CAPITULO II:

ORGANISMOS REGULADORES DEL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO

GDF .15 HJK 1.25 RTY 1.23 IOP .05 BNM 12.0 XCV .20 QEW .65

Dentro de los organismos que regulan, supervisan y controlan el Sistema Financiero Mexicano, citamos a las siguientes Instituciones:

- ***Poder Ejecutivo Federal***
- ***Congreso de la Unión***
- ***Poder Judicial Federal***
- ***Secretaría de Hacienda y Crédito Público***
- ***Banco de México***
- ***Comisión Nacional Bancaria y de Valores***
- ***Comisión Nacional para el Sistema de Ahorro para el Retiro***
- ***Comisión Nacional de Seguros y Fianzas***
- ***Comisión Nacional de los Usuarios de Servicios Financieros***

Fuente: http://www.abm.org.mx/

Poder Ejecutivo Federal

Autoridad máxima del país, responsable de proponer entre otras atribuciones, las iniciativas de ley, que en materia monetaria y de valores, regulan la actividad financiera de México.

Congreso de la Unión

Constituye la Asamblea Legislativa de México, conformada por los Diputados y Senadores encargados de autorizar y aprobar entre otras atribuciones, las iniciativas de ley, que propone el Ejecutivo Federal en materia monetaria y de valores, entre otras.

Poder Judicial Federal

Constituye uno de los tres poderes de la nación, encargado entre otras de sus atribuciones, las de hacer valer el estado de derecho, mediante la debida observancia de las leyes. En materia de valores se encarga de sancionar el irresponsable manejo de las operaciones que se realizan en las instituciones que integran el Sistema Financiero Mexicano.

2.1.- Secretaria de Hacienda y Crédito Público.- Máxima autoridad financiera en el país. Es responsable de las actividades financieras de México, ya que dirige y controla al Sistema Financiero Mexicano, este último es el principal ejecutor de las actividades financieras que son llevadas a cabo en territorio mexicano, además la SHCP, planea, coordina, evalúa y vigila el Sistema Bancario de México

2.1.1. Función: De manera directa, ejerce funciones de control y vigilancia del Sistema Financiero Mexicano, en forma indirecta a través del Banco de México y de la Dirección de Banca de Fomento y Dirección de Banca Múltiple, antes Subsecretaría de la Banca Nacional, otorgando concesiones a las Instituciones Privadas de Crédito[21]. La SHCP ejerce las atribuciones que en materia de: seguros, fianzas, valores y de organizaciones auxiliares de crédito, señalan las leyes respectivas[22].

La regulación y supervisión que realiza la SHCP a las instituciones del sistema financiero, las lleva a cabo apoyada en varios organismos que dependen de ella, a los cuales denominaremos "autoridades del sistema financiero", siendo estos: (http://www.shcp.gob.mx/zyx.html)

Nombre abreviado	Nombre completo	Sectores financieros que supervisa
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores	• Bancario • Organizaciones y actividades auxiliares del crédito • Bursátil
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas	• Seguros • Fianzas
CONSAR	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro	• Ahorro para el retiro (jubilación / pensiones)
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Todos los anteriores en materia de orientación y defensa de los intereses del público que utiliza los servicios y productos de los mismos

Fuente: elaborada con datos de la Condusef

[21] Web: http://www.shcp.gob.mx (consultado (04-2007).

[22] Tomado de Jiménez J. Sergio R. (2007) en México and the World Web Journal **© PROFMEX ISSN 1535-0630** http://www.isop.ucla.edu/profmex/volume5/1winter00/labolsa_devalores.htm

2.2.- Banco de México: Constituye el Banco Central de la Nación, autónomo en sus funciones y administración por decreto constitucional. De sus funciones principales y prioritarias, emana la responsabilidad de proveer a la economía del país, de moneda nacional de curso legal para facilitar las transacciones de bienes y servicios, de toda persona física y moral en el territorio Nacional. De igual forma se le ha encomendado procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda, de ahí que lleva a cabo diversas estrategias, para el control de la **inflación**, variable esta última que afecta directamente a la moneda y al poder adquisitivo.

