

Objetivos CONDUSEF

- Fomentar la cultura financiera.
- Proteger y defender derechos e intereses de las personas que utilizan/contratan un producto o servicio financiero nacional.



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



Funciones



Revisa que:

- Los contratos de adhesión, publicidad y estados de cuenta tengan la información que marca la Ley.
- Las comisiones se encuentren actualizadas.



- Atiende reclamaciones de usuarios de servicios financieros.
- Emite recomendaciones a las instituciones financieras.
- Inspecciona que las Instituciones Financieras no realicen ventas atadas.

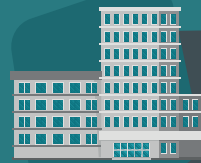


- Evalúa y puede suspender publicidad que induzca a error o que no cumpla con disposiciones de carácter general.
- Evalúa que la Unidad Especializada cumpla con las obligaciones que marca la Ley.



Reclamaciones de usuarios

Los clientes de VW BANK pueden **presentar sus inconformidades a través de CONDUSEF** por algún producto financiero que tengan contratado. En este caso, tratamos de llegar a un acuerdo, de lo contrario, el cliente puede demandarnos ante Tribunales.



Buró de Entidades Financieras de CONDUSEF

Tiene el objetivo de **informar al público** de manera sencilla, clara y permanente, el desempeño de las Entidades Financieras en la prestación de sus servicios y productos.

Todas las Instituciones Financieras están obligadas a reportar sus comisiones, CAT, GAT y toda la información de los productos que ofertan al público.



Sanciones CONDUSEF

Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)

A través de REDECO se reciben las reclamaciones de clientes que se quejan de las gestiones de cobranza. Debemos realizar gestiones de cobro con respeto, sin insultar o engañar al deudor ostentándonos como funcionario de algún juzgado. La multa por incumplimiento a las Disposiciones en materia de Despachos de Cobranza es desde \$15,098.00 hasta \$150,980.00

Ventas atadas

VW BANK no puede obligar al cliente a contratar el seguro con alguna Compañía de Seguros.

La multa por realizar ventas atadas es aproximadamente de \$338,000 a \$1'690,000

Registro de Usuarios que no quieren recibir publicidad (REUS)

La CONDUSEF aplica multas de \$20,150 a \$161,200 a quien envíe publicidad directa o indirecta a usuarios inscritos en el REUS.

Estado de Cuenta

Entregar al cliente un estado de cuenta que no cumpla con las Disposiciones aplicables. La multa puede ser de \$169,000 a \$422,000



Para obtener más información, consulta el **Manual de Proceso Reclamaciones CONDUSEF de VWB.**