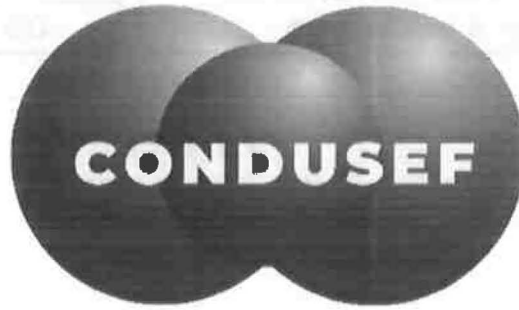




**HACIENDA**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



**COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS**

**POLÍTICAS PARA LA ELABORACIÓN  
DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE  
DEFENSA A USUARIOS**

**Agosto 2024**

*[Handwritten signatures and marks on the right margin]*

*[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]*

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	1
08	2024	

**ÍNDICE**

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	2
I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	3
II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO	4
III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	5
IV. POLÍTICAS GENERALES	8
FIRMAS DE VALIDACIÓN	19
TRANSITORIOS	22

*f*

*Si*

*M*

*CT*

*φ*

*φ*

**PARA LA ELABORACIÓN DE  
ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE  
DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>08</b>	<b>2024</b>	<b>2</b>

## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas, con la participación de la Dirección General de Educación Financiera, en ejercicio de las atribuciones que les son conferidas en los artículos 15, fracción III; 27, fracciones XIII, XIV y XV; y, 44, fracción XIX, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se dieron a la tarea de actualizar las **"Políticas para la Elaboración de Estadísticas en Materia de Defensa a Usuarios"**.

El presente documento tiene como objetivo establecer las directrices que permitan a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, conjuntar las bases de datos de las acciones de defensa a Usuarios otorgadas por las diferentes Unidades Administrativas de la CONDUSEF, para el procesamiento y análisis de las estadísticas oficiales de esta Comisión Nacional.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; de este modo, la CONDUSEF no discrimina por razón alguna o condición, incluyendo aquellas que se refieran al origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, preferencia sexual, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto vulnerar los derechos y libertades de las personas.

La CONDUSEF rechaza las conductas que, de forma directa o indirecta, intencional o no, propicien un trato de distinción, exclusión o restricción que tengan como resultado afectar el reconocimiento, goce o ejercicio de uno o más derechos humanos, por lo que está comprometida a respetar los principios democráticos y los derechos humanos de las personas en general.

El lenguaje empleado en este instrumento no busca generar ninguna discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, y las referencias o alusiones a los sujetos, representan siempre a hombres y mujeres.

*[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin and bottom of the page.]*

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>08</b>	<b>2024</b>	<b>3</b>

**I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES**

Las disposiciones contenidas en las presentes Políticas serán de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos adscritos a la Dirección General de Educación Financiera, a la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros, y a las Unidades Administrativas de la CONDUSEF participantes en la materia que se describe, en el ámbito de su competencia.

Los titulares de las áreas involucradas, serán responsables de su observancia y difusión entre el personal bajo su mando, así como de llevar a cabo revisiones periódicas para que su contenido corresponda a su operación y normatividad vigentes, a fin de que se constituya como una herramienta de trabajo eficaz.

La Dirección de Planeación y Finanzas, será la responsable de la actualización y mejoramiento de estas Políticas, con base en las propuestas y requerimientos que formulen las áreas responsables.

Su difusión en la CONDURED se realizará a través del responsable de administrar y operar la Normateca Interna.

*[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large vertical signature and several smaller initials.]*

*[Handwritten mark in blue ink at the bottom left corner.]*

*[Handwritten initials and marks in blue ink at the bottom right corner.]*

**PARA LA ELABORACIÓN DE  
ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE  
DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>08</b>	<b>2024</b>	<b>4</b>

**II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO****Ordenamientos de Tipo Legislativo**

- Código Civil Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Fiscal de la Federación.
- Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares.
- Ley de Planeación.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal del Derecho de Autor.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

**Ordenamientos de Alcance General**

- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

**Ordenamientos de Difusión, Apoyo o Referencia**

- Manual de Organización General de la CONDUSEF.



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

POLÍTICAS

DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

08

2024

5

### III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para efectos de este documento, se entiende por:

**APP**

A la aplicación de software que se instala en dispositivos móviles o tabletas para ayudar al Usuario en una labor concreta, ya sea de carácter profesional o de ocio y entretenimiento.

**Áreas responsables**

A las Unidades Administrativas que manejan información sobre las acciones de defensa a los Usuarios.

**CCAMER**

Al Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos de la CONDUSEF.

**Chat en Línea**

A la herramienta para brindar orientación a la ciudadanía, respecto de los medios a través de los cuales pueden dar inicio y seguimiento a los trámites, servicios y procesos, que se llevan a cabo en la CONDUSEF, así como canalizarlos a las herramientas habilitadas para difundir información de carácter financiero, competencia de este organismo.

**CHATBOT**

Al servicio de apoyo o asesorías que se otorgan de forma automática por vía remota a los Usuarios sobre diversos temas, cuando el Chat en Línea deja de funcionar en su horario habitual.