Adicionalmente, le corresponde promover el sano desarrollo del Sistema Financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pago. (Banxico, 2007)[23]

2.2.1. Funciones: Como Banco Central de la Nación, tiene su origen en el Artículo 28 Constitucional establecido en septiembre de 1925. Entre sus funciones está:

- Entre otras; Actúa como agente en la colocación de Certificados de la Tesorería (CETES).
- Establece los requisitos de encaje legal del Sistema Bancario.
- Funge como Cámara de Compensación entre las Instituciones de Crédito.
- Opera como Banco de reserva.
- Participa en el FMI y en Organismos Internacionales.
- Regular el volumen de moneda en circulación y administrar las transacciones bancarias.
- Revisa las resoluciones de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y la de Seguros y Fianzas.
- Vigila el crédito que dan o realicen las Casas de Bolsa

Es considerado un Organismo Público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su administración está integrada por: La Junta de Gobierno y un Gobernador, designado por el Presidente de la República. Los ordenamientos que rigen a la Institución, son considerados el propio reglamento interior y sus propios estatutos.

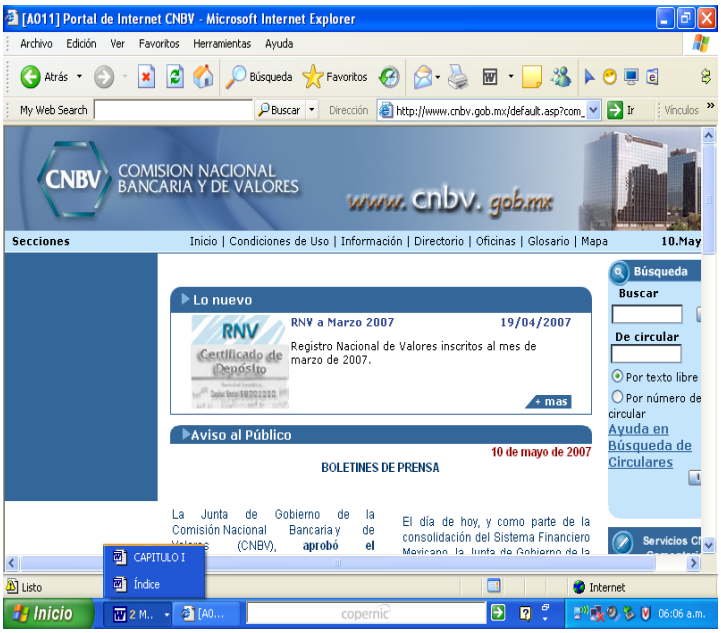
[23] Tomado de: http://www.banxico.org.mx/

2.3.- Comisión Nacional Bancaria y de Valores: Creada en 1946 por iniciativa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encargada de regular el mercado de valores y de vigilar el buen desarrollo del mercado y sus integrantes. Hasta 1995 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) se denominaba Comisión Nacional Bancaria y de Seguros; existiendo a su vez la Comisión Nacional de Valores. En 1996 se fusionaron y actualmente se denomina Comisión Nacional Bancaria y de valores, la cual tiene por objeto regular y supervisar en el contexto de su competencia a las entidades financieras. Con ello se coadyuva a la estabilidad y adecuado funcionamiento del sector financiero en beneficio y protección de todos los usuarios.

En relación a lo anterior, también supervisa y regula a aquellas personas físicas y morales que llevan a cabo las actividades que señalan las leyes relativas a operaciones del Sistema Financiero.

Se sugiere al lector consultar el link de la derecha, para tener una mayor visualización de las Leyes a observar en operaciones llevadas a cabo en el SFM

Leyes relativas al sistema financiero
http://www.cnbv.gob.mx/seccion.asp?sec_id=10&com_id=0



Es una organización integrada por 11 vocales. La S.H.C.P. designa 4 vocales, (uno de los cuales será Presidente de la Comisión), la Secretaría de Economía, el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y Nacional Financiera, designan un vocal. La propia Secretaría designa a los tres restantes.

