

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

ACTA DE LA TRIGÉSIMA TERCERA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL

En la Ciudad de México, siendo las 12:15 horas del día trece de abril del 2016, se reunieron en la Sala de Juntas del Señor Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, ubicada en Insurgentes Sur 1971, Torre III, Piso 12, Colonia Guadalupe Inn, en la propia Ciudad de México, los señores Licenciado Mario Alberto Di Costanzo Armenta, Presidente del Consejo Consultivo Nacional y de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciado Narciso Campos Cuevas, Titular de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciada Celia Delgado Rueda, Subdirectora de Protección al Ahorro de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciado Jaime González Aguadé, Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; Actuaría Norma Alicia Rosas Rodríguez, Presidenta de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; Licenciada Mónica Leticia Mendoza Archer, Coordinadora General de Información y Vinculación de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; Licenciado Alberto Gómez Alcalá, Presidente Ejecutivo de la Asociación de Bancos de México; Licenciado José Mario Galván Ramírez, Coordinador de Patrimonio Social de la Secretaría de Acción Política de la Confederación de Trabajadores de México; Doctor Carlos Noriega Curtis, Presidente Ejecutivo de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos

para el Retiro; Doctor Manuel Reguera Rodríguez, Presidente de la Comisión Jurídica de la Confederación de Cámaras Industriales; Licenciado Roberto Lazo De la Vega Espinoza, Titular del área jurídica de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros; Licenciado Luis Fabre Pruneda, Vicepresidente Técnico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Maestra Edna Barba y Lara, Vicepresidenta Jurídica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciada Silvia Fernández Martínez, Vicepresidenta de Delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Doctor Daniel Quintero Peña, Vicepresidente de Planeación y Administración de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Actuario Guillermo López Jiménez, Titular del Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciado Celestino Rodríguez Aranda, Secretario Técnico de la Presidencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán, Secretaria del Consejo Consultivo Nacional de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para celebrar la Trigésima Tercera Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF.

La Licenciada Gabriela Sánchez Santillán, en uso de la palabra, informó al Licenciado Mario Alberto Di Costanzo Armenta, Presidente del Consejo Consultivo Nacional, de la existencia de quórum legal para llevar a cabo la reunión.

Dicho lo anterior, sometió a consideración de los presentes el Orden del Día para la Trigésima Tercera Sesión Ordinaria, mismo que se anexa a la presente con el número I (uno romano).

Acuerdo 01: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional autorizaron el Orden del Día propuesto para la Trigésima Tercera Sesión Ordinaria. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 36 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

I.- En desahogo del primer punto del Orden del Día titulado “Lectura del acta de la sesión anterior”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán indicó que si los miembros del Consejo Consultivo Nacional estaban de acuerdo, en obviada de tiempo, omitiría dar lectura a la misma.

Acuerdo 02: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional, aceptaron el contenido del acta de la Trigésima Segunda Sesión Ordinaria y la omisión de su lectura, con lo que se tuvo por desahogado el punto en cuestión. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 36 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

II.- En cuanto al segundo punto del Orden del Día, denominado “Informe de Actividades julio – diciembre del 2015”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán dio la palabra a la Licenciada Silvia Fernández Martínez, Vicepresidenta de Delegaciones de la CONDUSEF quien describió que en las “Acciones de atención a usuarios de servicios financieros” se brindaron 645,350 asesorías técnico – jurídicas, 4,017 gestiones ordinarias, 72,287 gestiones electrónicas, 18,058 conciliaciones y 8 defensorías legales.

Recordó que las acciones de atención a usuarios pueden consistir en:

1.- Asesorías inmediatas: En las que se lleva a cabo un registro de consultas sobre servicios o productos financieros, éstas, dijo, pueden llevarse a cabo mediante una atención telefónica

2.- Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica

3.- Conciliación y

4.- Derivado de la conciliación: Dictamen, Sanción y Defensoría legal gratuita

Presentó una gráfica del total de acciones de atención a usuarios en Delegaciones en el periodo de julio a diciembre del 2015.

En ella puede apreciarse que en las cifras de atención a usuarios se incrementaron con respecto al mismo periodo del año anterior.

En cuanto al tema de "Educación Financiera", la Licenciada Silvia Fernández Martínez apuntó que durante el segundo semestre del 2015, se lograron realizar 6,450 actividades de Educación Financiera, lo que representó el 65% de la meta establecida en el Programa Institucional de la CONDUSEF.

