

REGLAS DEL REGISTRO PÚBLICO DE USUARIOS

CAPÍTULO PRIMERO

Disposiciones generales

PRIMERA. Las presentes Reglas tienen por objetivo establecer la operación y funcionamiento del Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para Fines mercadotécnicos o publicitarios.

SEGUNDA.- Para efectos de las presentes Reglas, se entiende por:

- I. Asesor,** el servidor público adscrito al CAT o a una Delegación, que orienta a los Usuarios en los trámites y servicios que ofrece la Comisión Nacional;
- II. Aviso del usuario registrado,** aquel aviso que, de conformidad con lo previsto en las presentes Reglas, realice un Usuario registrado que, aun cuando esté dado de alta en el REUS, o haya manifestado a una Institución Financiera su deseo de no recibir información para Fines mercadotécnicos o publicitarios reciba dicha información, constituyendo así una probable infracción a la Ley, en los términos establecidos por la misma;
- III. CAT,** el Centro de Atención Telefónica de CONDUSEF;
- IV. CEP,** el correo electrónico personal;
- V. CET,** el correo electrónico del lugar de trabajo;
- VI. CONDUSEF o Comisión Nacional,** la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- VII. Delegación,** la Unidad Administrativa desconcentrada de la Comisión Nacional, la cual podrá ser Regional, Estatal o Local;
- VIII. Fines mercadotécnicos o publicitarios,** la utilización de la información del Usuario o el ofrecimiento de productos y servicios financieros realizado directamente por la Institución Financiera, o a través de prestadores de servicios contratados por ellas, mediante alguno de los siguientes medios:
 - a) Publicidad,** la comunicación directa dirigida a los Usuarios y clientes potenciales de las Instituciones Financieras, que tiene por objeto informar, divulgar noticias o anuncios de carácter comercial con el propósito de comunicarles las características generales de los productos y/o servicios de las Instituciones Financieras.
 - b) Promoción,** la comunicación directa dirigida a los Usuarios y clientes potenciales de las Instituciones Financieras, que tiene por objeto hacer de su conocimiento beneficios adicionales o asociados a la contratación de nuevos productos y/o servicios de la Institución Financiera tales como descuentos, bonificaciones, programas continuos, concursos y sorteos.
 - c) Telemarketing,** la publicidad que se lleva a cabo mediante la comunicación vía telefónica que entabla la Institución Financiera directamente o por conducto de sus prestadores de servicios con los Usuarios o clientes potenciales de la misma, con el objeto de ofrecer productos y/o servicios.

IX. Institución Financiera, las previstas en la fracción IV, del artículo 2º de la Ley;

X. Ley, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;

XI. Portal, el sitio utilizado y administrado por la Comisión Nacional, para que las Instituciones Financieras consulten, de manera automatizada, la información actualizada que integra el REUS, ubicado en la página Web de la Comisión Nacional (<http://www.condusef.gob.mx/>);

XII. REUS o Registro de Usuarios, el Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para Fines mercadotécnicos o publicitarios;

XIII. TP, el teléfono particular fijo y/o móvil;

XIV. TT, el teléfono fijo y/o móvil del lugar de trabajo, y

XV. Usuario registrado, la persona física, que con el objeto de no recibir información para Fines mercadotécnicos o publicitarios por parte de las Instituciones Financieras, se inscribe en el REUS o bien, se registra directamente en la Institución Financiera.

TERCERA.- El asesor del CAT o de las Delegaciones orientará a los Usuarios en los trámites que deben realizar para inscribirse en el REUS y les indicará que sus datos se encuentran salvaguardados en términos del artículo 13 de la Ley y de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

CUARTA.- La Comisión Nacional prestará el servicio de inscripción en el REUS de manera gratuita.

CAPÍTULO SEGUNDO

Del procedimiento de inscripción del Usuario

QUINTA.- La Comisión Nacional podrá dar de alta en el REUS el CEP, CET, TP y/o TT que el Usuario solicite.