Fuente: http://www.cnbv.gob.mx (consultado 03-2007)

2.3.1 Las funciones de la CNBV:

- Actuar como conciliador en conflictos con valores.
- Autorizar a valuadores independientes para valuar Activos.
- Certificar inscripciones que obren en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios.
- Dictar medidas de carácter general a las Casas de Bolsa y Bolsas de Valores.
- Formar la estadística nacional de valores.
- Hacer publicaciones sobre el Mercado de Valores.
- Inspeccionar y vigilar a los emisores de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores respecto a sus obligaciones.
- Inspeccionar y vigilar el funcionamiento de las Casas de Bolsa y Bolsas de Valores.
- Inspeccionar y vigilar el funcionamiento del Instituto para el depósito de valores.SD INDEVAL
- Intervenir administrativamente a las Casas de Bolsa y Bolsa de Valores cuando el caso lo amerite.
- Investigar actos que hagan suponer la ejecución de operaciones violatorias a la Ley.
- Investigar y ordenar visitas de inspección.
- -Ordenar la suspensión de cotizaciones de valores, cuando en su mercado existen condiciones desordenadas.
- Ordenar suspensión de operaciones e intervenir a personas o empresas que sin autorización realicen operaciones.
- Ser órgano de consulta del Gobierno Federal.

Fuente: http://www.cnbv.gob.mx (consultado 03-2007)

2.3.2. Las Instituciones que regula la CNBV:

- Ahorro Nacional
- Almacenes Generales de Deposito
- Arrendadoras Financieras
- Banca de Fomento (2°. Piso)
- Banca Comercial o Múltiple (1er piso)
- Casas de Bolsa
- Empresas de Factoraje Financiero
- Sociedades de Ahorro y Crédito
- Sociedades de Inversión (Renta fija y variable, SINCAS)
- Sofoles (Sociedades Financieras de Objeto Limitado)
- Uniones de Crédito

Cuando las leyes en la materia, señalan a las entidades financieras, se refieren a:

2.3.3. Entidades Financieras:

✓ Almacenes generales de depósito ✓ Arrendadoras financieras ✓ Bolsas de valores ✓ Casas de bolsa ✓ Casas de cambio ✓ Contrapartes centrales ✓ Sociedades de inversión ✓ Sociedades distribuidoras de acciones de sociedades de inversión ✓ Sociedades financieras de objeto limitado ✓ Sociedades operadoras de sociedades de inversión ✓ Uniones de crédito	✓ Empresas de factoraje financiero ✓ Especialistas bursátiles ✓ Instituciones calificadoras de valores ✓ Instituciones de crédito ✓ Instituciones para el depósito de valores ✓ Instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades financieras y respecto de las cuales la Comisión ejerza facultades de supervisión	✓ Organismos de integración, es decir las Federaciones y Confederaciones a que se refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular. ✓ Personas que operen con el carácter de entidad de ahorro y crédito popular ✓ Sociedades controladoras de grupos financieros ✓ Sociedades de ahorro y préstamo ✓ Sociedades de información crediticia

Algunos links de interés relacionados a entidades financieras, pueden ser consultados en:

http://www.ademsa.com/HTML/ADEMSA.html

http://www.alsur.com.mx/indx.html

http://www.amaf.org.mx/Paginas/socios/paccar.shtml

http://www.finagil.com.mx

http://www.santander.com.mx/PDF/fondos/personas_fisicas/ER2_prospecto.pdf

Para conocer más de la CNBV, se sugiere al lector

Actividad: Navegue en internet en los tópicos que la ***CNBV*** nos provee como parte de su Historia.

