) 212-88-78
(01)(722) 279-08-70 fax prov.
mexcond@central.condusef.gob.mx

GUANAJUATO

Agua Azul 610, esq. Farallón
Col. Jardines del Moral,
León, Gto. C.P. 37160
(01)(477) 717-21-80
(01)(477) 717-28-30
(01)(477) 717-11-82 fax
gtocond@central.condusef.gob.mx

GUERRERO

Edificio NAFIN Mezzanine
Av. Costera Miguel Alemán 133
Fracc. Magallanes,
Acapulco, Gro. C.P. 39670
(01)(744) 485-58-22
(01)(744) 486-09-82
(01)(744) 486-09-84
(01)(744) 318-36-31 fax
grocond@central.condusef.gob.mx

HIDALGO

Edificio NAFIN
2° piso, módulo 1
Bvld. Everardo Márquez 101,
Pachuca, Hgo. C.P. 42060
(01)(771) 718-03-65 fax
(01)(771) 718-07-74
hgocond@central.condusef.gob.mx

JALISCO

Edificio Cima, López Cotilla 2032,
2° piso, Col. Arcos Sur,
Guadalajara, Jal. C.P. 44100
(01)(33) 36-15-87-27
(01)(33) 36-15-53-97
(01)(33) 36-15-42-87
(01)(33) 36-15-57-96 fax
jalcond@central.condusef.gob.mx

MICHOACÁN

Av. Camelinas 3233
desp. 209, Fracc. Las Américas,
Morelia, Mich. C.P. 58270
(01)(443) 315-22-41
(01)(443) 324-45-75
(01)(443) 324-91-26 fax
michcond@central.condusef.gob.mx

MORELOS

Edificio NAFIN
Ignacio López Rayón 1, Col. Centro,
Cuernavaca, Mor. C.P. 62000
(01)(777) 314-13-07
(01)(777) 314-13-70
(01)(777) 314-13-78 fax
morcond@central.condusef.gob.mx

NAYARIT

Av. México 39 Sur, Planta Alta,
Zona Centro, Tepic, Nay. C.P. 63000
(01)(311) 216-81-79 fax
(01)(311) 216-81-80
naycond@central.condusef.gob.mx

NUEVO LEÓN

Morelos 133 Oriente, 9° piso,
Condominio Monterrey, Zona Centro,
Monterrey, N. L. C.P. 64000
(01)(81) 83-40-64-01
(01)(81) 83-40-63-12
(01)(81) 83-42-67-31
(01)(81) 83-42-65-12
(01)(81) 83-44-78-15 fax
nlcond@central.condusef.gob.mx

OAXACA

Av. Hidalgo 911, desp. 203 al 206
Col. Centro, Oaxaca, Oax. C.P. 68000
(01)(951) 514-33-10
(01)(951) 514-84-02
(01)(951) 514-34-40 fax
oaxcond@central.condusef.gob.mx

PUEBLA

31 Sur 3902 Altos, Col. Las Ánimas,
Puebla, Pue. C.P. 72440
(01)(222) 230-31-79
(01)(222) 230-31-78 fax
puecond@central.condusef.gob.mx

QUERÉTARO

Cañaveral 15, Col. El Carrizal,
Querétaro, Qro. C.P. 76030
(01)(442) 216-35-31
(01)(442) 216-69-37
(01)(442) 215-00-77 fax
qrocond@central.condusef.gob.mx

QUINTANA ROO

Av. Nader 32, Mza. 4 Lote 27,
Supermanzana 2-A, C.P. 77500,
Cancún, Quintana Roo
(01)(998) 884-51-60
(01)(998) 884-47-62 fax
qrcond@central.condusef.gob.mx

SAN LUIS POTOSÍ

Mariano Escobedo 225, 2° piso
esq. Agustín de Iturbide, Zona Centro,
San Luis Potosí, S.L.P. C.P. 78000
(01)(444) 812-79-83
(01)(444) 812-18-19 fax
slpcond@central.condusef.gob.mx

