

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

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:

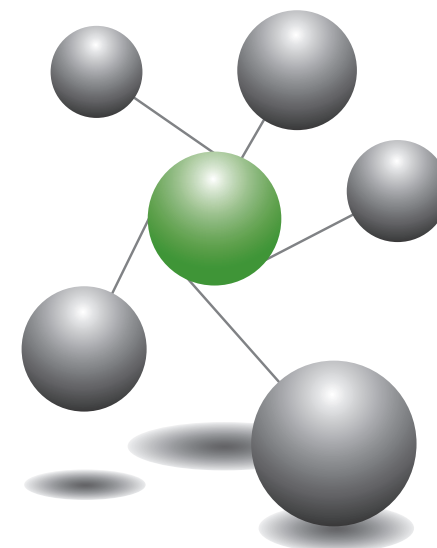
5336-0332 5336-0631
5336-0561 5336-0871

mescond@condusef.gob.mx

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.