Expresó que las Delegaciones con mayor actividad mediática en el periodo fueron:

- Estado de México
- Durango
- Morelos
- Yucatán
- Baja California Sur
- Hidalgo
- Guanajuato
- Tabasco
- Chiapas
- Ciudad Juárez

Afirmó que es necesario incrementar las actividades de difusión de la CONDUSEF en medios de comunicación.

Comentó que a fin de que se divulgue la educación financiera, se han realizado 2,063 eventos, conformados como sigue:

- 121 conferencias
- 24 Consejos Consultivos Estatales

- 1,082 actividades en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera
- 208 Módulos de atención

Por lo que se refiere al Diplomado en Educación Financiera, especificó que en la generación 24 se inscribieron 4,944 alumnos a través de las Delegaciones Estatales y Metropolitanas.

Tratándose de las redes sociales, manifestó que en el periodo, se recibieron 19,702 “Me gusta” en Twitter lo que implicó un incremento del 2.9% con respecto al mismo periodo del año anterior.

Con respecto a Facebook, en el periodo se recibieron 13,923 “Me gusta” con lo cual hubo un incremento del 142.4% sobre el mismo periodo del 2014.

Por lo que hace a los “Consejos Consultivos Estatales”, la Licenciada Silvia Fernández Martínez relacionó los celebrados en el periodo como sigue:

- Aguascalientes
- Ciudad Juárez
- Campeche
- Chihuahua
- Coahuila
- Colima
- Guanajuato
- Guerrero

- Durango
- Estado de México
- Hidalgo
- Jalisco
- Michoacán
- Nayarit
- Nuevo León
- Puebla
- Querétaro
- San Luis Potosí
- Sinaloa
- Tabasco
- Tamaulipas
- Tlaxcala
- Veracruz
- Zacatecas

Resumió que los Consejos Consultivos, estatales o locales, colaboran activamente en la identificación de problemas particulares que influyen de manera significativa en la toma de decisiones de la Comisión a nivel nacional en beneficio de la población y de los usuarios de servicios financieros; de esta forma, aclaró, la CONDUSEF se consolida positivamente en los estados.

Enlistó los temas más relevantes tratados en los Consejos Consultivos Estatales, como sigue:



- Guanajuato: Conformar un grupo de trabajo para la creación del Programa de Promotores de Educación Financiera de las Delegaciones Estatales.
- Hidalgo: Eliminación de los formatos denominados “Registro inicial de Cancelación” utilizados en pólizas de vida.
- Estado de México: Se firmó el Pacto Social por la seguridad de los usuarios de Servicios Financieros, con representantes en el Estado de México de CANACO SERVYTUR, COPARMEX, ANTAD, AMEGAS, CANIRAC y demás unidades económicas en el estado.

Con referencia a la “Gira de trabajo de la Vicepresidencia de Delegaciones”, la Licenciada Silvia Fernández Martínez subrayó que en el mes de diciembre del 2015 se inauguraron las instalaciones de las Delegaciones Metropolitana Norte y Metropolitana Oriente.

Aseguró que los beneficios son la accesibilidad y ubicación estratégica, contar con instalaciones óptimas y otorgar seguridad a los empleados y usuarios.

Mencionó que en el periodo se llevó a cabo una visita al estado de Oaxaca en la que se difundieron temas de Educación Financiera en diversos sectores económicos de la población.

Adicionalmente, resaltó que se otorgó una conferencia magistral, hubo una reunión de trabajo con Unidades Especializadas y se atendió a medios de comunicación y en general.

Comunicó que se visitó también Baja California Sur, en donde se firmó un Convenio de Colaboración con el gobierno del estado para la difusión de educación financiera y se atendió a medios de comunicación.

Por último, en lo relativo a “Retos 2016”, la Licenciada Silvia Fernández Martínez anunció que CONDUSEF busca atender un mayor número de usuarios en un menor tiempo.

Adicionó que se está trabajando arduamente a fin de que los sectores menos favorecidos conozcan los beneficios de acudir ante la Comisión.

De igual manera, confirmó, CONDUSEF se suma a la iniciativa del Gobierno de la República que consiste en que los mexicanos realicen compras de manera inteligente. Destacó que la Comisión ha promovido que las tiendas departamentales validen la titularidad del cliente al momento de la compra y para el próximo ejercicio continuarán los esfuerzos a este respecto.

