

Fecha:	2010-01-28	Sección:	SALA DE PRENSA	Página:	INTERNET
Columnista:	NO REGISTRADO		Cliente:	BURÓ DE CRÉDITO	



## Se integra Buró de Crédito al Programa de Gestión Electrónica de la CONDUSEF

Miércoles, 27 de Enero de 2010 | Comunicado

Comunicado 004  
 Secretaría de Hacienda y Crédito Público  
 Ciudad de México

- Con la implementación del programa, se reducen los tiempos de respuesta a controversias presentadas por los usuarios ante la Comisión.
- Buró de Crédito refuerza la atención a las necesidades de los consumidores de crédito en el país.

Con la finalidad de fortalecer las políticas y procedimientos para la atención de controversias, Buró de Crédito se ha integrado al Programa de Gestión Electrónica implementado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a través de la firma de un convenio de colaboración.

Este convenio entre ambas instituciones permitirá atender más rápidamente las controversias de los usuarios de servicios financieros.

“Creemos que atender de forma oportuna las necesidades de los consumidores es fundamental para mejorar la relación de ellos con el crédito.

Por ello, en Buró de Crédito decidimos adherirnos a este programa que permitirá una mejora de nuestros procesos de atención” dijo el Ing. Mauricio Gamboa, Director General de Buró de Crédito.

“De esta forma fortalecemos considerablemente la relación que tenemos con la CONDUSEF y con todos los usuarios de servicios financieros que se acercan a ella para resolver sus controversias”.

El Programa de Gestión Electrónica implementado por la CONDUSEF permite a Buró de Crédito reducir considerablemente el tiempo de respuesta a las controversias y atenderlas de forma oportuna a través de medios electrónicos vía Internet, sin que sea necesario llegar a un arbitraje que implicaría un aumento considerable en el uso de recursos económicos y humanos.

Por su parte, el Lic. Luís Pazos, Presidente de la CONDUSEF afirmó que “la integración de las instituciones financieras al programa de Gestión Electrónica promovido por la CONDUSEF ha permitido que cada vez más usuarios resuelvan sus conflictos con ellas de forma rápida y eficiente. Al formar parte de este programa, Buró de Crédito abre una nueva vía para que la atención de las controversias se realice de forma expedita”.

De mayo de 2007 a la fecha, esta Comisión atendió 145 mil asuntos por esta vía: 65% se resolvieron en favor del usuario, mientras que el proceso tradicional de conciliación sólo arroja el 33% de resoluciones favorables al usuario.

Adicionalmente, el Proceso de Gestión Electrónica presenta un tiempo de respuesta de 20 días hábiles en promedio, en tanto que el proceso tradicional contempla un tiempo de hasta 65 días hábiles.

Desde el inicio de este proyecto, se ha observado una excelente disposición por parte de muchas instituciones financieras que accedieron a participar en el programa. A la fecha, CONDUSEF sostiene convenios con 90 instituciones financieras en todo el país, incluido Buró de Crédito.

### Acerca de la CONDUSEF

Somos una institución pública dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Nuestro compromiso es Fomentar la Educación Financiera con el desarrollo de herramientas que apoyen, asesoren y orienten a los usuarios de servicios financieros buscando siempre una relación justa y equitativa entre los usuarios y las instituciones financieras. Para más información, visite la página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) o llame al 01 800 999 80 80, desde cualquier parte del país, y 53 400 999, para el Distrito Federal y zona metropolitana.

### Acerca de Buró de Crédito

Buró de Crédito es la Sociedad de Información Crediticia pionera y líder en el país. Su principal función es recopilar y proporcionar información confiable que integra el historial crediticio de personas físicas y empresas.