**Cláusula Abusiva**

A cualquier estipulación, término o condición establecida en los contratos de adhesión que trate sobre temas distintos a tasas de interés, comisiones o cualquier otro concepto que implique la contraprestación recibida por la Institución Financiera, y que cause un desequilibrio en los derechos y obligaciones entre las partes, en detrimento o perjuicio del Usuario.

**CONDUSEF / Comisión Nacional**

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

**Cubos estadísticos**

Base de datos que contiene información estadística mensual y acumulada sobre los registros de las acciones de defensa tanto iniciadas como concluidas por periodo, proceso, subproceso, forma de recepción, Unidades de Atención a Usuarios a nivel nacional y MAEX, sector, clase, Institución, producto y causa, montos reclamados y recuperados, tipo de resolución y tiempo promedio de atención.

Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin.

Handwritten blue ink mark at the bottom left.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS****FECHA DE ELABORACIÓN****No. DE PÁGINA****MES****AÑO****08****2024****6****DAESPF**

A la Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros.

**DDEPO**

A la Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.

**DGEF**

A la Dirección General de Educación Financiera.

**FINTECH**

A las Instituciones de Financiamiento Colectivo y las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, de acuerdo a la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

**Junta**

A la Junta de Gobierno.

**Llamadas abandonadas (CCAMER)**

A las llamadas recibidas por el CCAMER, en las que el Usuario cuelga antes de que conteste un Asesor.

**MAEX**

A los Módulos de Atención en el Extranjero.

**R-27**

Al Informe del comportamiento de las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la banca en México.

**Registro de Comisiones (RECO)**

A la herramienta de consulta para conocer las comisiones y conceptos que dan origen al cobro de las mismas, para operaciones de crédito, depósito, descuento, mutuo, factoraje y arrendamiento financiero, que ofrecen al público en general las Instituciones Financieras.

**Registros de Contratos de Adhesión (RECA)**

A la herramienta informática que permite a las Instituciones Financieras registrar sus contratos de adhesión, a fin de que los Usuarios los conozcan.

**Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)**

Al sistema electrónico que contiene información de los despachos de cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad Financiera y el deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

**POLÍTICAS**

**DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA**



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**7**

**08**

**2024**

**Registro Público de Usuarios (REUS)**

Al Registro Público de Usuarios que no desean información publicitaria de productos y servicios financieros. Padrón que contiene información personal de los Usuarios del Sistema Financiero Mexicano que no desean ser molestados con publicidad y promociones por parte de las Instituciones Financieras en sus prácticas de mercadotecnia.

**REUNE**

Al Registro de Información de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras que deben atender las consultas, aclaraciones y reclamaciones de los Usuarios.

**Sanciones Impuestas**

Al Registro de multas que la CONDUSEF impone a las Instituciones Financieras, por incumplimientos a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, a la Ley de Instituciones de Crédito y a los demás ordenamientos que le den competencia.

**Sanciones y/o multas Firmes**

A las multas que fueron pagadas directamente ante esta Comisión Nacional, las enviadas al Servicio de Administración Tributaria y al Banco de México para su cobro coactivo, así como las declaradas validas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

**SIAM**

Al Sistema de Administración de Multas; es un sistema para el control de las multas impuestas por incumplimiento a la Ley por parte de las Instituciones Financieras.

**SIPRES**

Al Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros. Registro que consiste en proporcionar información corporativa y general de las Instituciones Financieras que son competencia de la CONDUSEF.

**Sistema Arbitral**

Al Sistema 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.

*Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large signature at the bottom right.*

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>08</b>	<b>2024</b>	<b>8</b>

**IV. POLÍTICAS GENERALES**

1. La DGEF, a través de la DAESPF, solicitará de manera mensual la información que reporten las diversas Áreas de Atención a Usuarios, respecto a los servicios que proporciona la Comisión Nacional, de conformidad con el artículo 28, fracción III, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Esta información será solicitada a través de medios electrónicos el primer día hábil de cada mes, y se especificará el área responsable de reportarla.
2. La información estadística solicitada servirá para la creación de las bases estadísticas (cubos), a su vez será la fuente para la actualización de las herramientas automatizadas, procesador estadístico y centro de información (CI); como también de la elaboración de los reportes e informes oficiales elaborados por la DAESPF. Se clasificará como información interna y externa de conformidad a las tablas siguientes:

*[Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page, including a large signature and several initials.]*