Escuchado lo anterior, se acordó lo siguiente:

Acuerdo 03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron nota del Informe de actividades julio – diciembre del 2015. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 36 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

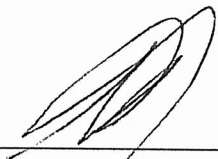
III.- Tratándose del tercero y último punto del Orden del Día referente a “Asuntos Generales”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán preguntó a los miembros del Consejo Consultivo Nacional si deseaban someter otro a tema a consideración, no existiendo alguno.

El Licenciado Mario Alberto Di Costanzo Armenta agradeció a todos su asistencia.

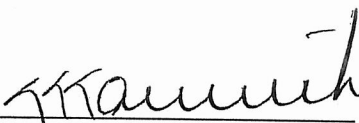
Los consejeros dieron por concluida la Trigésima Tercera Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF, terminando ésta a las 12:45 horas del trece de abril del 2016.

Para efectos de constancia se redacta la presente acta, la cual se firma por el Presidente del Consejo Consultivo Nacional y por la Secretaria de la misma.

Se anexa lista de asistencia.



Lic. Mario Alberto Di Costanzo
Armenta
Presidente del Consejo
Consultivo Nacional



Lic. Gabriela Sánchez
Santillán
Secretaria del Consejo
Consultivo Nacional

ORDEN DEL DIA DE LA TRIGÉSIMA TERCERA
SESIÓN ORDINARIA DEL
CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA CONDUSEF

I.- LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESION
ANTERIOR

II.- INFORME DE ACTIVIDADES JULIO – DICIEMBRE DEL 2015

III.- ASUNTOS GENERALES

**LISTA DE ASISTENCIA DE LA
TRIGÉSIMA TERCERA SESIÓN ORDINARIA
DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL**

LICENCIADO MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

LICENCIADO NARCISO CAMPOS CUEVAS
TITULAR DE LA UNIDAD DE BANCA, VALORES Y AHORRO DE LA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

LICENCIADA CELIA DELGADO RUEDA
SUBDIRECTORA DE PROTECCIÓN AL AHORRO DE LA
UNIDAD DE BANCA, VALORES Y AHORRO DE LA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

LICENCIADO JAIME GONZÁLEZ AGUADÉ
PRESIDENTE DE LA
COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES


Norma Alicia Rosas R

ACTUARIA NORMA ALICIA ROSAS RODRÍGUEZ
PRESIDENTA DE LA
COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

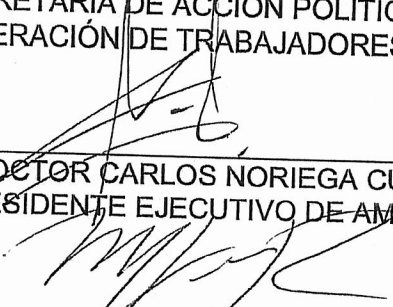
LICENCIADA MÓNICA LETICIA MENDOZA ARCHER
COORDINADORA GENERAL DE INFORMACIÓN
Y VINCULACIÓN DE LA
COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA
DE AHORRO PARA EL RETIRO

LICENCIADO ALBERTO GÓMEZ ALCALÁ
PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA
ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

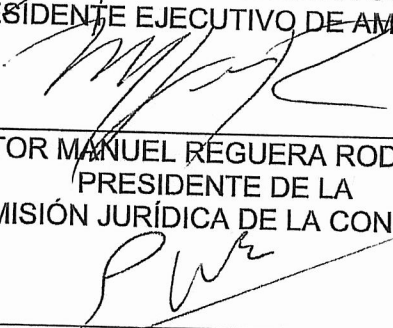
**LISTA DE ASISTENCIA DE LA
TRIGÉSIMA TERCERA SESIÓN ORDINARIA
DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL**




LICENCIADO JOSÉ MARIO GALVÁN RAMÍREZ
COORDINADOR DE PATRIMONIO SOCIAL DE LA
SECRETARÍA DE ACCIÓN POLÍTICA DE LA
CONFEDERACIÓN DE TRABAJADORES DE MÉXICO



DOCTOR CARLOS NORIEGA CURTIS
PRESIDENTE EJECUTIVO DE AMAFORE



DOCTOR MANUEL REGUERA RODRÍGUEZ
PRESIDENTE DE LA
COMISIÓN JURÍDICA DE LA CONCAMIN



LICENCIADO ROBERTO LAZO DE LA VEGA
TITULAR DEL ÁREA JURÍDICA DE LA ASOCIACIÓN MEXICANA
DE INSTITUCIONES DE SEGUROS