

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

**ACTA DE LA TRIGÉSIMA CUARTA SESIÓN ORDINARIA
DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL**

En la Ciudad de México, siendo las 12:00 horas del día veintisiete de octubre del 2016, se reunieron en el Recinto “Ángel Aceves Saucedo” de las Oficinas Centrales de CONDUSEF, ubicadas en Insurgentes Sur 762, piso E4, Colonia del Valle, en la propia Ciudad de México, los señores Licenciado Mario Alberto Di Costanzo Armenta, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Maestro José Bernardo González Rosas, Titular de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciado Eduardo Apáez Dávila, Director General Adjunto de Ahorro y Regulación Financiera, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciado Carlos Orta Tejada, Vicepresidente de Política Regulatoria de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; Licenciado Eduardo Iturriaga Velasco, Vicepresidente Jurídico 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 José Mario Galván Ramírez, Coordinador de Patrimonio Social de la Secretaría de Acción Política de la Confederación de Trabajadores de México; Licenciado Luis Felipe Briseño Barfuson, Gerente de Relaciones Institucionales 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, Titular del Área Jurídica de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros; Licenciado Jaime Mauricio Pino Aguilar, Gerente de Afiliaciones y Comisión de Negocios y Financiamiento de la Confederación Patronal de la República Mexicana; 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; 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 Cuarta 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 Cuarta 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 Cuarta 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 obviedad de tiempo, omitiría dar lectura a la misma.

Acuerdo 02: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional, aceptaron el contenido del acta de la Trigésima Tercera 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 enero – junio del 2016", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán cedió el uso de la palabra a la Lic. Silvia Fernández Martínez, Vicepresidenta de Delegaciones de CONDUSEF, quien sobre las acciones de atención describió que el 96.29% del total de acciones de atención realizadas por la Comisión Nacional, se realizan a través de las Subdelegaciones y el Centro de Atención Telefónica, dividido, en varios procesos, como son: Asesoría técnico - jurídica, gestión ordinaria, gestión electrónica, conciliación y defensoría legal.

Comentó que las asesorías técnico - jurídicas representan el 87.5%, en tanto que el proceso de gestión ordinaria el .40%, gestión electrónica el 9.45 y conciliación el 2.64%.

Anunció que en el caso de la defensoría legal, la mayoría de las subdelegaciones canalizan las solicitudes al Instituto Federal de Defensoría Pública, en virtud del convenio de colaboración que esta Comisión tiene celebrado.

Describió que independientemente de lo anterior, las Subdelegaciones llevan un seguimiento de los juicios, previa autorización de la Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva.

Expresó que el Centro de Atención Telefónica de la Comisión es el primer contacto que tiene el usuario con esta Comisión, por lo que resaltó las más de 300,000 asesorías registradas en el primer

semestre de 2016, lo que, dijo, representa un 37% de las acciones realizadas a nivel nacional.

Puntualizó que la causa que registró el mayor incremento fue la orientación sobre los servicios que ofrece la CONDUSEF, lo que demostró el interés de los usuarios en conocer los beneficios de la Reforma Financiera.

Mencionó que existe un claro incremento en las acciones de defensa al usuario realizadas entre el 2015 y el 2016 en el mismo periodo pues de enero a junio de este año se han realizado 818,781 acciones de atención a usuarios, lo que representó 73,215 acciones más que en el 2015.

Precisó que en el periodo enero – junio, las asesorías técnico – jurídicas ascendieron a 716,518, las controversias a 102,250 controversias y la gestión electrónica a 77,413.

Refirió que en el proceso de gestión electrónica se han incrementado el número de acciones realizadas, debido al compromiso e interés de las Instituciones Financieras de sumarse con esta Comisión Nacional para agilizar el proceso de atención a usuarios.

Subrayó que el proceso de conciliación tuvo también un incremento en razón de la firma de las “Bases de colaboración en materia de suplantación o usurpación de identidad”, impulsadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y señaló que como

resultado de este esfuerzo conjunto, la CONDUSEF implementó el protocolo de atención por posible robo de identidad.

Desglosó que los productos más reclamados en las regiones fueron las tarjetas de crédito y las tarjetas de débito, excepto en la región norte y sur, donde se observó un incremento del producto Reporte de Crédito Especial.

Especificó que a través de la supervisión realizada por la Vicepresidencia de Delegaciones, se han ofrecido acciones y mayores elementos para que las Subdelegaciones puedan identificar y canalizar de manera adecuada las causas de los asuntos que presentan los usuarios de servicios financieros.

