



De logros y desafíos

Condusef cumple quince años y por ello Mario Di Costanzo, presidente de esta dependencia, hace un balance de los resultados y metas para esta Comisión



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

"A pesar de estos 15 años, la Condusef de ahora no es una adolescente que es un adulto en plenitud de facultades, lo que le permite desarrollar mecanismos efectivos para proteger a los usuarios de servicios financieros", afirma Mario Di Costanzo, presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condu-

sef), quien insiste que la meta es redoblar esfuerzos para que se mantengan vigentes los derechos de la gente, porque Condusef está cerca de ti.

Di Costanzo manifiesta su entusiasmo por los cambios importantes registrados a corto plazo. "Condusef surge como un ente meramente conciliador, con funciones muy tenues. Actualmente se han logrado grandes cambios, ahora se encuentra como una institución que puede convertirse en un ejemplo mundial en materia de protección a los usuarios, y una autoridad con atribuciones

muy concretas en materia de educación financiera", explica.

Condusef festeja sus primeros 15 años, afianzada con acciones como el Buró de Entidades Financieras y la mejora en la atención a los usuarios. Sobre esta última afirma: "de nada sirve la Reforma (Financiera), los análisis estadísticos, una mayor capacidad para emitir dictámenes, si no se mejora la calidad de atención a los usuarios". Por ello, detalla que ya se desarrollan estrategias con los asesores de Condusef para brindar una atención más personalizada a los usuarios.

Dichas modificaciones no se limitan a las oficinas centrales, la atención y el trabajo realizado en las delegaciones de esta Comisión son de suma importancia:

“Condusef son las delegaciones, son la cara de esta dependencia”, menciona. Para Di Costanzo las delegaciones son uno de los brazos de esta Comisión, por eso afirma que es necesario trabajar en equipo con ellas, sobre todo ahora que se prevé un incremento en el área de atención a usuarios.

Como órgano supervisor y regulador, Condusef debe velar por la equidad, aunque el titular de Condusef reitera: “nuestro nombre nos lo dice: estamos para proteger a los usuarios. Lo que buscamos es hacer valer sus derechos, y por ello no escatimaremos ninguna coma de la ley para defenderlos”, asegura.

“La inclusión financiera ha avanzado más rápido que la educación. Somos un país en el que se ha incrementado la penetración de los servicios financieros, aunque desafortunadamente se

“Nuestro nombre nos lo dice: estamos para proteger a los usuarios. Lo que buscamos es hacer valer sus derechos, y por ello no escatimaremos ninguna coma de la ley para defenderlos”.

mantiene un rezago en educación financiera”, señala el titular de Condusef, quien reitera que es en esta materia donde se ha trabajado arduamente durante los primeros 15 años de esta dependencia y donde se debe mantener el esfuerzo.

Respecto a la súbita penetración de los servicios financieros y la limitada educación financiera, el presidente de Condusef confiesa que ésta ha sido una de las causas para que los mexicanos tomen decisiones financieras arriesgadas. “Se tiene un doble reto: abatir este rezago y lograr que la educación financiera se anteponga a desafíos como el crecimiento vertiginoso de productos financieros, por ejemplo, hace algunos años era difícil pensar en microseguros y ahora puedes acceder a ellos en un Oxxo”. En este caso, indica, la mayoría de las personas descono-

ce cuál es la cobertura, por lo que ignoran los beneficios o desventajas del producto que contratan.

Para Di Costanzo el reto es darle un giro a la educación financiera, es decir, cómo se informa a la gente. “El propósito es lograr que la información financiera llegue a todos los sectores poblacionales, desde los grandes foros hasta la gente de a pie que anda en pesera o metro. Nuestra obligación es llegar a más comunidades a lo largo del país, para que de esta manera generemos una inclusión financiera responsable”, finaliza.

“Se han logrado grandes cambios, ahora (Condusef) se encuentra como una institución que puede convertirse en un ejemplo mundial en materia de protección a los usuarios, y una autoridad con atribuciones muy concretas en materia de educación financiera”.