Genere un resumen de lo que considere más relevante

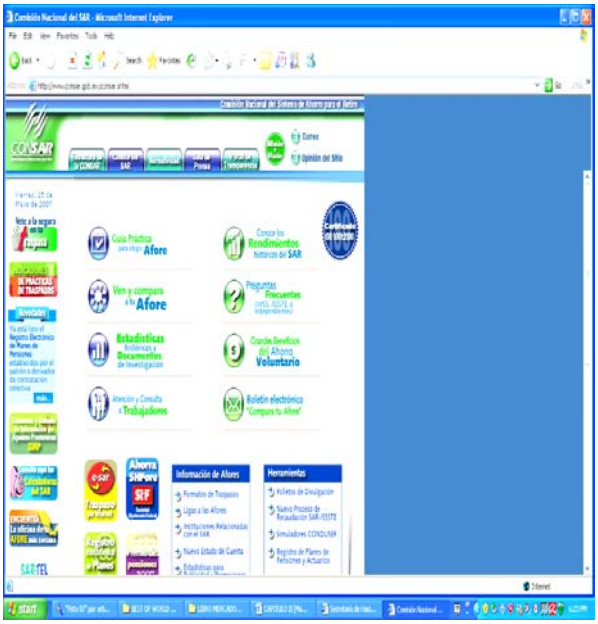
2.3.4. HISTORIA DE LA CNBV

- Antecedentes
- Creación y Evolución de la CNB
- Nacionalización de la Banca
- Desincorporación Bancaria
- Orígenes de la Comisión Nacional de Valores
- Modernización del Mercado de Valores
- Fusión de la Comisión Nacional Bancaria y la Comisión Nacional de Valores
- Atención de la Crisis Bancaria
- Consolidación del Sistema Financiero Nacional
- Retos Actuales

http://www.cnbv.gob.mx/noticia.asp?noticia_liga=no&com_id=0&sec_id=1&it_id=1#Antecedentes

Fuente: **http://www.cnbv.gob.mc**

2.4.-Comision Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro: es la entidad que regula y administra el sistema de ahorro para el retiro. Es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, creada el 13 de julio de 1994, sustituyendo al Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), al igual que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV); la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), son parte integral del Sistema Financiero Mexicano.



Para regular el funcionamiento de los sistemas de ahorro para el retiro y sus participantes, fundamenta sus actividades en:

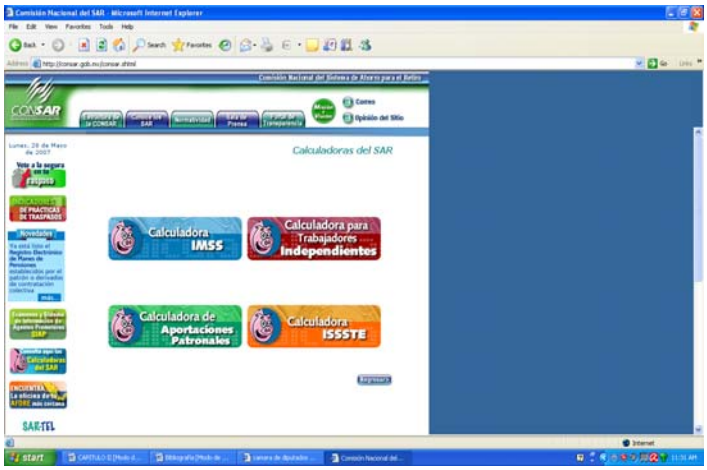
La Ley del Sistema de Ahorro para el Retiro (Art 1º.)

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.

Fuente: http://consar.gob.mx/consar.shtml

USO DE CALCULADORAS

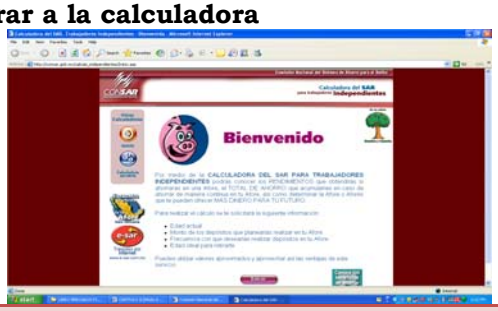
La CONSAR provee, en su portal de internet, una serie de simuladores (calculadoras), que permiten a los usuarios, realizar cálculos que les faciliten, además de su comprensión, una mejor toma de decisión, para escoger Afore, o para saber con cuanto se retiraran y cuanto deben depositar.



Fuente: http://consar.gob.mx/consar.shtml

Esquema sobre el uso de una de las calculadoras que ofrece el portal de la CONSAR para el cálculo de cuotas, rendimientos, mensualidades, entre otros.

Entrar a la calculadora



Introducir los datos

Se muestran los cálculos

Importe de la mensualidad que recibirá y los salarios mínimos vigentes

Si se desea obtener otra mensualidad, mayor a la obtenida anteriormente, se hace otro calculo señalando cuanto se desea recibir y en que afore. El resultado nos da, cuanto se debe ahorrar

