



¿Qué es?

Estrategia de construcción de conocimiento público que identifica, recopila, procesa y sistematiza información útil y ciudadana sobre productos y servicios financieros, ahorro para el retiro y educación financiera en general.

¿Para qué?

Disminuir asimetrías de información, optimizar la toma de decisiones de la ciudadanía sobre productos, servicios financieros, facilitando una mayor socialización con las personas usuarias sobre temas relevantes en materia financiera.

¿Quiénes participan?

- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).
- Académicos y especialistas.
- Ciudadanía en general.

¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), las personas que poseen una escasa educación financiera son más propensas a enfrentar problemas de sobreendeudamiento, a no ahorrar o hacerlo en bajas proporciones, a contratar financiamientos a altos costos y a no adoptar una planeación para el retiro.

Tomando en consideración este fenómeno, la CONDUSEF ha creado una serie de esfuerzos de difusión y de construcción de conocimiento público en materia financiera que se han materializado en herramientas, registros y plataformas digitales que, a través de la utilización de lenguaje amigable y sencillo, buscan proveer de información útil que favorezca que las personas desarrollen sus capacidades financieras y, de esta manera, conozcan y elijan los productos y servicios financieros que mejor se ajusten a sus necesidades; cambien hábitos de consumo; optimicen la administración de su dinero; ahoren para casos de emergencia, definan metas y objetivos para el retiro y eviten el sobreendeudamiento.

¿Qué se hizo?

La CONDUSEF se dio a la tarea de agrupar, en un solo micrositio o punto de acceso, los trabajos derivados de una serie de herramientas o plataformas que difunden, procesan, sistematizan y publican información socialmente útil sobre una diversidad de temáticas en materia financiera.

A través del micrositio de Transparencia Proactiva de la CONDUSEF es posible acceder, de manera sencilla e intuitiva a nueve plataformas informativas sobre: Simuladores y Calculadoras de servicios financieros, Estadísticas sobre las acciones de defensa a los usuarios de servicios financieros realizadas por la CONDUSEF, el Buró de entidades financieras, el Registro de Contratos de Adhesión, el Registro de Comisiones, el Micrositio "Educa Tu Cartera", la Revista "Proteja su Dinero", el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros y el micrositio de Tarjetas de Crédito.

El micrositio de Transparencia Proactiva funciona como un punto de referencia para acceder, de manera más eficiente a otras plataformas. De manera general, los nueve micrositos que se pueden consultar incorporan información sobre:

¿Cuándo?

2018 - Actualidad

¿Dónde?

México

Alcance

Nacional

• Simuladores y Calculadoras

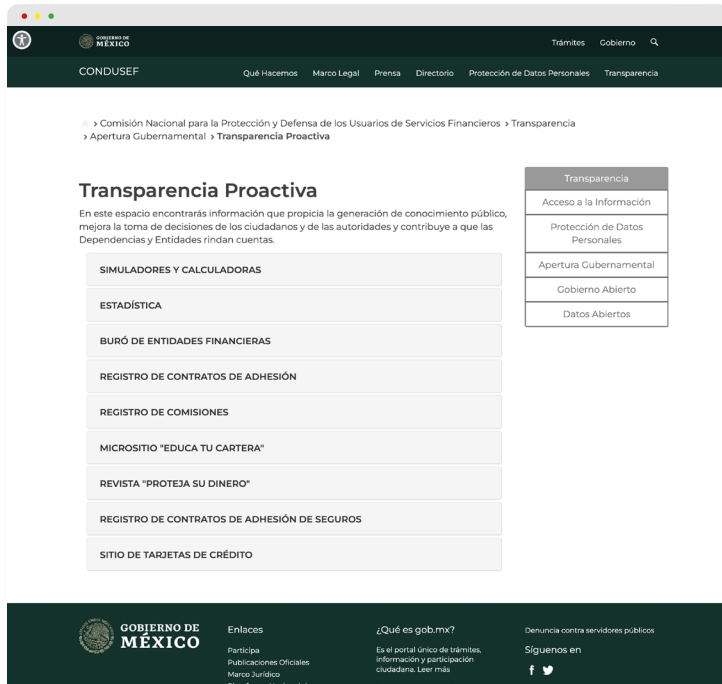
Presenta información de herramientas financieras desarrolladas por la CONDUSEF para que las personas usuarias conozcan y comparen diferentes alternativas que el mercado ofrece sobre los siguientes servicios: seguro de automóvil, gastos médicos mayores, movilidad hipotecaria, crédito automotriz, crédito personas y de nómina, tarjetas de crédito, ahorro e inversión, crédito hipotecario, pagos mínimos, presupuesto.

• Estadística

Hace pública información sencilla y procesada sobre datos estadísticos actuales e históricos de las Acciones de Defensa llevadas a cabo por CONDUSEF ante los Usuarios de productos y servicios financieros, así como la Calificación y Ranking del Índice de Atención a Usuarios de las Instituciones Financieras.

• Buró de Entidades Financieras

Presenta información para fomentar el conocimiento de las personas usuarias sobre el comportamiento de las instituciones (índice de desempeño de atención a usuarios) y los productos que ofrecen.