SEXTA.- Los Usuarios que deseen inscribirse en el REUS deberán solicitarlo a la Comisión Nacional por alguno de los siguientes medios:

- I. **Telefónico**, a través del CAT;
- II. **Personal**, a través de las 36 Delegaciones, o
- III. **Internet**, a través del Portal.

La inscripción a través del CAT o de las Delegaciones, podrá realizarse en días y horas hábiles, de conformidad con el Acuerdo que cada año publica la Comisión Nacional en el Diario Oficial de la Federación, en el que se señalan los días en que la propia Comisión cerrará sus puertas y suspenderá operaciones; en el caso de la inscripción vía Internet podrá realizarse en cualquier momento.

SÉPTIMA.- El Usuario podrá solicitar a la Comisión Nacional, mediante la realización de un sólo trámite, la inscripción de forma simultánea en el REUS, de dos números TP (uno fijo y el otro móvil); dos números TT (uno fijo y el otro móvil); un CEP, y/o un CET; en caso de requerir el registro de más de dos CEP, dos CET y/o más números de TP y TT, el Usuario registrado deberá acudir a cualquier Delegación a realizar el trámite de registro correspondiente, de acuerdo con lo previsto en la NOVENA de las presentes Reglas.

OCTAVA.- Para el registro vía telefónica, la Comisión Nacional pondrá a disposición de los Usuarios el número 01 800 999 80 80 y verificará que el Usuario marque desde el número del TP o TT que pretenda registrar en el REUS, en caso de que no pueda ser identificado el número, el Usuario registrado debe enviar dentro de los tres días hábiles siguientes a su inscripción, por fax o por cualquier otra vía, el recibo telefónico

del último mes del número que desea inscribir, un comprobante de domicilio que concuerde con el del recibo telefónico que presenta y una identificación oficial, o bien, acudir de manera personal a cualquiera de las Delegaciones para que se proceda a su inscripción.

NOVENA.- Cuando la inscripción sea de manera personal, el Usuario deberá presentar en original el recibo del TP o TT que desea registrar, identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo o cédula profesional) y un comprobante de domicilio que concuerde con el del recibo telefónico que presente.

DÉCIMA.- Para la inscripción vía Internet, bastará con que el Usuario ingrese al Portal para dar de alta su nombre completo, y su CEP o CET. Una vez solicitado el servicio, la Comisión Nacional mandará al CEP o CET dado de alta por el Usuario, una clave y una liga (link) para que pueda acceder al llenado de los datos que desea registrar en el REUS.

DÉCIMA PRIMERA.- Cuando el Usuario ya se encuentre registrado en el REUS, y desee dar de alta mayores datos, será suficiente que ingrese directamente al Portal y proporcione su nombre completo y alguno de los datos que restringió.

DÉCIMA SEGUNDA.- La inscripción de los Usuarios en el REUS tendrá efectos frente a todas las Instituciones Financieras, por lo cual no podrá realizarse respecto de una Institución Financiera en lo particular. No obstante, cualquier Usuario registrado podrá designar en los campos habilitados para tal efecto, dos Instituciones Financieras de las que desee recibir o continuar recibiendo información para Fines mercadotécnicos o publicitarios en su CEP, CET, TP o TT. Al efecto, el Usuario registrado observará los procedimientos y políticas que tenga establecidos para tal fin la Institución Financiera de que se trate.

CAPÍTULO TERCERO

De la vigencia y alcance de la inscripción en el REUS

DÉCIMA TERCERA.- La vigencia de la inscripción en el REUS será de 2 (dos) años a partir del día en que surta efectos la misma, de conformidad con lo previsto en la DÉCIMA CUARTA de las presentes Reglas. Al transcurrir dicho plazo, la Comisión Nacional procederá automáticamente a cancelar la inscripción correspondiente. La Comisión Nacional recibirá nuevamente y en cualquier momento la solicitud de inscripción por parte del Usuario registrado.