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**08**

**2024**

**9**

**Información Interna**

ÁREA	INFORMACIÓN				
Dirección de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.	Cubos estadísticos. Acciones de defensa Iniciadas y Concluidas de todos los procesos de atención registrados en el periodo (anual, acumulado por mes) por las distintas áreas de Atención de CONDUSEF.  Reporte del Protocolo PORI (mensual y trimestral) y Folios Únicos.	<b>Registro Público de Usuarios (REUS).</b>  Total, de registros recibidos a través de tres medios:  1.- Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (CCAMER) 2.- Página WEB y 3.- De forma Personal.	Actualización de Reportes mensuales-acumulados de medios remotos.	<b>SIPRES:</b> Número de Instituciones en operación.  Instituciones dadas de alta en el SIGE, clasificadas por Sector y/o clase.	<b>Renovaciones de SOFOM.</b> Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM) renovadas, canceladas y transformadas.  Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) por clase e Institución
Dirección General de Educación Financiera.	<b>Estadística de Educación Financiera.</b>  Estadística sobre ejemplares de revistas, guías, cuadernos educativos, boletines electrónicos, conferencias, entre otros.	<b>TWITTER.</b> Registros o accesos sobre esta Red Social que permite conocer la cantidad de personas que siguen las publicaciones de CONDUSEF.	<b>FACEBOOK.</b> Registros o accesos efectuados en esta Red social utilizada para publicar datos útiles al público, así como saber la cantidad de gente que le da "me gusta" al perfil de CONDUSEF.	Visitas a la página del <b>Buró de Entidades Financieras.</b> Registros o sesiones de esta herramienta destinada para la consulta y difusión de los productos que ofrecen las entidades financieras	<b>Estadística de Educación Financiera por Unidades de Atención a Usuarios.</b> Estadística sobre pláticas, conferencias, módulos de atención y talleres impartidos por Unidades de Atención.
Dirección General de Servicios Legales.	<b>REDECO.</b> Base de Datos de la Estadística referente a quejas en materia de despachos de cobranza, que incluye información a nivel Sector, clase, Institución, producto y causa.	-----	-----	-----	-----
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	<b>Accesos Vía Internet.</b>  Total de registros sobre las sesiones a la página de CONDUSEF a los diversos simuladores, a los Registros de Comisiones, de Contratos de Adhesión y de las Tarifas de Seguros básicos.	<b>Número de accesos APPS.</b>  Son descargas de aplicaciones móviles.	<b>CHATBOT</b>  Servicio de apoyo o asesorías que se otorgan de forma automática por vía remota a los Usuarios sobre diversos temas, cuando el Chat en Línea deja de funcionar en su horario habitual.	<b>CCAMER (SIO)</b>  Reporte relacionado con las atenciones generadas a través de Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos (correos, medio escrito y llamadas contestadas y abandonadas).	<b>CCAMER (Orientaciones no registradas en el SIO)</b>  Orientaciones recibidas y atendidas mediante redes sociales, correos electrónicos, escritos y por IVR (menú de opciones).
Dirección de Evaluación y Supervisión B	<b>RECA.</b> Información sobre las Instituciones Financieras que tienen registros de contratos de adhesión. Las Entidades que están obligadas a reportar contratos de adhesión son: -Instituciones de Crédito. -Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas, y No Reguladas. -Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Comunitarias. -Uniones de Crédito	-----	-----	-----	-----
Dirección General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras	Concursos mercantiles y Liquidaciones judiciales.	<b>Montos Recuperados.</b>  Monto recuperado de los asuntos ganados.	<b>Juicios ganados y Juicios perdidos.</b>  Porcentaje de las Defensas con resolución y/o convenio que se ganan y se pierden.	Porcentaje de adultos mayores.  Porcentaje de las Defensas que corresponden a Adultos Mayores.	Chat en Línea
Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras.	<b>Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral.</b> Controversias entre los Usuarios y las entidades financieras, en caso de no llegar a un acuerdo en la etapa conciliatoria.	<b>Base de Datos Fintech</b> Base de Datos de Asesorías y de las "controversias y/o reclamaciones" recibidas por correo y en la Plataforma de Usuarios Fintech, que contienen los datos estadísticos del sector de Instituciones de Tecnologías Financieras (Sector Fintech)	-----	-----	-----
Dirección de Evaluación y Supervisión A.	<b>Micrositio de Cláusulas Abusivas.</b> Información sobre los registros por sector de las Instituciones que contienen cláusulas abusivas en sus contratos.	-----	-----	-----	-----
Dirección de Fomento y Desarrollo de Capacidades Financieras.	<b>Corridas Financieras.</b> Son consultas técnicas (asesorías o reclamaciones) que requieren de una cuantificación contable financiera.	Índice de Reclamación por Clase-Institución y por Entidad Federativa	-----	-----	-----
Dirección General de Verificación y Sanciones	<b>Sanciones Impuestas y Firmes.</b> Información que contiene el número de multas por sector, clase, el motivo y monto de la sanción impuesta y las que fueron definidas como Firmes.	<b>REUNE.</b> Registro de Información de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras que deben atender las consultas, aclaraciones y reclamaciones de los Usuarios.	-----	-----	-----

gjj

f

l

s

h

h

h

h

h

h

h

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**08**

**2024**

**10**

**Información Externa**

AUTORIDAD FINANCIERA	INFORMACIÓN	
<b>Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)</b>	Información del R-27 (Trimestral) sobre el comportamiento de las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la banca en México.	Información estadística (número de contratos, tarjetas, TPV, ATM, Informe RIF, entre otros) de su propio portal WEB.
<b>Banco de México (BANXICO)</b>	Consulta y Descarga de Información Estadística del Portal CIF (Central de Información Financiera) principalmente el registro del número de Usuarios de Banca por Internet. (Trimestral).	Descarga de Información Estadística General del Portal de Banxico (Vista al Público) Tipos de cambios Dólar, divisas, UDIS entre otros.
<b>Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CON SAR)</b>	-----	Descarga de información de su propio portal (número de trabajadores registrados, No. de traspasos entre Afores, comisiones e Índice de Rendimiento Neto).
<b>Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)</b>	Información estadística sobre el número de siniestros y riesgos asegurados por ramo e Institución (Trimestral).	-----
<b>CONAPO</b>	Base de Datos de las Proyecciones de la Población en México por Entidad Federativa, Municipio y edad.	-----