• Registro de Contratos de Adhesión

Publica contenidos útiles sobre el registro de los contratos de adhesión que las Entidades Financieras utilizan para formalizar la contratación de sus productos financieros con el público en general.

• Registro de Comisiones

Hace pública información sobre las Comisiones registradas de las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Regulada (SOFOM ENR), Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, (SCAP'S), Sociedades Financieras Populares (SOFIPOS), Sociedades Financieras Comunitarias (SOFINCO) y Uniones de Crédito para consulta de los Usuarios, Autoridades y Entidades Financieras.

• Micrositio "Educa tu Cartera"

Pone a disposición del público una plataforma interactiva donde es posible consultar información ciudadana sobre educación financiera para diferentes sectores de la población como niños y niñas, mujeres y público no especializado. La página cuenta con contenidos interactivos y un vasto acervo de materiales educativos.

• Revista "Proteja su dinero"

Herramienta interactiva de consulta que permite comunicar a población no especializada acerca de los productos y servicios financieros existentes en el sistema mexicano, facilitando el conocimiento de conceptos, beneficios y necesidades que cubre cada producto o servicio financiero.

• Registro de Contratos de Adhesión de Seguros

Publica información útil y sistematizada sobre los contratos de adhesión de productos y servicios de las Instituciones de Seguros, incluyendo datos sobre las obligaciones de las aseguradoras que derivan de los contratos y sus características generales.

• Sitio de Tarjetas de Crédito

Despliega información socialmente útil sobre las tarjetas de crédito como: el Costo Anual Total (CAT), las comisiones, tasas de interés, beneficios y seguros, con la finalidad de comparar y promover una toma de decisiones informada entre las personas usuarias sobre este producto financiero.

¿Cuáles fueron los beneficios?

- La práctica ha favorecido la construcción de esfuerzos para fomentar la inclusión y la educación financiera, a través de esquemas de desarrollo de capacidades basados en la publicación y actualización de contenidos amigables y sencillos de entender para público no especializado en temas financieros.
- La iniciativa ha logrado optimizar la toma de decisiones, desde un criterio informado, por parte de las personas usuarias, promoviendo la contratación de servicios y productos financieros con base en información fidedigna y veraz.
- La información publicada como parte de la práctica ha permitido que un sector más amplio de la población conozca sus derechos y obligaciones al contratar un producto o servicio financiero.

- El micrositio favorece la rendición de cuentas, por parte de las instituciones financieras, al transparentar su desempeño, promoviendo que las personas usuarias seleccionen alternativas financieras de acuerdo con el desempeño y accionar de las instituciones.
- La información provista por la CONDUSEF promueve un mayor conocimiento, por parte de la sociedad sobre qué hacer y a dónde acudir en caso de que exista alguna controversia o desacuerdo con una institución financiera.

¿De qué manera contribuye a la apertura gubernamental?

La práctica detona el componente de **transparencia** dentro de una práctica de apertura institucional al generar conocimiento público útil a través de un punto de referencia que facilita el acceso a diversas herramientas y plataformas interactivas con información amigable, procesada y sistematizada que permite generar valor agregado y reducir asimetrías de información entre usuarios potenciales y reales de servicios financieros.

Con lo que respecta al componente de **participación** de la práctica, destaca la implementación de diversos mecanismos de consulta e involucramiento ciudadano que permiten la mejora continua de la herramienta a través de la retroalimentación de las personas usuarias. De esta forma, se detectan áreas de oportunidad sobre los atributos de calidad de la información que permiten hacer que la iniciativa sea más accesible para cualquier persona interesada.

¿Cómo funciona?



1. La CONDUSEF generó un apartado de transparencia proactiva dentro de su micrositio institucional donde es posible consultar, en un solo punto de acceso, información socialmente útil sobre educación y servicios financieros.



2. Las personas usuarias pueden acceder a nueve herramientas diferentes donde podrán consultar sobre temáticas vinculadas con educación financiera y otra información útil para la toma de decisiones informada sobre productos o servicios financieros.



3. Las herramientas cuentan con mecanismos de interacción con las personas usuarias que permiten a la CONDUSEF conocer la utilidad de la información e identificar posibles áreas de oportunidad y mejora de los contenidos y/o plataformas. Con ello, se mantiene la oportunidad y calidad de la información.

Consulta más información

- **Sección de transparencia proactiva de la CONDUSEF:** <https://www.condusef.gob.mx/index.php?p=t-proactiva>
- **Micrositio “Educa tu Cartera”:** <https://webappsos.condusef.gob.mx/EducaTuCartera/index.html>
- **Revista “Proteja su Dinero”:** <https://revista.condusef.gob.mx/>

Datos de contacto

- **Lic. Elizabeth Araiza Olivares.**
Directora General de Procedimientos
Jurídicos, Defensoría y Tecnologías
Financieras de la CONDUSEF.
- **Tel:** 55 5448 7000 ext. 6364, 6432 y 6124
- **transparencia@condusef.gob.mx**