Fuente: **http://consar.gob.mx/consar.shtml**

2.4.1. Funciones: Por último se hace una relación de las principales funciones que la CONSAR lleva a cabo[24]

- Administrar la Base de Datos Nacional SAR,
- Informar a la opinión pública sobre:
    a. reportes sobre comisiones,
    b. número de trabajadores registrados en las administradoras,
    c. estado de situación financiera,
    d. estado de resultados,
    e. composición de cartera y rentabilidad de las sociedades de inversión,
- Elaborar y publicar estadísticas y documentos relacionados con los sistemas de ahorro para el retiro.
- Emitir la regulación a la que se sujetarán los participantes en los sistemas de ahorro para el retiro.
- Emitir reglas de carácter general para la operación y pago de los retiros programados,
- Expedir las disposiciones de carácter general a las que habrán de sujetarse los participantes en los sistemas de ahorro para el retiro, en cuanto a su constitución, organización, funcionamiento, operaciones y participación en los sistemas de ahorro para el retiro. *(tratándose de las instituciones de crédito esta facultad se aplicará en lo conducente)*
- Imponer multas y sanciones, a aquellos infractores que lleven a cabo delitos en la materia y que estén previstos en la Ley,
- Ejercer una supervisión estricta de los participantes en los sistemas de ahorro para el retiro,
- Regular la operación de los sistemas de ahorro para el retiro, la recepción, el depósito, la transmisión y administración de las cuotas y aportaciones correspondientes
- Rendir el informe semestral al Congreso de la Unión sobre la situación que guardan los Sistemas de Ahorro para el Retiro,

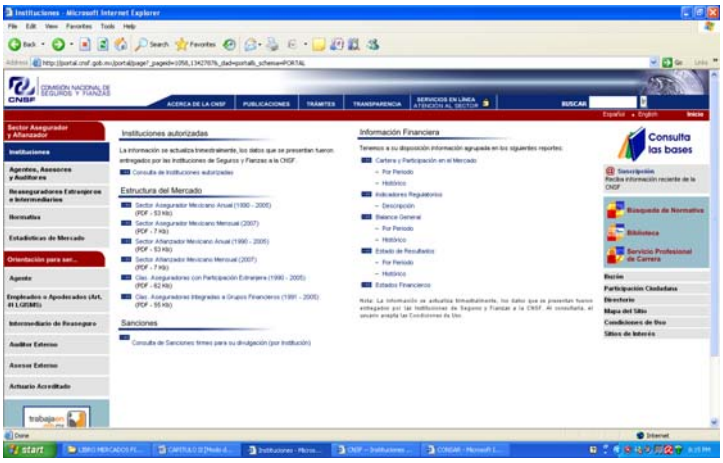
Actividad: En la página de internet de la Consar, acceda a las calculadoras y desarrolle algunos ejercicios.

[24] http://www.consar.gob.mx

2.5.- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas: Esta comisión tiene por objeto regular y supervisar las aseguradoras y afianzadoras. En su Sitio Web, define su misión, en los siguientes términos:

> *"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". (CNSF, 2007)*

Tiene su fundamento en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, en los numerales 108, 108ª, 108b, 108c y 109. En la Ley Federal de Instituciones de Fianzas Art 68 y 69 y en el 17 y 19 de la Ley Orgánica de la Administración Publica Federal.



Fuente: http://portal.cnsf.gob.mx/portal/page?_pageid=1058,1342787&_dad=portal&_schema=PORTAL

2.5.1. Funcion: La CNSF, es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encargado de la inspección, vigilancia y supervisión de las instituciones de seguros y fianzas. Funge como órgano de consulta de la SHCP en los casos que se refieren al régimen de seguros y fianzas. Emite disposiciones necesarias para el cumplimiento de las diferentes leyes que lo mencionan, realizando estudios que la SHCP le encomienda. De igual forma opina sobre la interpretación de las leyes que rigen al Sistema Bancario Mexicano[25].

[25] http://www.condusef.gob.mx

Las aseguradoras se dividen en dos grupos:

Aseguradoras:

