

## BANCO AZTECA Y CONDUSEF FIRMAN CONVENIO DE COLABORACIÓN EN BENEFICIO DE USUARIOS

- **CONDUSEF brindará capacitación al personal de Banco Azteca a fin de garantizar el cumplimiento de su marco legal.**
- **Banco Azteca implementará medidas de prevención y protección en beneficio de sus usuarios.**

**Ciudad de México, a 5 de julio de 2018.-** Banco Azteca y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), celebraron un convenio de colaboración para el fomento de acciones que promuevan, asesoren, protejan y defiendan los intereses de los clientes y usuarios de los servicios que ofrece la institución financiera.

El acuerdo signado tiene por objeto instrumentar medidas preventivas para la aplicación de mejores prácticas financieras, con el fin de proteger a los usuarios, garantizar sus derechos y su seguridad ante la adquisición de productos y servicios.

De esta forma, ambas instituciones se comprometen a facilitar los procesos de desahogo de aclaraciones y/o quejas por parte de usuarios, mejorando los procedimientos de Gestión Electrónica, Gestión Ordinaria y de Conciliación; así como el fortalecimiento de los procesos de autocorrección por parte del Banco.

Asimismo, a través de este instrumento se establece el compromiso de realizar campañas de difusión y promoción de la educación y cultura financiera; a impulsar el intercambio de información para favorecer la protección y defensa de los usuarios; y, por último, a fortalecer la capacitación constante del personal del banco por parte de la CONDUSEF para fomentar el cumplimiento de su marco legal, así como de las condiciones para la protección y defensa de los usuarios.

*"Para Banco Azteca, lo más importante es el compromiso con nuestros clientes de darles productos y servicios de calidad y mejorar la atención hacia los 17 millones que actualmente nos honran con su confianza", comentó Alejandro Valenzuela, Director General de Banco Azteca y Azteca Servicios Financieros.*

Por su parte, el Lic. Mario Di Costanzo, presidente de la CONDUSEF, señaló que continuarán promoviendo y difundiendo la educación y la transparencia financiera, a fin de que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero mexicano.

Este convenio permite a Banco Azteca avanzar de manera decidida en la implementación de mejores prácticas en beneficio de sus clientes, como lo son el registro de contratos de adhesión, el sistema de notificaciones electrónicas, el sistema arbitral y obligaciones por unidades, entre otros.

Banco Azteca reitera su vocación de continuar adoptando medidas que mejoren la experiencia de sus usuarios, garantizando la protección y seguridad de su información, así como su compromiso de seguir impulsando la cultura, educación e inclusión financiera en nuestro país.

Finalmente, la CONDUSEF reitera su compromiso de procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras, otorgándoles elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las instituciones.

**-0o0-**

#### **Relación con Prensa**

Luciano Pascoe  
Director General de Estrategia Editorial  
[lpascoe@gruposalinas.com.mx](mailto:lpascoe@gruposalinas.com.mx)  
Tel. +52 (55) 1720 1313 ext. 36553

Ayax Carranza Segura  
Director General de Comunicación Institucional  
[acarranzasg@bancoazteca.com.mx](mailto:acarranzasg@bancoazteca.com.mx)  
+52 (55) 1720 7000 Ext: 75060