3. La Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión, la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, y la Dirección de Defensa a Usuarios, serán las encargadas de proporcionar la información estadística de la plataforma del Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), de la Plataforma de Usuarios Fintech, así como la base de montos recuperados de los asuntos concluidos de Defensoría Legal, respectivamente, en el ámbito de su competencia; tendrán como plazo máximo los primeros 2 días hábiles de cada mes para la entrega de la misma. Cada una de éstas Direcciones será responsable de la consistencia, veracidad y calidad de la información proporcionada, y serán estas mismas las autorizadas para realizar las correcciones necesarias si la información es incorrecta o incompleta y, tendrán un plazo no mayor a un día hábil, después de su solicitud, para entregar la información corregida.

Handwritten notes and signatures on the right side of the page, including a large vertical signature and several smaller initials.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	11
<b>08</b>	<b>2024</b>	

4. La DDEPO proporcionará a la DAESPF dentro de los 2 primeros días hábiles del mes, la información correspondiente a los registros de Defensoría, Dictamen, Redes Sociales del CCAMER, SIAB Vida, Solicitudes de Defensoría, Sistema BCD, Orientaciones Jurídicas y Asesorías Jurídicas Penales, para que esta última Dirección la envíe a las áreas responsables correspondientes para su validación, o en su caso, indiquen las correcciones correspondientes; para esta actividad se les otorgará como plazo máximo un día hábil.
5. La DDEPO procesará, en el cuarto y quinto día hábil de cada mes, la información del mes inmediato anterior que las áreas responsables (Unidades de Atención a Usuarios, CCAMER, la Dirección Consultiva, la Dirección de Dictaminación, la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras, y la Dirección General de Verificación y Sanciones) capturaron en el Sistema de Información Operativa (SIO), la cual previamente fue revisada y validada; adicionalmente integrará la información que la Dirección de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión, la Dirección de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras y la Dirección de Defensa a Usuarios, proporcionan sobre la estadística de la plataforma del Registro de Despachos de Cobranza (REDECO), de la Plataforma de Usuarios Fintech y de los montos recuperados de los asuntos concluidos de Defensoría Legal, para comenzar la generación de las bases de datos (Cubos estadísticos).
6. Una vez que la DDEPO termine de procesar las bases de datos, con las cifras ya validadas por las áreas responsables de la información (en los primeros 5 días hábiles del mes), turnará a la DAESPF la información en Cubos estadísticos de las acciones de defensa a Usuarios tanto iniciadas como concluidas, para que esta Dirección comience con la revisión de las bases. Esta actividad la realizará la DAESPF en un lapso máximo de 2 días hábiles (que corresponden a los días 6 y 7 hábiles del mes), tiempo en el que se le harán llegar a la DDEPO todas las observaciones y correcciones que hayan surgido de la ~~revisión~~ exhaustiva y detallada.
7. Las bases de datos (Cubos estadísticos) deberán contener la siguiente información: acciones de defensa iniciadas y concluidas del mes inmediato anterior y acumuladas por proceso, tiempo, actividades, sector, instituciones, Unidades de Atención a Usuarios, productos, causas, montos, MAEX, medios de recepción y resultado (favorable/no favorable). La información que contiene los Cubos será una herramienta para evaluar los servicios proporcionados por la Comisión Nacional.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>08</b>	<b>2024</b>	<b>12</b>

8. La DAESPF deberá revisar, analizar y validar la información contenida en las bases de datos (Cubos estadísticos), con el fin de asegurar su oportunidad y veracidad. Esta información será la base para elaborar y actualizar los reportes e informes Oficiales: Informe de Presidencia, de la Junta de Gobierno, Balances, Informe de las acciones de defensa, boletines, y estudios de carácter estadístico que se presentarán a la Junta de Gobierno, Presidencia, Vicepresidencias y Unidades de Atención a Usuarios, de conformidad con el artículo 28, fracción IV, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
9. La DDEPO contará con un máximo 2 días hábiles para aplicar todas las observaciones y correcciones solicitadas por la DAESPF (que corresponde a los días 8 y 9 hábiles del mes), por lo que finalmente los Cubos con las bases de datos estadísticos estarán disponibles en los primeros 9 días hábiles de cada mes. La DGEF a través de la DAESPF será la unidad concentradora de la información.
10. Una vez que esté revisada y validada la información de los Cubos estadísticos por la DAESPF, la DGEF considerará listas las cifras oficiales, y se procederá a instruir a la DDEPO para que esta información sea subida y actualizada en la herramienta estadística denominada "Procesador estadístico", que está disponible en el portal de intranet (CONDURED) y en la página WEB de la Comisión Nacional, y puede ser consultado por todas las Áreas de esta Comisión Nacional y por el público en general. La fecha establecida para que esta herramienta esté actualizada y disponible en la página WEB es al décimo día hábil de cada mes.
11. La DAESPF, en coordinación con la DDEPO, serán las encargadas de proveer a la Dirección de Fomento al Desarrollo de Capacidades Financieras, la información estadística referente a las acciones de defensa de la CONDUSEF, las Reclamaciones de las UNES (REUNE), el Índice de desempeño de atención a Usuarios (IDATU) y los riesgos asegurados del sector Asegurador.
12. La DAESPF deberá solicitar de manera mensual, mediante correo electrónico, a las diversas Unidades Administrativas de esta Comisión Nacional, la información específica que requiere para la actualización de las bases y herramientas estadísticas que le permiten integrar oportunamente los reportes, informes oficiales y las herramientas automatizadas, de conformidad con el artículo 28, fracción III, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin and bottom of the page.]*