- **Grupo Financiero**
- **Grupo Mutualista**

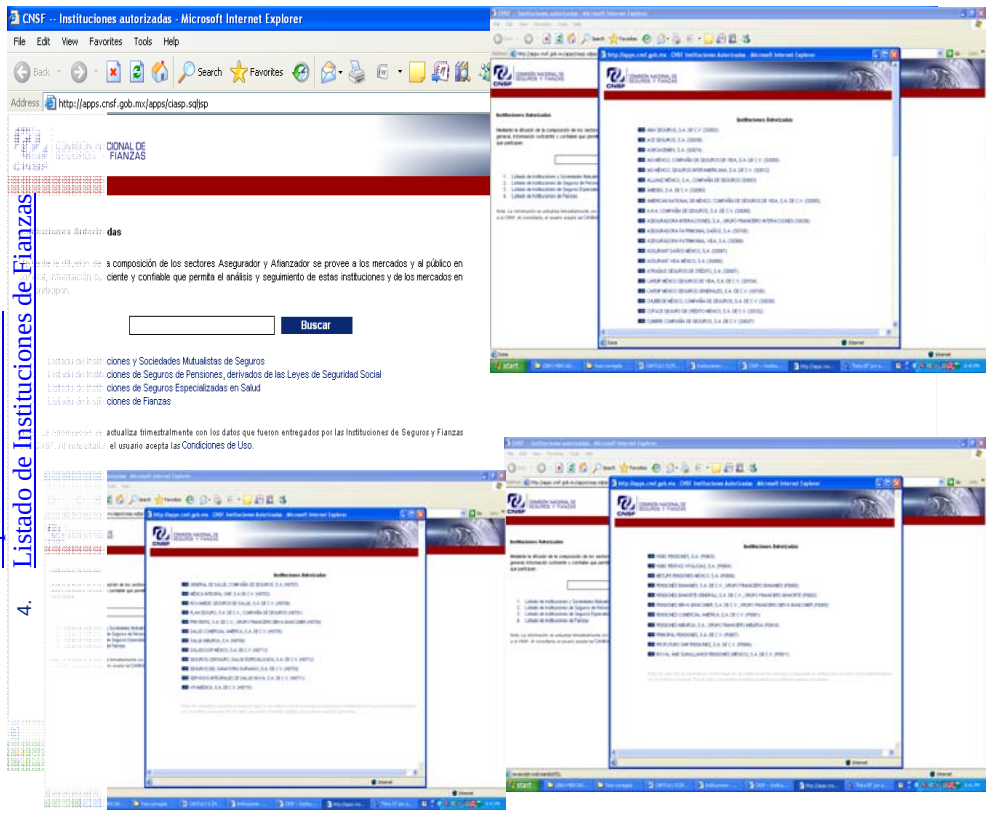
Grupo Financiero.- En este rubro se integran instituciones que forman parte de los servicios que ofrecen los grupos financieros al ofrecer fianzas a personas físicas y morales. A lo anterior podemos citar el ejemplo del grupo financiero Banamex-Accival.

Banamex-Accival:

- Banca múltiple
- Afianzadora
- Aseguradora
- Casa de cambio
- Casa de bolsa
- Arrendadoras
- Oficinas de representación de banca extranjera.

Grupo Mutualista.- En este grupo entran todas las aseguradoras privadas. En el sitio Web http://apps.cnsf.gob.mx/apps/ciasp.sqljsp se puede tener acceso a todo el listado de aseguradoras y afianzadoras.

1. Listado de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros
2. Listado de Instituciones de Seguros de Pensiones, derivados de las Leyes de Seguridad Social
3. Listado de Instituciones de Seguros Especializadas en Salud
4. Listado de Instituciones de Fianzas



Los productos financieros que regula esta comisión, se resumen en: Fianzas y Seguros.

FIANZAS

A decir de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas:

"Es un contrato adquirido por dos partes por medio del cual una institución de fianzas debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (fiador), se compromete a cumplir una obligación con un tercero (beneficiario) en caso de que el deudor (fiado) no la cumpla, la garantía se logra mediante el cobro de una prima que este último debe pagar y que deberá avalarse. La fianza puede ser contratada por una persona física o moral. (CNSF, 2007).

