



El objetivo de dar a conocer el Sistema Arbitral que tiene a su cargo la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para resolver las controversias entre los Usuarios y las Instituciones Financieras respecto de determinadas operaciones, productos o servicios. El Sistema Arbitral se integra por el Registro de Ofertas Públicas, el Comité Arbitral Especializado y el Registro de Árbitros Independientes.

## Preguntas Frecuentes

### ¿Qué es el arbitraje?

Es un procedimiento que se lleva en Condusef, por el cual el Usuario y la Institución Financiera resuelven alguna controversia.

### ¿Qué es el sistema arbitral?

Es el sistema que tiene a su cargo la Comisión Nacional para llevar a cabo arbitrajes respecto de determinadas operaciones, productos o servicios, que se encuentren previamente inscritos por las Instituciones Financieras en el Registro de Ofertas Públicas.

### ¿Cómo se integra el sistema arbitral?

Por el Registro de Ofertas Públicas, el Comité Arbitral Especializado y el Registro de Árbitros Independientes.

### ¿Qué información va a poder encontrar el Usuario en el portal?

- Las Instituciones Financieras que forman parte del Sistema Arbitral en Materia Financiera.
- Las operaciones, servicios y productos que, en caso de controversia, serán objeto de arbitraje.
- La lista de Árbitros Independientes que, en su caso, podrán ser miembros del Comité Arbitral Especializado que aprobará los laudos.

### ¿Qué es el Registro de Ofertas Públicas?

Al registro que tiene a su cargo la Comisión Nacional, en el que se inscriben las operaciones, productos o servicios financieros con los que las Instituciones Financieras forman parte del Sistema Arbitral.



**¿Qué es el Registro de Árbitros Independientes?**

Al registro que tiene a su cargo la Comisión Nacional, en el que se inscribe a los Árbitros Independientes según las distintas especialidades de la materia financiera de que se trate y que podrán formar parte del Comité Arbitral Especializado.

**¿Cuál es la función de los Árbitros Independientes?**

Los Árbitros Independientes, a solicitud de la Institución Financiera, formarán parte del Comité Arbitral Especializado que aprobará el Laudo propuesto por la Comisión Nacional, con el cual se resolverá la controversia entre el Usuario y la Institución Financiera.

**¿Qué es una Oferta Pública?**

Es el compromiso por parte de la Institución Financiera de someterse al Arbitraje de la Comisión Nacional, cuando exista una controversia respecto de la operación, producto o servicio inscrito en el Registro de Ofertas Públicas.

**¿Tiene algún costo para el Usuario la utilización del Sistema Arbitral?**

No. Ni los servicios de la Condusef como Instructor del Procedimiento Arbitral ni el del Comité Arbitral Especializado tienen costo para el Usuario. Únicamente correrán por cuenta del Usuario los gastos que pudieran derivar del Procedimiento Arbitral como los honorarios de peritos.

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