SINALOA

Insurgentes 1197, Zona Centro,
Culiacán, Sin. C.P. 80000
(01)(667) 761-06-94
(01)(667) 761-43-83
(01)(667) 761-06-95 fax
sincond@central.condusef.gob.mx

SONORA

Dr. Ignacio Pesqueira 170,
esq. Madrid, Col. Prados del Centenario
Hermosillo, Son. C.P. 83260
(01)(662) 213-58-92
(01)(662) 213-54-87
(01)(662) 213-54-71 fax
soncond@central.condusef.gob.mx

TABASCO

Viveros 102, Plaza Cascada
Fracc. Heriberto Kehoe,
Villahermosa, Tab. C.P. 86030
(01)(993) 316-62-23
(01)(993) 316-62-24 fax
tabcond@central.condusef.gob.mx

TAMAULIPAS

Edificio Melik Campestre
Av. Hidalgo 5004, L-6, Col. Sierra Morena,
Tampico, Tamps. C.P. 89210
(01)(833) 217-09-20
(01)(833) 213-26-70
(01)(833) 217-12-00 fax
tampscon@central.condusef.gob.mx

TLAXCALA

Guridi y Alcocer 42, Altos
Col. Centro,
Tlaxcala, Tlax. C.P. 90000
(01)(246) 462-90-93
(01)(246) 462-90-94 fax
tlaxcond@central.condusef.gob.mx

VERACRUZ

Zaragoza 439, 4° piso
entre Esteban Morales y Canal,
Col. Centro
Veracruz, Ver. C.P. 91700
(01)(229) 931-13-13
(01)(229) 932-76-34
(01)(229) 932-03-70 fax
vercond@central.condusef.gob.mx

YUCATÁN

Paseo de Montejo 475
entre 37 y 39, letra C, 3er. piso
deptos. 21 y 22,
Mérida, Yuc. C.P. 97000
(01)(999) 925-52-06
(01)(999) 925-52-15
(01)(999) 925-52-52 fax
yuccond@central.condusef.gob.mx

ZACATECAS

Blvd. López Mateos 103-C Norte
interior 1, Zacatecas, Zac. C.P. 98000
(01)(492) 924-37-70
(01)(492) 922-21-37
(01)(492) 924-37-71 fax
zaccond@central.condusef.gob.mx

**DELEGACIÓN REGIONAL METROPOLITANA
NORTE**

Lope de Vega 132, 3er. piso
Col. Chapultepec Morales
delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11570,
55-45-05-63, 55-45-10-49
55-45-10-81, 55-45-10-87
mencond@Acentral.condusef.gob.mx

**DELEGACIÓN REGIONAL METROPOLITANA
SUR**

Calz. de Tlalpan 5055, Col. La Joya
delegación Tlalpan, C.P. 14090,
54-85-17-88 y 89 Ext. 2010
54-85-31-06 y 07
mescond@central.condusef.gob.mx

**DELEGACIÓN REGIONAL METROPOLITANA
ORIENTE**

Lerdo 53, 2° piso,
Col. Barrio de San Pablo,
delegación Iztapalapa C.P. 14090,
26-36-00-09 y 26-36-00-10
56-85-95-45 fax
meorcond@central.condusef.gob.mx

GLOSARIO

Acreedor. A quien se le debe algo. Puede ser una persona, una institución o una empresa la que entrega valores, efectos, mercancías o bienes de cualquier clase, a otra persona o empresa, con la promesa de recibir a cambio un pago igual o mayor.

Avalúo. Es la estimación o el dictamen que realiza una persona autorizada legalmente para establecer el valor o precio de una cosa.

Balance. Representación de la situación contable de la empresa, normalmente se forma con los valores de los bienes muebles e inmuebles, acreedores, deudores y bancos.

Crédito. Cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar.

Factura. Es un documento con un formato impreso que se expide para hacer constar una venta de una manera muy detallada. En ella aparece la fecha de la operación, el nombre del comprador, del vendedor, las condiciones convenidas, la cantidad, descripción, precio e importe total de lo vendido. Se hace constar también el número de factura (folio), así como el registro y la leyenda fiscal que lo hacen legal.