**PARA LA ELABORACIÓN DE  
ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE  
DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>08</b>	<b>2024</b>	<b>13</b>

13. Los reportes e informes estadísticos que se presentarán a la Junta de Gobierno, a la Presidencia y Vicepresidencias de la Comisión Nacional, así como a las diversas Unidades Administrativas de la CONDUSEF que lo requieran, serán los siguientes:

- a. **Informe mensual** que presentará las acciones de defensa llevadas a cabo por la CONDUSEF a nivel nacional, iniciadas y concluidas por proceso de atención, sector financiero (e Institución) y por Unidades de Atención a Usuarios; multas impuestas y firmes con monto de sanción por tipo de Ley, por sector y, por los motivos que las generan; registros, accesos vía Internet, información del Sistema Arbitral, reclamaciones por un posible fraude y Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI), entre otros. La información se mostrará acumulada al mes en curso, y mostrará un comparativo con el mismo periodo del año anterior.
- b. **Informe de las Acciones de Defensa.** Informe mensual y acumulado, donde se presenta la información sobre las acciones de defensa a nivel nacional iniciadas por proceso y sector financiero, así como las cifras de los registros de CONDUSEF (REUS, CURP, RECA y SIPRES).
- c. **Fichas Estadísticas con Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU).** Reporte semestral y anual de los principales sectores financieros y las principales Instituciones, en donde se muestra información sobre el total de acciones de defensa, reclamaciones por Unidades de Atención a Usuarios, reclamaciones por municipio, sexo, edad, producto, causa, sanciones firmes, y el índice de desempeño de atención a Usuarios (IDATU) generado a partir de la evaluación de 2 procesos de atención en la CONDUSEF, gestión electrónica y conciliación. Asimismo, se integra información del REUNE (consultas y controversias, medios de recepción y el estatus de las controversias).
- d. **Anuario Estadístico.** Compilación anual de las acciones de defensa iniciadas a nivel nacional de los principales sectores financieros, por Unidades de Atención a Usuarios, Institución, proceso, productos, causas, índices de resolución, multas firmes, de reclamación y tiempos de atención. Asimismo, se presentan diversos apartados sobre MAEX, herramientas de información (Accesos, simuladores, RECO, SIPRES, RECA), posible fraude, Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI), Buró de entidades financieras y actividades de supervisión y vigilancia.
- e. **Comunicado por Entidad Federativa.** Comunicado semanal de la Unidad de Atención a Usuarios que corresponda, con las reclamaciones presentadas en dicha entidad.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	14
08	2024	

- f. Balance sobre las Acciones de Defensa al Usuario.** Reporte trimestral de las acciones de defensa iniciadas y concluidas de la CONDUSEF por proceso de atención, por TOP-10 de productos, causas e institución; tipo de resolución y tiempo de atención.
- g. Informe de Junta de Gobierno.** Documento que concentrará logros y Acciones institucionales al bimestre acumulado el cual se presentará a la Junta de Gobierno junto con otros proyectos, quién tomará conocimiento del mismo.
- h. Informe de Autoevaluación.** Informe que contiene la evolución semestral y anual de las acciones de defensa, por proceso, causa, producto, porcentaje de resolución favorable, posible fraude y Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI); y los resultados alcanzados en el periodo analizado.
- i. Historia Estadística.** Resumen estadístico histórico anual desde 1999 hasta el cierre del año previo, que contendrá la información de acciones de defensa por proceso, sector, clase y Unidades de Atención a Usuarios.
- j. Catálogos de Productos/Causas de Sectores Financieros.** Relación de productos y causas por sector financiero, por las cuales los Usuarios solicitan asesorías o presentan reclamaciones (actualmente se cuentan con 22 catálogos). Para la actualización de catálogos, se llevarán a cabo reuniones de trabajo con los diversos sectores, autoridades y asociaciones para determinar los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado.
- k. Fichas Estadísticas** por sector-clase y por principales instituciones y por principales Unidades de Atención a Usuarios. Informe mensual de los principales sectores, clases financieras e instituciones, en las que se reporta información estadística del total de acciones de defensa, reclamaciones por: sexo y rango de edad, principales productos y causas, por unidad de atención, por posible fraude y Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI), índice de reclamación y % de participación de las controversias.
- l. Informe sobre el Comportamiento de las Reclamaciones Totales,** posible fraude y Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI) presentadas ante CONDUSEF. Informe trimestral acumulado solicitado por la Auditoría Superior de la Federación que contiene un estudio y análisis del comportamiento de las Acciones de Defensa por Posible

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	15
08	2024	

Robo de Identidad (Protocolo PORI) de la CONDUSEF, por proceso de atención, clase, institución, producto y causa de reclamación, montos reclamados y recuperados, tipo de resolución y tiempo de atención; así como un apartado de las reclamaciones por posible fraude.