Los tipos de Fianza, son descritos en el mismo portal de la CNSF:

- Fianza Administrativa (Respaldan obligaciones de dar, hacer o no hacer entre dos personas físicas y /ó morales).
- Fianza de Crédito (Garantizan operaciones de crédito)
- Fianza de fidelidad (Protección contra empleados deshonestos, delitos patrimoniales en contra de una empresa)
- Fianza internacional (Garantizan el cumplimiento de obligaciones de empresas en México o en el extranjero)
- Fianza Judicial (Garantizan el cumplimiento de los deberes y obligaciones o actos de particulares o del sector público dentro de un procedimiento judicial o derivado de resoluciones judiciales.) (CNSF,2007)

SEGUROS

Relación de Agentes autorizados

Acorde a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, en México (LGISMS):

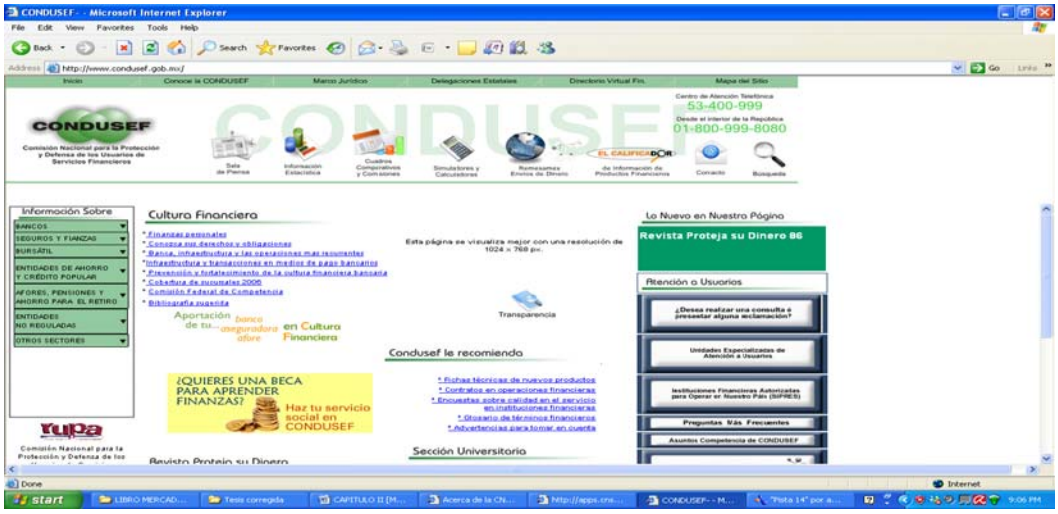
"Se consideran agentes de seguros la personas físicas o morales que intervienen en la contratación de seguros mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones, y en el asesoramiento para celebrarlos, para conservarlos o modificarlos, según la mejor conveniencia de los contratantes"(CNSF, 2007).

CNSF COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

http://portal.cnsf.gob.mx/portal/page?_pageid=1058,1342207&_dad=portal&_schema=PORTAL

2.6.- Comisión para la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF):

A partir del 19 de Abril de 1999 entra en funciones la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios del Servicio Financiero (CONDUSEF) la cual al igual que las comisiones mencionadas anteriormente en este capítulo, tiene las mismas facultades y sirve para atender las quejas de los usuarios del Sistema Financiero. Esto es, que la CONDUSEF fue creada con el firme propósito de ayudar a resolver cualquier conflicto e irregularidad que se presente entre los usuarios de los servicios financieros, con todos y cada una de las organizaciones que conforman el Sistema Financiero Mexicano, incluyendo además el propio Sistema Bursátil Mexicano.



http://www.condusef.gob.mx

2.6.1. CREACION POR DECRETO PRESIDENCIAL:

Creada por decreto presidencial y publicada en el D.O.F. el 18 de enero de 1999. Se constituye como un Organismo Público Descentralizado, cuya finalidad es: la promoción, asesoría, protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones que conforman el Sistema Financiero y que además operen dentro del territorio nacional, así como también la creación y fomento entre los usuarios, de una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.[26]

[26] http://www.condusef.org.mx (consulta 04_2007)

Facultades de la CONDUSEF

2.6.2. Dentro de las facultades que le otorga la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros son[27]:

- Atender y resolver consultas que presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia. Lo anterior, para buscar un sano equilibrio de las operaciones llevadas a cabo en el sector financiero.
- Resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre asuntos de su competencia.
- Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, ya sea en forma individual o colectiva, entre los usuarios y las Instituciones Financieras
- Actuar como árbitro imparcial entre las partes en estricto derecho.
- Brindar servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias que se presenten en los tribunales entre -----los usuarios y las Instituciones Financieras---- (*Como dato adicional se señala que dependiendo de los resultados que arroje un estudio socioeconómico, el servicio se puede otorgar de manera gratuita*).
- Proporcionar a los Usuarios elementos que procuren una relación más segura y equitativa entre ellos y las Instituciones Financieras.
- 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.
- Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales, así como a las Instituciones Financieras, que permitan alcanzar el cumplimiento del objeto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los 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. Para ello se apoya con un grupo de simuladores financieros que aparecen en su portal de internet, los cuales pueden ser utilizados por los usuarios

http://portalif.condusef.gob.mx/condusef/

simulador de crédito hipotecario	simulador de crédito automotriz	calculadora de tarjetas de crédito	Calculadora de comisiones de cuentas a la vista para personas físicas