DÉCIMA CUARTA.- La inscripción del Usuario registrado en el REUS surtirá efectos de la siguiente manera:

- I.** Cuando se inscriba entre el día primero y el quince del mes, su alta en el REUS surtirá efectos el día último del mes inmediato siguiente a aquel que haya realizado el trámite, y
- II.** Si realiza su inscripción entre el día dieciséis y el último día del mes, su alta en el REUS surtirá efectos a partir del día quince del segundo mes siguiente a aquel que haya realizado el trámite.

La Comisión Nacional actualizará la información contenida en el PORTAL cada 15 (quince) días de cada mes o el día hábil inmediato posterior.

DÉCIMA QUINTA.- La Comisión Nacional permitirá que el Usuario registrado consulte la vigencia de su inscripción y verifique los datos que haya dado de alta en el REUS, a través del Portal, para lo cual será necesario señalar su nombre completo y alguno de los datos que restringió.

La consulta de la vigencia de la inscripción, así como la verificación de los datos registrados en el REUS, podrá hacerse a través del CAT o en cualquier Delegación de la Comisión Nacional, para lo cual el Usuario registrado proporcionará al asesor que lo atienda los datos que éste le indique.

DÉCIMA SEXTA.- Durante la vigencia de la inscripción en el REUS, el Usuario registrado quedará protegido, en cualquiera de los datos registrados en dicho Registro, a efecto de que su información no sea utilizada por las Instituciones Financieras para Fines mercadotécnicos o publicitarios.

DÉCIMA SÉPTIMA.- La Comisión Nacional podrá inscribir en el REUS a un Usuario, mediante la intervención de otra persona, siempre y cuando ésta compruebe que el Usuario adolece de algún tipo de incapacidad física o que se trate de un adulto mayor, para lo cual la persona que auxilia al Usuario en su trámite, debe acudir a cualquier Delegación con algún documento que acredite dicha circunstancia y presentar en original identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo o cédula profesional) y un comprobante de domicilio del Usuario de que se trate.

DÉCIMA OCTAVA.- La inscripción en el REUS no impide que los Usuarios registrados reciban, por cualquier medio, publicidad relativa a cobranza, encuestas de calidad, organizaciones políticas, entidades de caridad o beneficencia y encuestadores telefónicos, así como cualquier otra, distinta al ofrecimiento de productos o servicios financieros.

CAPÍTULO CUARTO

Sección I

De la modificación y cancelación en el REUS

DÉCIMA NOVENA.- La modificación o cancelación de la inscripción del REUS surtirá efectos de conformidad con los plazos previstos en la DÉCIMA CUARTA de las presentes Reglas.

Sección II

De la modificación

VIGÉSIMA.- En caso de que el Usuario registrado desee cambiar alguno(s) de los datos registrados en el REUS, éste lo podrá realizar a través de cualquiera de los medios y horarios establecidos en la SEXTA de las presentes Reglas.

La Comisión Nacional, para realizar la modificación correspondiente, solicitará al Usuario registrado su nombre completo y alguno de los datos que restringió, tal cual los proporcionó al momento de realizar la inscripción, así como el o los datos respecto de los cuales pretenda la modificación.

Sección III

De la cancelación

VIGÉSIMA PRIMERA.- La Comisión Nacional cancelará la inscripción en el REUS en los siguientes casos:

- I.** De manera voluntaria, a solicitud del Usuario registrado, o
- II.** De manera automática:
 - a)** Si el Usuario registrado no presenta, antes del cuarto día hábil siguiente de la inscripción, los documentos a que se refiere la OCTAVA de las presentes Reglas;
 - b)** A la conclusión del plazo de 2 (dos) años a que se refiere la DÉCIMA TERCERA de las presentes Reglas.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- En el evento de que el Usuario registrado desee cancelar su inscripción en el REUS, éste lo podrá realizar a través de cualquiera de los medios y horarios establecidos en la SEXTA de las presentes Reglas.