**m. Informe para Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia.** Informe Trimestral acumulado, que contiene en la sección de Estadística el reporte de las acciones de defensa por proceso, reclamaciones totales en CONDUSEF por rango de edad y clase, informe de los reportes que el área de estadística publicó en transparencia proactiva, visitas y resultados del cuestionario de opinión al procesador estadístico público de CONDUSEF.

**n. Informe del Presidente para la Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno.** Informe bimestral acumulado, que contiene el reporte de las reclamaciones totales recibidas en la CONDUSEF, por sector, proceso, rangos de edad y sexo y los asuntos relacionados con un posible fraude.

**o. Cuadro de las Acciones de Defensa al Usuario Iniciadas a nivel Nacional por Proceso que se reporta en el informe de Presidencia para el Avance del cumplimiento de las metas de los indicadores de la MIR.** Informe mensual, donde se reportan las acciones de defensa iniciadas preliminares a nivel nacional por proceso de atención al Usuario. La información se presenta de forma acumulada al mes en curso, mostrando un comparativo con el mismo periodo del año anterior.

14. Los reportes generados por la DGEF, elaborados directamente por la DAESPF serán entregados a la Presidencia, a las Vicepresidencias y a las Direcciones Generales involucradas, así como a la Secretaría de la Junta de Gobierno.

15. Una vez que la DAESPF elabore los reportes estadísticos, solicitará de forma mensual a la DGESPF y a la DDEPO que los incorpore en la Intranet (CONDURED) y en la página WEB de la Comisión Nacional.

16. Será responsabilidad de la DAESPF validar la calidad de la información estadística que se presenta en las aplicaciones informáticas que se publican en la intranet (CONDURED) y en la página WEB de la Comisión Nacional.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	16
<b>08</b>	<b>2024</b>	

- Las herramientas informáticas generadas por la DAESPF, serán las siguientes:
    - Portal Estadístico/Procesador Estadístico.** Herramienta desarrollada con la finalidad de ofrecer información homogénea y oficial para todas las áreas de atención en CONDUSEF. Con esta herramienta las distintas áreas de la Comisión Nacional, así como el público general, pueden consultar y generar reportes de acuerdo a sus necesidades (se presenta en la página de CONDURED – Portal de Información y en la página oficial de CONDUSEF).
    - Centro de Información (CI).** Herramienta que permite instrumentar un sistema estadístico que incluye los procesos de atención brindados por esta Comisión Nacional a los Usuarios de Servicios Financieros; el cual presenta cifras oficiales en materia de Acciones de Defensa a Usuarios, reclamaciones monetarias del R-27, así como consultas, reclamaciones y aclaraciones del REUNE.
17. Las áreas adscritas a la DAESPF, deberán cumplir con las actividades establecidas para entregar en tiempo y forma las bases y reportes correspondientes de conformidad con el programa de actividades **PROGRAM. ACTIV.**, siguiente:

**PROGRAM. ACTIV**

ACTIVIDAD / RESPONSABLE	Subdirección de Información y Desarrollo Estadístico	Depto. de Análisis Financiero/Depto. de Información Estadística	Operativos*
<b>PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS REPORTES</b>			
Recopilación Estadística de información interna y externa.			
Revisión mensual, corrección y validación de Bases de Datos de los Cubos estadísticos de las AD iniciados y concluidos.			
Generación de las bases de datos estadísticos para la actualización de los reportes.			
Actualización, revisión y validación de reportes.			
Revisión de actualización y validación mensual de la información del procesador estadístico de INTRANET y público.			
Actualización y publicación de los reportes de la página de CONDUSEF.			
Actualización, revisión y validación de informes, reportes y boletines estadísticos.			
Revisión de actualización y validación mensual del Centro de Información (CI).			
Actualización de la página de datos abiertos.			
Actualización de la página de Obligaciones de Transparencia.			
Actualización, revisión y validación del Anuario Estadístico.			
Revisión del Índice de desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) generado por la DDEPO.			
Actualización y revisión de fichas estadísticas con información de CONDUSEF y REUNE y con reporte del IDATU.			
Actualización y revisión Catálogos de productos / Causas de sectores financieros.			

*Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large vertical signature and various initials.*