En el tema de Educación Financiera, declaró que a través de la inclusión financiera en las delegaciones regionales y subdelegaciones, se busca que los usuarios de servicios financieros tomen las mejores decisiones sobre los productos y servicios ofertados.

Aclaró que durante el primer semestre del 2016, se lograron realizar 2,069 acciones, lo que representa el 19% de la meta establecida en el Programa Institucional de la CONDUSEF.

Comunicó que en abril, se publicaron las reformas al Estatuto Orgánico de la CONDUSEF que modificaron la estructura orgánica anterior de 36 Delegados Estatales a 6 Delegados Regionales.

Aseguró que la Educación Financiera, como elemento de inclusión, otorga grandes aperturas en actividades como pláticas en empresas, conferencias escolares, talleres, reuniones de vinculación y jornadas de trabajo y módulos. A este respecto, adicionó, se han realizado 752 acciones a través de las Subdelegaciones.

Confirmó que con el propósito de acercar la mayor cantidad de servicios a la ciudadanía, evitando costos por traslado, en el periodo enero – junio, se han instalado 123 módulos de atención a usuarios entre fijos e itinerantes en distintas localidades alejadas de las oficinas de la Comisión Nacional.

Afirmó que Ciudad Juárez, Baja California Sur y Morelos fueron los estados con mayor participación.

Explicó que en la actividad mediática de las Subdelegaciones, las Subdelegaciones con mayor actividad fueron Morelos, Sonora, Estado de México, Baja California Sur y Guanajuato.

Destacó que el total de eventos de divulgación de Educación Financiera por las Subdelegaciones ascendió a 752, donde 81 fueron pláticas para empresas, 297 conferencias en escuelas, 123 módulos de atención y jornadas de trabajo, 78 talleres y 173 reuniones de vinculación.

Sobre el protocolo de posible robo de identidad, manifestó que en el periodo las acciones de defensa PORI fueron más de 3,600 y sostuvo que el folio PORI puede incluir varias acciones de atención.

Añadió que durante el periodo se llevaron a cabo tres eventos de suma importancia:

- La inauguración de la Subdelegación Centro Histórico, ubicada en el Metro Allende, que empezó a funcionar a partir del 7 de marzo del 2016.
- La firma del Convenio de Colaboración con la Comisión Nacional para la Planeación de la Educación Superior (COEPES) Guanajuato, que engloba a 45 instituciones académicas para promover Educación Financiera y donde de manera particular, se promovió el Diplomado en Educación Financiera y los Consejos Consultivos Regionales.
- La instalación de los Consejos Consultivos Regionales, dentro del plazo señalado en el ordenamiento legal. Lo anterior en razón de la publicación de las Reformas y Adiciones al Estatuto Orgánico de la CONDUSEF en el Diario Oficial de la Federación del 28 de abril del 2016 mediante las cuales se dispuso, en su artículo Tercero Transitorio, que los Consejos Consultivos Regionales debían ser instalados a los treinta días hábiles siguientes a la entrada en vigor de estas reformas y adiciones ya que al término de este plazo, quedarían extintos los Consejos Consultivos Estatales y Locales. Cabe señalar, que los treinta días hábiles siguientes a la entrada en vigor de las reformas y adiciones de mérito, corrieron del 2 de mayo al 13 de junio de 2016.

Señaló que a la fecha se han celebrado los Consejos Consultivos Regionales de las Zonas Centro, Occidente, Oriente y Sureste y que la información sobre los mismos se presentará en la siguiente sesión del Consejo Consultivo Nacional.

Hizo saber que los acuerdos más importantes de los Consejos Consultivos que sesionaron en el periodo, fueron los siguientes:

- Banca Móvil en el que BBVA Bancomer se comprometió a resolver de manera favorable las reclamaciones presentadas por el producto de Banca Móvil y en los cuales haya sido contratado el servicio de dinero móvil sin el consentimiento del usuario, reconsiderando los asuntos que no hubiesen sido favorables.
- Tiras Auditoras mediante el cual los representantes de las Instituciones Financieras, con la finalidad de propiciar un mayor entendimiento en las tiras auditoras presentadas en informes de Ley, acompañarán una explicación descriptiva de las claves presentes.
- Cheques, a través del cual se propuso plantear a las Procuradurías de Justicia de los estados su apoyo a fin de que peritos adscritos a las mismas, auxilien a los usuarios con un dictamen en grafoscopia que avale la diferencia de firmas con los títulos de crédito pagados indebidamente.



