

Por Rachel García Vega

### TRIBUNA

Usuarios de Tarjetas de Crédito y Debido a que sean víctimas de abuso por parte de instituciones financieras, serán respaldadas durante el proceso por la Comisión Nacional para la Protección de los Usuarios Financieros (CONDUSEF), informó la delegada estatal de la dependencia.

Zayra Fernández Coronel, dijo que para que la dependencia pueda actuar, es fundamental que el usuario primero presente su inconformidad ante la institución financiera con la que tenga la problemática y en caso de que la resolución a la que haya llegado no sea la que el usuario esperaba, deben comunicarse a CONDUSEF para iniciar un procedimiento.

Explicó que acudir primero que nada a la institución financiera con la que tenga problemas es un requisito, debido a que el usuario tiene el derecho de que la institución financiera atienda la inconformidad que ellos presenten.

Dio a conocer que para que la reclamación que el usuario presente ante CONDUSEF, es importante que se sigan algunos pasos, entre ellos, presentar un escrito en el que se incluya su nombre y domicilio.

De igual manera debe tener nombre y domicilio del representante o persona que promueve en tu nombre, así como el documento en que conste dicha atribución (poder notarial, descripción del servicio que se reclama y relación breve de los hechos por los que se está realizando la reclamación.

Indicar el nombre de la institución financiera contra la que se formule la reclamación, anexar a la misma dos copias del mismo y la documentación que ampara la contratación del servicio que origina la demanda.

Comprobar que la copia que se conserva tenga el sello de CONDUSEF como acuse de recibo y tener en cuenta que el organismo puede rechazar el escrito en caso de que no sea procedente.

Una vez que presente la reclamación de manera personal, deben estar al pendiente de recibir el citatorio para una "Audiencia de Conciliación", la cual, programará CONDUSEF dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha en que se reciba el escrito de reclamación con toda la documentación solicitada.

Recalcó que si la persona que presenta la reclamación se encuentra en el Distrito Federal, deben acudir a la Dirección General de Orientación Supervisión, Conciliación y Dictaminación de las oficinas centrales de la CONDUSEF, pero si se encuentran en el interior de la República Mexicana, deben hacerlo en la Delegación Estatal o Regional que les corresponda.