*Handwritten initials and signatures at the bottom of the page.*

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**

**MES**

**AÑO**

**08**

**2024**

**17**

ACTIVIDAD / RESPONSABLE	Subdirección de Información y Desarrollo Estadístico	Depto. de Análisis Financiero/Depto. de Información Estadística	Operativos*
Atención y respuesta de solicitudes de información estadística del portal de transparencia.			
Atención y respuesta de solicitudes de información estadística de diversas áreas internas de CONDUSEF.			
Actualización del balance sobre las acciones de defensa al Usuario.			
Actualización y revisión del informe de Junta de Gobierno.			
Actualización y revisión de la presentación del informe del Presidente para Junta de Gobierno.			
Actualización, revisión y validación de la actualización del Reporte de autoevaluación.			
Actualización de la Historia estadística anual.			
Extracción de cifras del Banco de datos de Banxico y de la CNBV.			
Actualización trimestral de las cifras estadísticas del Micrositio de Comercio Electrónico.			
Revisión mensual, corrección y validación de las Bases de datos de Instituciones Fintech (Asesorías y Reclamaciones iniciadas y concluidas).			
Actualización y revisión de Fichas Técnicas Estadísticas por sector, institución y por Unidad de Atención a Usuarios.			
Actualización del Top 10 de productos, causas e Instituciones Financieras.			
Generación de consultas de las Bases de datos estadísticos de CONDUSEF y REUNE para la actualización mensual y trimestral del Buro de Entidades Financieras (BEF) y para infografías trimestrales.			
Generación de consultas y elaboración de Bases de datos estadísticos de las reclamaciones de CONDUSEF para la actualización de sección mensual del BEF y pergaminos del BEF.			
Generación de Bases de datos de reclamaciones de CONDUSEF por un posible fraude para SEPROBAN (mensual).			
Informe trimestral sobre el comportamiento de las reclamaciones totales; por un posible fraude y Por Posible Robo de Identidad (Protocolo PORI) presentadas ante CONDUSEF para ASF.			
Estudio de reclamaciones monetarias contenidas en el Reporte Regulatorio R27 (CNBV).			

\*Se consideran operativos de todos los niveles, incluido jefe de oficina.

18. La DGEF, a través de la DAESPF, proporcionará atención a las consultas y solicitudes de información de su competencia, que presenten las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, así como los reportes con los datos oficiales que se soliciten.

19. La DGEF, a través de la DAESPF, será la encargada de subir y actualizar los conjuntos de datos institucionales, proporcionados por diversas áreas de la CONDUSEF, a la plataforma de datos abiertos (datos.gob.mx) de forma trimestral y anual, así como la actualización de la sección de "ESTADÍSTICA" del Portal de Transparencia Proactiva que se actualizará de forma mensual, trimestral y anual, según lo requiera la información contenida.

20. La DAESPF, actualizará y publicará de forma anual la liga del anuario estadístico en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT).

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

**PARA LA ELABORACIÓN DE  
ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE  
DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>08</b>	<b>2024</b>	<b>18</b>


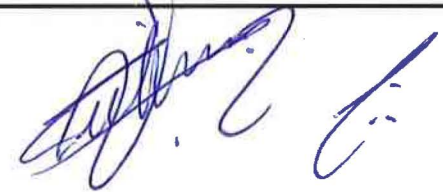

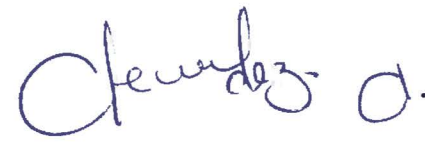
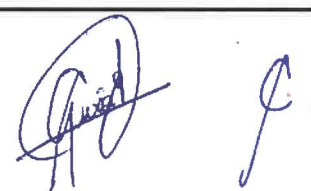
21. La DAESPF, en coordinación con la DDEPO, atenderá y resolverá las consultas e inquietudes que, sobre los índices de reclamaciones, formulen las instituciones financieras o demás áreas de la Comisión Nacional.
22. La DAESPF, elaborará y publicará estadísticas relativas a las Instituciones Financieras, sobre productos y servicios, también sobre el proceso de defensa a Usuarios de la CONDUSEF y supervisará la correcta difusión de las cifras e índices estadísticos, de conformidad con el artículo 11, fracción XL, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
23. Las Unidades Administrativas encargadas de proporcionar la información estadística a la DAESPF, serán las responsables del contenido de la misma; cuando en el transcurso de las actividades propias identifiquen mejoras o realicen revisiones a las cifras estadísticas, podrán solicitar a la DAESPF realizar los cambios señalados.
24. La DAESPF, llevará a cabo revisiones mensuales y una revisión anual (en donde se revisan nuevamente los datos de cada mes), a la información estadística oficial para mantener la información actualizada y veraz; dichas revisiones podrán implicar cambios en la clasificación de la información, lo que puede generar en algunos casos, que cuando se consulten las cifras por proceso de atención, producto financiero, causa de reclamación y tipo de resolución, no necesariamente coincidirán con lo reportado anteriormente. Es importante precisar que los asuntos recibidos y atendidos de forma presencial en días inhábiles de la CONDUSEF, conforme a lo establecido en el Diario Oficial de la Federación, no se contabilizarán en la estadística hasta el día hábil inmediato.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
<b>08</b>	<b>2024</b>	<b>19</b>

**FIRMAS DE VALIDACIÓN**

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	
<b>WILFRIDO PEREA CUIEL,</b> Director General de Educación Financiera.	
<b>JESÚS DAVID CHÁVEZ UGALDE,</b> Director de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos Financieros.	
<b>MARÍA ANTONIA SALDAÑA BERNAL,</b> Subdirectora de Información y Desarrollo Estadístico.	
<b>MARLENE HERNÁNDEZ ORTEGA,</b> Jefa del Departamento de Análisis Financiero.	
<b>CARLOS ALBERTO CUEVAS LÓPEZ,</b> Jefe del Departamento de Información Contable y Financiera.	

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature at the bottom right.

Handwritten mark at the bottom left.