Por último, reconoció el esfuerzo que día a día realizan los Delegados Regionales, los Subdelegados, conciliadores y estructura operativa de cada Subdelegación a fin de proteger y defender a los usuarios de servicios financieros.

Escuchado lo anterior, se acordó lo siguiente:

Acuerdo 03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron nota del Informe de actividades enero – junio del 2016. 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 tercer punto del Orden del Día, referente a la “Ratificación de consejeros”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán detalló que la integración y funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF se regula en:

- Los artículos 32 a 38 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros
- Los artículos 29 a 37 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF
- Las “Bases para la Integración e Instalación del Consejo Consultivo Nacional”, aprobadas en la primera sesión celebrada el 12 de mayo de 1999
- Las “Reglas para el Funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF” y

- El Acuerdo por el que se designan los representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ante los órganos colegiados que se indican”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero del 2013 y sus modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre del 2013 y el 29 de enero del 2015.

Definió que el artículo 33, primer párrafo de la Ley para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, señala:

“El Consejo Consultivo Nacional estará integrado por el Presidente quien lo presidirá, así como por dos representantes de la Secretaría, un representante por cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes de las Instituciones Financieras y tres más de los Usuarios”

Enunció que, por su parte, el artículo 37 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF indica:

“Los Consejos Consultivos conocerán de los impedimentos que tengan sus miembros para deliberar, resolver y votar asuntos concretos, debiendo el interesado exponer las razones por las cuales se encuentra impedido para participar en la sesión en la cual haya de discutirse el asunto en cuestión.

El impedimento legal será analizado y resuelto desde luego por el Consejo Consultivo, previa deliberación de los demás miembros presentes.”

Por último, expuso que la regla Sexta de las “Reglas para el Funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF” dispone:

“SEXTA.- Los miembros del Consejos durarán en su encargo un periodo de dos años, pudiendo ser reelegidos por el voto de la mayoría de los miembros del Consejo, sin que para estos efectos sean considerados los consejeros que representen a las Instituciones Financieras y a los Usuarios.

El cargo de Consejeros a que se refiere la Regla Quinta anterior, no será remunerado, ni establecerá relación administrativa o de jerarquía alguna, respecto de los servidores públicos de la CONDUSEF.”

Como consecuencia de lo anterior, sometió la ratificación de los consejeros, como sigue:

Lic. Mario Alberto Di Costanzo Armenta (CONDUSEF)	Presidente del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF
Lic. José Bernardo González Rosas Lic. Eduardo Apérez Dávila	Dos representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
Lic. Jaime González Aguadé (CNBV) Act. Norma A. Rosas Rodríguez (CNSF) Lic. Carlos Ramírez Fuentes (CONSAR)	Un representante por cada una de las Comisiones Nacionales
Dr. Carlos Noriega Curtis (AMAFORE) Lic. Mario Vela Berrondo (AMIS) Lic. Alberto Gómez Alcalá (ABM)	Tres representantes de las Instituciones Financieras
Lic. Fernando Salgado Delgado (CTM) Lic. Manuel Herrera Vega (CONCAMIN) Mtro. Gustavo A. de Hoyos Walther (COPARMEX)	Tres representantes de los Usuarios

Acuerdo 04: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional ratificaron a los consejeros referidos en el cuadro anterior. Los representantes de las Instituciones Financieras y de los Usuarios se abstuvieron a votar en sus propias ratificaciones. Lo anterior con fundamento en los artículos 33, primer párrafo de la Ley para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 37 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la regla Sexta de las “Reglas para el Funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF”.

IV.- En el último punto del Orden del Día, propio de los “Asuntos Generales”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán preguntó a los miembros del Consejo Consultivo Nacional si deseaban someter otro a tema a consideración.

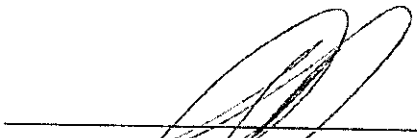
Los consejeros manifestaron no tener tema alguno adicional que desahogar.

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

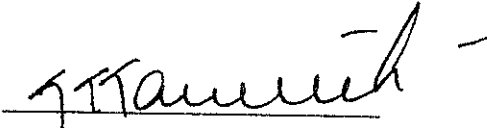
Los consejeros dieron por concluida la Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF, terminando ésta a las 12:45 horas del veintisiete de octubre del 2016.

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. Marie Alberto Di Costanzo
Armenta
Presidente del Consejo
Consultivo Nacional



Lic. Gabriela Sánchez
Santillán
Secretaria del Consejo
Consultivo Nacional