

¿CONOCES EL SISTEMA ARBITRAL?

México, D.F., a 18 de enero de 2015

Comunicado No. 006



El usuario podrá utilizar este esquema sino llega a un acuerdo en la etapa conciliatoria con la entidad financiera

- **Habrará un registro de servicios y productos financieros que pueden ser sujetos de arbitraje**

A partir del primero de enero de 2015 se encuentra en operación el Sistema Arbitral de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), un esquema mediante el cual se resolverán controversias entre los usuarios y las entidades financieras, en caso de no llegar a un acuerdo en la etapa conciliatoria.

Con ello, se pretende otorgar al público usuario de servicios financieros y las instituciones financieras, la facilidad de solucionar sus controversias mediante el arbitraje, ya sea en amigable composición o en estricto derecho, respecto de determinadas operaciones, productos o servicios que se encuentren previamente inscritos por las entidades financieras en el Registro de Ofertas Públicas de la CONDUSEF.

El Sistema Arbitral se encuentra conformado por tres rubros: el Registro de Ofertas Públicas, en el cual las Instituciones Financieras inscribirán por lo menos tres productos o servicios financieros, mismos que, al existir una controversia, la Institución se obliga a someterse al arbitraje en la Comisión.

Asimismo por el Comité Arbitral Especializado, el cual es el órgano colegiado que tiene como función aprobar el laudo o resolución propuesta por la CONDUSEF.

Y finalmente por el Registro de Árbitros Independientes, en el cual los profesionistas interesados en serlo, deberán solicitar su inscripción a CONDUSEF, hay que señalar que deberán ser especialistas en alguna materia financiera.

Cabe precisar que el Comité Arbitral Especializado puede estar constituido por la Autoridad, por Árbitros Independientes o por ambos, es decir mixto; el tipo de Comité será seleccionado por la entidad financiera y para dar certeza de imparcialidad y justicia, esta selección estrictamente se realizará de conformidad con lineamientos emitidos por la CONDUSEF. Los productos o servicios financieros que sean inscritos en el Registro de Ofertas Públicas, incluirán un distintivo en los documentos y publicidad de la entidad financiera, a fin de que el usuario pueda diferenciar los productos o servicios financieros que pueden estar sujetos al arbitraje.

Es importante señalar que el Arbitraje es sin costo, salvo los gastos propios del procedimiento como serían los peritos.

Para cualquier duda o consulta adicional favor de comunicarse a CONDUSEF al teléfono 01 800 999 80 80 o bien, visitar nuestra página de internet www.condusef.gob.mx, también nos pueden seguir en Twitter: @CondusefMX y Facebook: CondusefOficial.

Podrá Acceso al Portal Sistema Arbitral en el siguiente link

<http://oficinaenlinea.condusef.gob.mx/SRA/portalArbitral.php>

Donde encontrará información sobre:

- [Marco Normativo](#)
- [Preguntas Frecuentes](#)
- [Contacto](#)
- [Video Informativo](#)
- [Catálogo de Productos](#)

Consulte los productos que las Instituciones tienen registrados:

<http://oficinaenlinea.condusef.gob.mx/SRA/portalArbitral.php?ban=1>

DISTINTIVO SISTEMA ARBITRAL



Constancia de Inscripción de Oferta Pública, con número de folio: **ROPSA/015/2015**

Mayo 26 de 2015