



RECLAMACIÓN. LA PREVISTA EN EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, ES DE NATURALEZA DIVERSA A LA EFECTUADA ANTE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PARA HACER EFECTIVO EL PAGO DE ALGÚN SEGURO.

De conformidad con los artículos [1o.](#), [5o.](#) y [11](#) de la [Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros](#), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, tiene dentro de sus atribuciones proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de los servicios financieros frente a controversias que se susciten con alguna institución bancaria, para cuyo efecto atiende y resuelve consultas o reclamaciones que formulen aquéllos; así, la reclamación a que alude el precepto 63 de la citada legislación, que es competencia de esa comisión nacional, surge con motivo de un indebido o inexacto servicio proporcionado por alguna entidad financiera, ya porque derive de una operación, contrato o cualquier servicio, o bien, por incumplimiento a éstos, y su finalidad es abrir el procedimiento de conciliación y arbitraje, previsto en los numerales [60 a 66](#) de la ley invocada, que surja entre el usuario y la institución contra quien se dirige la reclamación; luego, ésta es de naturaleza diversa a la presentada ante una entidad bancaria aseguradora para hacer efectivo el pago de algún **contrato de seguro**, pues esta última se solicita a la aseguradora, en tanto que la reclamación en comento se dirige a la indicada comisión nacional por un indebido, inexacto o incompleto servicio por parte de la institución financiera, incluso, por la falta de pago de un **contrato de seguro**.

PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIAS CIVIL Y DE TRABAJO DEL DÉCIMO SÉPTIMO CIRCUITO.

Tesis: XVII.1o.C.T.55 C	Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta	Novena Época	163032 56 de 356
Tribunales Colegiados de Circuito	Tomo XXXIII, Enero de 2011	Pag. 3252	Tesis Aislada(Civil)