Para lo cual la Comisión Nacional le solicitará al Usuario registrado su nombre completo y alguno de los datos que restringió, tal cual los proporcionó a la Comisión Nacional al momento de efectuar dicha inscripción.

CAPÍTULO QUINTO

De la consulta de los datos inscritos en el REUS por parte de las Instituciones Financieras

VIGÉSIMA TERCERA.- Previamente a que las Instituciones Financieras utilicen la información de los Usuarios con Fines mercadotécnicos o publicitarios, deberán efectuar la consulta de la base de datos que administra la Comisión Nacional, con objeto de verificar si el Usuario, respecto del cual se pretenda utilizar su información para los Fines mencionados, se encuentra inscrito en el REUS.

VIGÉSIMA CUARTA.- Para efectuar la consulta a que se refiere la VIGÉSIMA TERCERA de las presentes Reglas, las Instituciones Financieras deberán solicitar el servicio a través del Portal, señalando los siguientes datos:

- I.** Nombre de la Institución Financiera;
- II.** Domicilio Legal;
- III.** Fecha de pago;
- IV.** Cantidad que se pagó con su correspondiente desglose del IVA;
- V.** Nombre de la Institución Bancaria por medio del cual se pagó, en caso de que dicho pago se haya efectuado por Internet;
- VI.** Número de referencia bancaria, en caso de que el pago se haya realizado por Internet;
- VII.** Entidades Federativas que desean consultar, y
- VIII.** La designación de la o las dos personas responsables que accederán al Portal.

VIGÉSIMA QUINTA.- La Comisión Nacional cobrará a las Instituciones Financieras de forma anual la cantidad de \$60,000.00 (Sesenta mil pesos 00/100 M.N.), más IVA, para la consulta del Portal a nivel nacional, salvo que se trate de la primera vez que la adquieran, en cuyo caso la Comisión Nacional cobrará la parte proporcional, actualizada de acuerdo al año calendario conforme a:

VIGÉSIMA QUINTA.- La Comisión Nacional cobrará a las Instituciones Financieras de forma anual la cantidad de \$60,000.00 (Sesenta mil pesos 00/100 M.N.), más IVA, para la consulta del Portal a nivel nacional.

Financieras consulten por primera vez el Portal, se cobrará la parte proporcional más IVA, por lo que resta del año calendario en que realizó su solicitud.

Las Instituciones Financieras que sólo requieran realizar la consulta del Portal de una o varias Entidades Federativas en particular, pagarán un precio diferenciado anual más IVA.

La Comisión Nacional actualizará y determinará las cantidades establecidas en el presente artículo, con base en el Anexo 1, y de acuerdo al año calendario respectivo, conforme a lo siguiente:

- I. Los precios, de acuerdo con el Índice Nacional de Precios al Consumidor mensual, para cuyos efectos se considerará la variación porcentual que registre dicho Índice de enero a diciembre del año inmediato anterior, en términos de la publicación del Banco de México en el Diario Oficial de la Federación en dichos meses, y
- II. El número de habitantes por Entidad Federativa, conforme a los resultados que arrojen las estadísticas poblacionales que publique el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Regla reformada DOF 09-05-2014

VIGÉSIMA SEXTA.- Para efectos del pago por el servicio de consulta, la Comisión Nacional pondrá a disposición de las Instituciones Financieras en el Portal, la información correspondiente a la cantidad a pagar, el número de referencia bancaria única y las condiciones para acceder al mismo.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- Una vez que la Comisión Nacional haya verificado el pago efectuado por la Institución Financiera ante la institución de crédito o haya confirmado el depósito por medio electrónico, dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles siguientes, elaborará y entregará la factura correspondiente a la Institución Financiera y le proporcionará un número de usuario y clave de acceso al Portal, con los cuales podrá realizar la consulta de los datos dados de alta en el REUS.