[27] http://www.condusef.gob.mx/

Al final se señalan una serie de recomendaciones, que en su momento fueron publicadas en el portal http://www.esmas.com/finanzaspersonales/446791.html

En el rubro de **FINANZAS PERSONALES**

Su cita es textual para respetar el sentido de cada una de las recomendaciones, mismas que se reproducen para efectos académicos[28].

¿Qué hacer al contratar servicios con instituciones financieras?

Resulta muy conveniente verificar determinada información, a efecto de poder obtener los mejores beneficios. De ahí que se recomienda tomar en cuenta los siguientes elementos al contratar cualquier servicio proveniente de alguna Institución financiera:

Tips

1. Antes de contratar verifica varias opciones: Recuerda que hay diferentes instituciones financieras que ofrecen el producto o servicio que deseas contratar, por lo que es conveniente que verifiques cual se adecua a tus necesidades y a tu bolsillo, así como los beneficios que cada una te puede brindar.

2. Nunca firmes sin antes leer: Una vez que firmas un documento, estás aceptando los derechos y obligaciones que ahí se especifican, por lo tanto es conveniente que siempre leas y comprendas el contenido de todos los documentos que la institución financiera te solicite firmar.

3. Pregunta todas sus dudas a tu asesor: El asesor o representante de la institución financiera es el encargado de explicarte todas las implicaciones de los documentos que deberás firmar y compromisos que asumirás, así como describirte con precisión las características y forma de funcionamiento del producto o servicio que deseas contratar. Consulta con él todas tus dudas y si tu asesor no fuera lo suficientemente claro solicita que alguien más te desahogue todas tus dudas.

[28] Tomado de : http://www.esmas.com/finanzaspersonales/446791.html

Tips

4. La información que te comentó el asesor, debe estar en tu contrato: Es conveniente que te asegures de que toda aquella información que te ha sido proporcionada por el asesor o representante de la institución financiera, realmente este plasmado en el contrato que firmarás ya que con frecuencia hay diferencia entre lo que el asesor o representante te explica sobre el producto o servicio y las características o beneficios reales del mismo.

5. En dónde y a quién presentar una queja: Asegúrate de preguntar el procedimiento que deberás seguir ante la institución financiera para cualquier trámite relacionado con quejas o inconformidades.

6. Los anexos deben estar en tu contrato: Si en el contrato que vas a firmar se menciona algún anexo como parte del mismo, asegúrate de leerlo y de que éste se integre al contrato, firmándolo tanto tú como la institución financiera.

7. Al firmar tendrás obligaciones: Asegúrate de preguntar todas las obligaciones que tendrás que cumplir al firmar el contrato por el producto o servicio que te ofrecen y verifica que tu presupuesto y las condiciones del servicio son adecuadas para ti y que podrás cumplirlas sin dificultad.

8. Revisa periódicamente las condiciones del producto o servicio: Generalmente las instituciones financieras envían en los estados de cuenta información sobre algún cambio que un producto o servicio sufrirá a partir de determinada fecha. Te recomendamos leer con detalle estas modificaciones y en caso de tener alguna pregunta, acércate con el funcionario de la institución para que te aclare tus dudas.

9. Tus datos son confidenciales: Nunca proporciones datos o claves personales de acceso, a personas que no te comprueben pertenecer a la institución financiera con identificaciones oficiales.

10. Solicita claves de confirmación: Si realizas operaciones por vía telefónica, asegúrate de que te proporcionen un número de confirmación de la operación, o bien si realizas operaciones por medio de Internet, no olvides imprimir tu comprobante, ya que con esto podrás realizar cualquier trámite de aclaración o queja acerca de la misma.