Financiamiento. Se dice que se invierte cuando se da o se coloca una cantidad de dinero en una empresa con el objeto de obtener ganancias en determinados plazos de tiempo, puede ser en un mes, varios meses o años.

Financiadora. Persona o institución que aporta o adelanta una cantidad monetaria para la realización de un proyecto o una actividad.

Inventario. Recuento físico de los bienes muebles e inmuebles y de las existencias en el almacén del negocio.

Inversión. Aportación de tiempo, dinero o esfuerzo para obtener un beneficio futuro. Utilizar el dinero con el propósito de ganar más, obtener ingresos, aumentar el capital o lograr ambas cosas.

Interés. Es el precio que se paga por el uso de un dinero prestado. Generalmente se expresa como un tanto por ciento sobre la suma fiada, que puede ser a diferentes períodos de pago: a una semana, a un mes, a un año, etcétera. A este porcentaje mencionado se le denomina tasa de interés.

Interés fijo. Aportación cuya tasa no varía.

Interés global. Es el pago pactado entre el cliente y la institución que otorga el préstamo donde la tasa de interés no varía.

Interés moratorio. El que se genera por incumplimiento de pago en la fecha acordada.

IVA. El Impuesto al Valor Agregado (IVA), es una cantidad obligatoria con la que las personas contribuyen para los ingresos del Estado, cuando compran ciertas mercancías y constituye un determinado porcentaje sobre su valor.

Pignorante. Es la persona que entrega valores propios (una televisión, una joya, un automóvil o una casa), como garantía para recibir a cambio un préstamo. La entrega de valores también representa la garantía de una obligación para cumplir con el pago.

Proveedores. Personas que abastecen a una empresa de los artículos necesarios propios del giro que explota.

Tasa variable de interés. Se refiere al monto de interés que no es fijo y que puede variar dependiendo de la instancia que otorga el préstamo, por ejemplo, si es un préstamo bancario éste lo fija el Banco de México, en el caso de los agiotistas, ellos lo fijan de acuerdo con sus intereses.



HOJA DE AVANCES

Módulo El crédito para tu negocio

Nombre de la persona joven o adulta

Apellido paterno

Apellido materno

Nombre/s

Marque con una **4** los temas que se hayan completado satisfactoriamente en cada Unidad.

RFE o CURP

Unidad 1

El crédito: responsabilidad y compromiso

Reflexionó sobre la responsabilidad que implica adquirir un compromiso.

Resolvió las actividades del Paso 1 del Cuaderno de prácticas.

Unidad 2

Análisis del estado en que se encuentra mi negocio

Revisó y concluyó cuál es la situación en que se encuentra su negocio, y qué necesita para darle un nuevo aire.

Resolvió las actividades del Paso 2 del Cuaderno de prácticas.

Unidad 3

Fuentes de financiamiento

Revisó qué institución financiera le conviene de acuerdo con los resultados de su negocio.

Resolvió las actividades 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5 del Paso 3 del Cuaderno de prácticas.

Unidad 4

Ahorro y crédito para financiar el negocio

Reflexionó sobre el ahorro como una alternativa de inversión para su negocio.

Resolvió las actividades 4.1 y 4.3 del Paso 4 del Cuaderno de prácticas.

Hago constar que la persona joven o adulta completó satisfactoriamente esta Unidad.

Fecha

Nombre y firma del asesor/a

Hago constar que la persona joven o adulta completó satisfactoriamente esta Unidad.

Fecha

Nombre y firma del asesor/a

Hago constar que la persona joven o adulta completó satisfactoriamente esta Unidad.

Fecha

Nombre y firma del asesor/a

Hago constar que la persona joven o adulta completó satisfactoriamente esta Unidad.

Fecha

Nombre y firma del asesor/a

HOJA DE AVANCES

El crédito para tu negocio

Autoevaluación final

¿Qué aprendí?

<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>

¿Para qué me sirve?

<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>

Nombre y firma de la persona joven o adulta

Datos de la aplicación

Fecha

Lugar de la aplicación

Nombre y firma del aplicador/a