VIGÉSIMA OCTAVA.- El uso del número de usuario y de la clave de acceso al Portal, así como el buen uso que se haga de la información contenida en el REUS será responsabilidad de la Institución Financiera, por lo que sólo deberán ser utilizados para los fines que persigue el REUS, en caso contrario, será acreedora a las sanciones que correspondan de conformidad con la normativa aplicable.

VIGÉSIMA NOVENA.- El número de usuario y la clave de acceso al Portal, tendrán una vigencia de un año calendario, es decir, del 1º de enero al 31 de diciembre de cada año, salvo que se haya pagado la parte proporcional.

TRIGÉSIMA.- La consulta del REUS estará disponible en el Portal para las Instituciones Financieras en tres archivos:

- I. Información de todos los Usuarios registrados a los que no se les puede llamar o enviar correos para fines publicitarios por un periodo de dos años como máximo;
- II. Los registros de los Usuarios registrados inscritos en el REUS durante los últimos quince días y aquellos a los que se les efectuaron modificaciones o se solicitó su baja, y
- III. Información de los registros dados de baja.

Dichos archivos estarán disponibles en formato XML, y como medida de seguridad los mismos se encontrarán cifrados a fin de garantizar que la información contenida no pueda ser manipulada. Asimismo, la Comisión Nacional dispondrá de un registro de accesos con información que identifique al Usuario registrado que accedió al Portal, cuándo lo hizo (fecha y hora), tipo de acceso y si fue autorizado o denegado.

TRIGÉSIMA PRIMERA.- En el evento de que las Instituciones Financieras no puedan acceder al Portal o no pueden exportar o imprimir la información contenida en el mismo, podrán reportar dicha circunstancia vía telefónica o electrónica, al número 54487000 ext. 6031 o al correo electrónico reus@condusef.gob.mx, dentro del término máximo de 72 (setenta y dos) horas.

Si las causas por las que no se puede acceder al Portal son imputables a la Comisión Nacional, ésta realizará las acciones conducentes para subsanar el problema dentro de un plazo que no excederá de 72 (setenta y dos) horas, contadas a partir de que le haya llegado el reporte, por lo que las Instituciones Financieras no podrán ser objeto de sanción si envían publicidad a los Usuarios registrados inscritos en el REUS durante el periodo en que estén impedidas para efectuar la consulta correspondiente.

Una vez que se corrija o subsane la falla que hubiera ocurrido al Portal, se continuará con el cómputo de los plazos correspondientes.

CAPÍTULO SEXTO

Del procedimiento sancionador por infracciones a la Ley

TRIGÉSIMA SEGUNDA.- La Comisión Nacional sancionará a la Institución Financiera, por infracciones cometidas a las presentes Reglas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 94, fracción XII, de la Ley.

Para la imposición de la multa, la Comisión Nacional a través de la unidad administrativa correspondiente, tomará en cuenta los Avisos del Usuario registrado que la Institución Financiera haya acumulado en periodos de 3 meses.

TRIGÉSIMA TERCERA.- La Comisión Nacional recibirá en cualquiera de sus Delegaciones, y en los horarios establecidos en la SEXTA de las presentes Reglas o vía internet, los Avisos del Usuario registrado (Anexo 2) por parte de los Usuarios registrados inscritos en el REUS o de aquellos que hayan dado aviso a una Institución Financiera de no recibir, por algún medio, publicidad de los productos y servicios financieros que ofrezca.

