

**I) Compromiso de mejora**

Con el firme propósito de ofrecerle un servicio con las características que usted demanda, en CONDUSEF nos comprometemos en 2010

**Incluir en esta Carta Compromiso Asesoría Técnica Jurídica Personalizada en el sector de seguros.**

Necesitamos de su participación para establecer un vínculo de calidad entre USTED y la Institución. En CONDUSEF estamos comprometidos a brindarle Asesoría Técnica y Jurídica gratuita y de calidad ¡Acérquese a nosotros!

Saludos cordiales.

Lic. Tayde González Cuadros  
Delegada

La presente Carta Compromiso al Ciudadano se suscribe en la Ciudad de México a los 30 días del mes de septiembre del 2008.

Próxima Revisión: Septiembre de 2010.

**Referencia del lugar y los medios donde está disponible la Carta Compromiso al Ciudadano**

Usted puede encontrar esta carta en forma de tríptico en el área de recepción de la Delegación Metropolitana Sur, con los asesores y en todos los módulos itinerantes en las delegaciones: Benito Juárez, Tláhuac, Magdalena Contreras, Tlalpan y Coyoacán. También en nuestra página de internet:

[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

**J) Información general**

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

Servicio:  
ASESORÍA TÉCNICA Y JURÍDICA PERSONALIZADA  
EN EL SECTOR BANCOS  
Y AFORES  
Delegación  
Metropolitana Sur

Responsable:  
Lic. Tayde González Cuadros.  
Delegada.

Calle Candelaria No. 33 (entre Pacífico y División del norte). Colonia Los Reyes Coyoacán C. P. 04380 México, D. F. Delegación Coyoacán de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas.

Teléfonos:

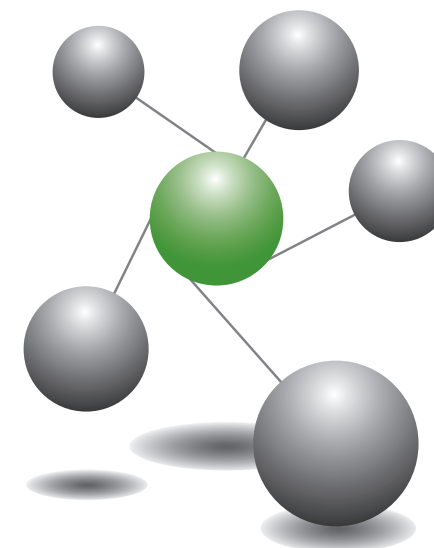
5336-0332      5336-0631  
5336-0561      5336-0871

[mescond@condusef.gob.mx](mailto:mescond@condusef.gob.mx)

carta  
compromiso al  
**ciudadano**



Ciudadano, este es nuestro  
compromiso con **usted**



**ASESORÍA TÉCNICA  
Y JURÍDICA PERSONALIZADA  
EN EL SECTOR BANCOS  
Y AFORES**

**DELEGACIÓN  
METROPOLITANA SUR**

### **A) Finalidad**

Nuestro objetivo es atender y resolver sus consultas sobre los productos y servicios contratados o por contratar con los Bancos, Afores y Organizaciones Auxiliares del Crédito y Bursátiles.

### **B) Vigencia del Trámite**

No aplica.

### **C) ¿Dónde puede realizar el trámite?**

En la Delegación Metropolitana Sur de CONDUSEF, ubicada en Calle Candelaria No. 33 (entre Pacífico y División del norte). Colonia Los Reyes Coyoacán C. P. 04380 México, D. F. Delegación Coyoacán de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas. Teléfonos: 5336-0332/ 5336-0631/ 5336-0561/ 5336-0871 Correo electrónico: mescond@condusef.gob.mx

### **D) Responsabilidad del ciudadano**

Para ofrecerle un servicio adecuado, su responsabilidad es:

1. Contactarnos personalmente en el domicilio, días y horas de atención indicados en la sección:

**¿Dónde puede realizar el trámite?**

2. Mostrar identificación oficial con fotografía.

3. Describir claramente el asunto a tratar.

4. Presentar documentación que acredite la contratación de un producto o servicio con la institución financiera (contrato, estado de cuenta, fichas de depósito y demás documentos relacionados con la consulta o inconformidad planteada).

5. De ser el caso, presentar copia de la respuesta que recibió de la institución financiera.

6. Denunciar cualquier acto de corrupción en la prestación del servicio.

### **E) Requisitos**

No aplica.

### **F) Costos**

Los servicios que ofrecemos son **totalmente gratuitos**.

Si alguien le pide dinero o le condiciona el servicio a cambio de cualquier tipo de gratificación por favor denúncielo al área de Quejas del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF cuyos datos podrá encontrar en la sección: **Denuncias contra un servidor público**.

### **G) Compromisos de servicio**

#### **Oportunidad:**

Usted recibirá el servicio de Asesoría Técnica y Jurídica Personalizada en el Sector Bancos y Afores el mismo día en que se presente en nuestras oficinas para solicitarlo.

#### **Honestidad:**

En ningún caso el Asesor le solicitará remuneración económica para otorgarle el servicio.

#### **Transparencia:**

Usted conocerá los alcances de nuestros servicios al inicio de la asesoría.

#### **Claridad:**

La asesoría que recibirá será clara y detallada, de manera que le permita conocer la información específica sobre su consulta o inconformidad y los medios para atenderla.

### **Confiabilidad:**

La asesoría que le brindaremos es especializada porque nuestros asesores están debidamente capacitados en materia jurídico-financiera.

### **Amabilidad:**

Nuestro personal le atenderá con amabilidad, cortesía y aclarará todas sus dudas relacionadas con el trámite.

### **H) ¿Qué hacer si no cumplimos?**

#### **Atención inmediata, quejas y sugerencias del servicio:**

En caso de que usted detecte deficiencias en la prestación del servicio, puede dirigirse con el Subdelegado, **Lic. Jorge D. Negrete Neri** quien amablemente le atenderá de lunes a viernes en un horario de 8:30 a 14:00 y 15:00 a 18:00 horas en la Delegación Metropolitana Sur

#### **Denuncias contra un servidor público:**

Para presentar denuncias en contra de un servidor público relacionadas con el servicio de Asesoría Técnica y Jurídica Personalizada en el Sector Bancos y Afores contacte al Órgano Interno de Control en CONDUSEF a través de los siguientes medios:

1. Vía electrónica: clarriva@condusef.gob.mx

2. Vía telefónica: 5448-7175 y 5448-7180, o

3. Directamente en el Órgano Interno de Control, ubicado en el piso 9 de Insurgentes Sur 762, colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C. P. 03100, México, D. F.