Handwritten mark at the bottom center.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

**POLÍTICAS**

**DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA**



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**No. DE PÁGINA**



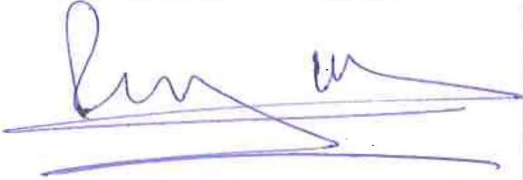
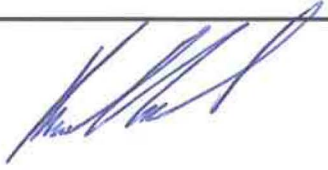

MES

AÑO

**08**

**2024**

**20**

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
<p>· <b>ÁREAS INVOLUCRADAS Y/O PARTICIPANTES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO</b></p>	
<p><b>MARÍA DEL CARMEN ARROYO ARROYO,</b> Directora General de Verificación y Sanciones.</p>	
<p><b>ELIZABETH ARAIZA OLIVARES,</b> Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras.</p>	
<p><b>RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL,</b> Director General de Servicios Legales.</p>	
<p><b>MÓNICA BRENDA VILLARREAL MEDEL,</b> Directora General de Evaluación, Supervisión y Protección Financiera.</p>	
<p><b>RODRIGO ELISEO CORONA GUTIÉRREZ,</b> Director General de Atención a Usuarios "A".</p>	
<p><b>ELISA HERREJÓN VILLAREAL,</b> Directora General de Atención a Usuarios "B".</p>	

Handwritten notes and signatures on the right side of the page, including a vertical line and several scribbles.

**PARA LA ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA


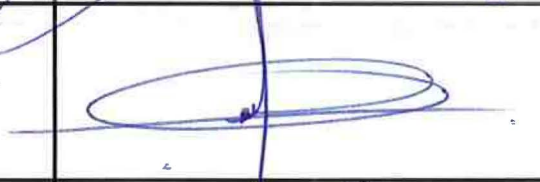
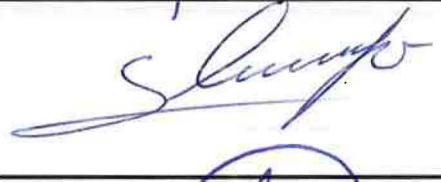
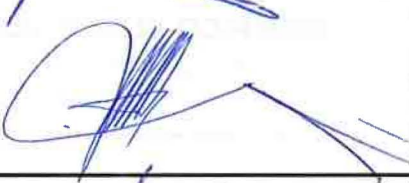

MES

AÑO

**08**

**2024**

**21**

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
<b>CITLALI MONSERRAT SERRANO GARCÍA,</b> Directora de Sanciones a Instituciones Financieras.	
<b>JANET GARCÍA ESPEJEL,</b> Directora de Sanciones a Entidades Financieras.	
<b>OSCAR GERARDO ORDUÑA RODRÍGUEZ,</b> Director Consultivo.	
<b>ALLAN AURELIO SCHERLING OCAMPO,</b> Director de Defensa a Usuarios.	
<b>SANDRA JUÁREZ Y JUÁREZ,</b> Directora de Dictaminación.	
<b>VERÓNICA MELÉNDEZ VALDEZ,</b> Directora de Procedimientos Jurídicos y Tecnologías Financieras.	
<b>JORGE ADRIÁN KUK OLIVERA,</b> Director de Disposiciones, Convenios, Contratos y Recursos de Revisión.	



**PARA LA ELABORACIÓN DE  
ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE  
DEFENSA A USUARIOS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE  
PÁGINA

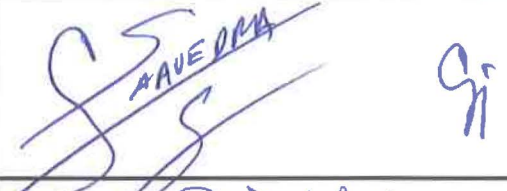

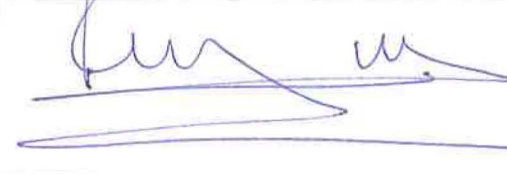

MES

AÑO

**08**

**2024**

**22**

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
<b>GUILLERMO SAAVEDRA SUÁREZ,</b> Director de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.	
<b>RICARDO BECERRIL HERRERA,</b> Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	
<b>· DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES</b>	
<b>RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL,</b> Director General de Servicios Legales.	
<b>· DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS</b>	
<b>JOSÉ ANTONIO TOMASENA LARRUY,</b> Director de Planeación y Finanzas.	

*[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right side of the page, including a large vertical signature and several smaller initials and marks.]*



HACIENDA  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

POLÍTICAS

DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN  
FINANCIERA



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

PARA LA ELABORACIÓN DE  
ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE  
DEFENSA A USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE  
PÁGINA

MES

AÑO

08

2024

23

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** - Las presentes Políticas entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**SEGUNDO.** - A la entrada en vigor de las presentes Políticas, deja sin efecto a las **“Políticas para la Elaboración de Estadísticas en Materia de Defensa a Usuarios”** fechadas en el mes de diciembre de 2019.

91

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.

Handwritten initials in blue ink.

Handwritten initials in blue ink.

Handwritten initials in blue ink.

Handwritten initials in blue ink.

Handwritten initials in blue ink.