Regla reformada DOF 09-05-2014

TRIGÉSIMA CUARTA.- Cuando la Comisión Nacional reciba un Aviso del Usuario registrado, solicitará al Usuario la información y documentación siguiente:

Párrafo reformado DOF 09-05-2014

I. Obligatoria:

- a) Nombre, tal cual lo proporcionó a la Comisión Nacional al momento de realizar su inscripción en el REUS y en su caso, la referencia que le haya otorgado la Institución Financiera, cuando manifestó directamente a ésta su deseo de no recibir publicidad de la misma, respecto de los productos y servicios financieros que ofrezca;
- b) Copia simple de identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo o cédula profesional);
- c) Nombre de la Institución Financiera que se presume efectuó la llamada o le envió publicidad;
- d) Número de TP o TT, o dirección de CEP o CET al cual lo contactaron;
- e) Fecha y hora de la llamada telefónica, o del correo electrónico que recibió la publicidad;
- f) Producto o servicio financiero que le ofrecieron, y

Inciso reformado DOF 09-05-2014

Descripción del mensaje telefónico de la Institución Financiera o documento del material publicitario enviado, por correo electrónico, en el que conste sus datos.

II. Opcional:

- a) Nombre de la persona que le llamó.
- b) Número telefónico de la Institución Financiera o prestador de servicios contratado por ésta que le llamó o, dirección electrónica de la Institución Financiera que le envió material publicitario o de mercadotecnia.

Las Delegaciones remitirán a la unidad administrativa facultada para imponer la multa que señala la Regla TRIGÉSIMA SEGUNDA, lo siguiente:

1. El Aviso del Usuario registrado conteniendo la información señalada en los numerales que anteceden.
2. Copia simple de la identificación oficial proporcionada por el Usuario registrado.
3. Impresión de la consulta que realice la Delegación de la inscripción en el REUS del Usuario registrado.
4. Cualquier otro elemento en el que se sustente la presunta infracción.

Párrafo adicionado DOF 09-05-2014

TRIGÉSIMA QUINTA.- Serán improcedentes las infracciones respecto de los Avisos del Usuario registrado presentados por los Usuarios, en alguno de los siguientes casos:

- I. Que el Usuario registrado no se encontrara inscrito en el REUS en la fecha en que se llevó a cabo la conducta presuntamente infractora, o bien, que haya recibido publicidad por algún medio cuyo dato no esté dado de alta en el mismo;
- II. Cuando el Usuario registrado no acredite la instrucción girada directamente a una Institución Financiera de no recibir, por cualquier medio que haya señalado a la misma, publicidad de los productos y servicios financieros que ofrezca;
- III. Cuando no haya transcurrido el plazo previsto a que se refiere la DÉCIMA CUARTA de las presentes Reglas;
- IV. Cuando los datos dados de alta por el Usuario registrado en el REUS sean incorrectos, o
- V. Cuando el Aviso del Usuario registrado no contenga la información a que se refiere la TRIGÉSIMA CUARTA de las presentes Reglas.

TRIGÉSIMA SEXTA.- Para efectos de las sanciones previstas en las presentes Reglas, se considerará como conducta infractora que una Institución Financiera realice publicidad respecto de cualquier producto o servicio financiero:

- I. Cuando la publicidad sea recibida por cualquiera de los medios cuyos datos se encuentren dados de alta en el REUS, o

- II.** Cuando el Usuario registrado haya solicitado directamente a la misma Institución Financiera su deseo de no recibir dicha publicidad, por el medio que al efecto le hubiera comunicado.

CAPÍTULO SÉPTIMO

De la interpretación de las presentes Reglas

TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- La Dirección General de Servicios Legales de la Comisión Nacional es la encargada de interpretar las presentes Reglas, así como de resolver todo aquello que no esté previsto en las mismas, salvo las cuestiones de carácter técnico, en cuyo caso corresponde resolver lo conducente a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo de la Comisión Nacional.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS DE LA PUBLICACIÓN DE 01-11-2013

PRIMERA.- Las presentes Reglas entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDA.- Se abrogan los Lineamientos por los que se determina la operación y funcionamiento del Registro Público de los Usuarios-Personas Físicas- que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, aprobados por la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional el 27 de agosto de 2007.

Atentamente

México, D.F., a 22 de octubre de 2013.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Mario Alberto Di Costanzo Armenta.- Rúbrica.

TRANSITORIO DE LA REFORMA DE 09-05-2014

ÚNICO. Las presentes modificaciones y adiciones entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

México, D.F., a 23 de abril de 2014.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Mario Alberto Di Costanzo Armenta.- Rúbrica.

ANEXO 1. PAGO DIFERENCIADO PARA LA COMPRA DEL REUS, POR ENTIDAD FEDERATIVA.

	ESTADO	POBLACIÓN*	FACTOR DE COBRO	IMPORTE**
1	Aguascalientes	1,065,416	1.03%	\$619.05
2	Baja California Norte	2,844,469	2.75%	\$1,652.75
3	Baja California Sur	512,170	0.50%	\$297.59
4	Campeche	754,730	0.73%	\$438.53
5	Coahuila de Zaragoza	2,495,200	2.42%	\$1,449.81
6	Colima	567,996	0.55%	\$330.03
7	Chiapas	4,293,459	4.16%	\$2,494.66
8	Chihuahua	3,241,444	3.14%	\$1,883.40
9	Distrito Federal	8,720,916	8.45%	\$5,067.19
10	Durango	1,509,117	1.46%	\$876.86
11	Guanajuato	4,893,812	4.74%	\$2,843.49
12	Guerrero	3,115,202	3.02%	\$1,810.05
13	Hidalgo	2,345,514	2.27%	\$1,362.83
14	Jalisco	6,752,113	6.54%	\$3,923.24
15	México	14,007,495	13.56%	\$8,138.89
16	Michoacán de Ocampo	3,966,073	3.84%	\$2,304.44
17	Morelos	1,612,899	1.56%	\$937.16
18	Nayarit	949,684	0.92%	\$551.80
19	Nuevo León	4,199,292	4.07%	\$2,439.95
20	Oaxaca	3,506,821	3.40%	\$2,037.60
21	Puebla	5,383,133	5.21%	\$3,127.81



“2014, Año de Octavio Paz”

Comisión Nacional para la Protección

y Defensa de los Usuarios de

22	Querétaro, Aragoa	1,598,139	1.55%	\$928.58
23	Quintana Roo	1,135,309	1.10%	\$659.66

24	San Luis Potosí	2,410,414	2.33%	\$1,400.54
25	Sinaloa	2,608,442	2.53%	\$1,515.61
26	Sonora	2,394,861	2.32%	\$1,391.50
27	Tabasco	1,989,969	1.93%	\$1,156.25
28	Tamaulipas	3,024,238	2.93%	\$1,757.20
29	Tlaxcala	1,068,207	1.03%	\$620.67
30	Veracruz de Ignacio de la Llave	7,110,214	6.89%	\$4,131.30
31	Yucatán	1,818,948	1.76%	\$1,056.88
32	Zacatecas	1,367,692	1.32%	\$794.68
TOTAL		103,263,388	100.00%	\$60,000.00

* Fuente de Población: INEGI- II Censo de Población y Vivienda 2005

** Las cantidades se encuentran denominadas en Pesos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

“2014, Año de Octavio Paz”

ANEXO 2. AVISO DEL USUARIO REGISTRADO

DATOS PERSONALES

Nombre: _____

Identificación oficial: _____
(Credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo o cédula profesional)

INFORMACIÓN OBLIGATORIA DE LA INFRACCIÓN COMETIDA

Nombre de la Institución Financiera:

Número telefónico, o dirección de correo al que contactaron al Usuario:

Fecha y hora de la llamada telefónica, o del correo electrónico:

Producto o servicio financiero ofrecido:

Descripción del mensaje telefónico o del material publicitario enviado:

INFORMACIÓN OPCIONAL DE LA INFRACCIÓN COMETIDA

Nombre de la persona que llamó:

Número telefónico de la Institución Financiera o prestador de servicios:

Dirección electrónica de la Institución Financiera o prestador de servicios:

Firma del Usuario