

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

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

En la Ciudad de México, siendo las 9:30 horas del día primero de marzo del 2017, se reunieron en la Sala de Juntas de la Señora Subsecretaria de Hacienda y Crédito Público, ubicada en el Tercer Patio Mariano del cuarto piso de Palacio Nacional, Colonia Centro, en la propia Ciudad de México, los señores Licenciado Gabriel Fernando Ibarra Hernández, Director de Planeación y Ahorro de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciada Mónica Brenda Villarreal Medel, Directora General Adjunta de Ahorro y Regulación Financiera de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciado Mario Alberto Di Costanzo Armenta, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; 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; Licenciado Carlos Ramírez Fuentes, Presidente 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, 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; Licenciado Emmanuel Cardoso Blanno, 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 Quinta 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 Quinta 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 Quinta 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 Cuarta 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 2016”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán cedió el uso de la palabra a la Licenciada Silvia Fernández Martínez, Vicepresidenta de Delegaciones de CONDUSEF, quien sobre las acciones de atención describió que éstas ascendieron a 780,432. De éstas, señaló que 683,895 fueron asesorías técnico - jurídicas; 2,335 gestiones ordinarias; 74,152 gestiones electrónicas; 20,456 conciliaciones y 3 defensorías legales.

Anunció que en el caso de la defensoría legal, se iniciaron un total de 808,432 acciones de defensa al usuario, de las cuales 780,432 fueron realizadas por las Subdelegaciones Estatales, Metropolitanas y el Centro de Atención Telefónica lo que representó un 5.56% más que las realizadas en el mismo periodo del año 2015.

Sobre las atenciones técnico – jurídicas, precisó que éstas se incrementaron en 6% en comparación con el mismo periodo de 2015. Añadió que la Vicepresidencia Jurídica registró en el mismo periodo 4,973 acciones, con lo que la suma total ascendió a 688,868 atenciones en el periodo.

Por lo que se refiere a las controversias, expuso que el proceso de Gestión Ordinaria disminuyó un 41.8% en comparación con el mismo periodo del 2015, mientras que la Gestión Electrónica se incrementó en un 2.58% en comparación con el mismo periodo del año anterior.

Resaltó que el proceso de Conciliación incrementó sus acciones en un 13.77%.

En el tema de Educación Financiera, declaró que durante el segundo semestre del 2016 se realizaron 2,709 actividades y que 1,540 eventos de divulgación realizados en las Subdelegaciones, representaron el 57% del total de las acciones de Educación Financiera.

Hizo saber que los 1,540 eventos de divulgación consistieron en:

- 20 Pláticas en tu empresa
- 445 Conferencias en escuelas de nivel básico (primaria y secundaria)
- 59 Conferencias en escuelas de nivel medio superior
- 449 Conferencias en Universidades
- 279 Talleres
- 230 Reuniones de vinculación
- 58 Jornadas de trabajo mediante instalación de módulos

Agregó que en las actividades de divulgación se abordaron los siguientes temas: Ahorro, inversión, crédito, presupuesto, AFORES y seguros.

Refirió otras actividades realizadas, como sigue:

- 1,163 eventos de difusión
- 6 Consejos Consultivos Regionales
- 1,155 actividades en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera

Subrayó que las Subdelegaciones en Morelos, Sonora, Guanajuato, Ciudad Juárez, Baja California Sur, Estado de México, Tabasco, Jalisco, Durango y San Luis Potosí fueron las que mayor actividad mediática tuvieron.

Tratándose de los Consejos Consultivos Regionales, la Licenciada Silvia Fernández Martínez dio a conocer que en el periodo julio – diciembre se realizaron 6 Consejos Consultivos, a saber:

- Centro 23 de agosto
- Occidente 8 de septiembre
- Oriente 22 de septiembre
- Sureste 29 de septiembre
- Metropolitana 13 de octubre
- Norte 24 de noviembre

Detalló los principales acuerdos alcanzados, como sigue:

Tiras auditoras

Los representantes de las Instituciones Financieras, con la finalidad de propiciar un mejor entendimiento en las tiras auditoras presentadas en informes de ley, acompañarán una explicación descriptiva de las claves utilizadas.

Cancelación de póliza no contratada

Los titulares y/o representantes de las UNES, se comprometen a validar las grabaciones antes de emitir sus respuestas, a fin de confirmar que los elementos que adjuntan, acreditan la contratación del seguro con autorizaciones expresas de los usuarios y que se

apeguen a las Disposiciones en materia de Sanas Prácticas, transparencia y Publicidad aplicables a las Instituciones de Seguros, de lo contrario deberán cancelar los contratos y devolver las primas.

En caso de que las Subdelegaciones detecten grabaciones que no cumplan con las Disposiciones, se enviarán los asuntos a la Vicepresidencia Jurídica.

Solicitud de retiro no atendida

Las UNES se comprometen a proporcionar respuestas completas, con soportes documentales o gráficos de sus acciones e informar el estado que guarda el expediente electrónico del reclamante, indicando el contacto telefónico o correo de la persona que seguirá atendiendo la solicitud de retiro en la AFORE correspondiente.

Escuchado lo anterior, se acordó lo siguiente:

Acuerdo 03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron nota del Informe de actividades julio – diciembre 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.- 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 Quinta Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF, terminando ésta a las 10:15 horas del primero de marzo del 2017.

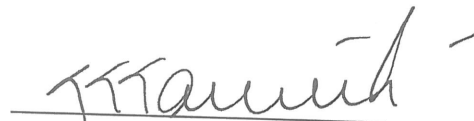
Para efectos de constancia se redacta la presente acta, la cual se firma por el Presidente del Consejo Consultivo Nacional y por la Secretaria de la misma.

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

ANEXO I

ORDEN DEL DIA DE LA TRIGÉSIMA QUINTA
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 2016

III.- ASUNTOS GENERALES

LISTA DE ASISTENCIA

LISTA DE ASISTENCIA DE LA
TRIGÉSIMA QUINTA 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

MAESTRO JOSÉ BERNARDO GONZÁLEZ ROSAS
TITULAR DE LA UNIDAD DE BANCA, VALORES Y AHORRO DE LA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

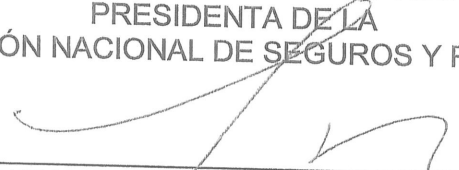
LICENCIADA MÓNICA BRENDA VILLARREAL MEDEL
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE AHORRO Y REGULACIÓN
FINANCIERA DE LA
UNIDAD DE BANCA, VALORES Y AHORRO DE LA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

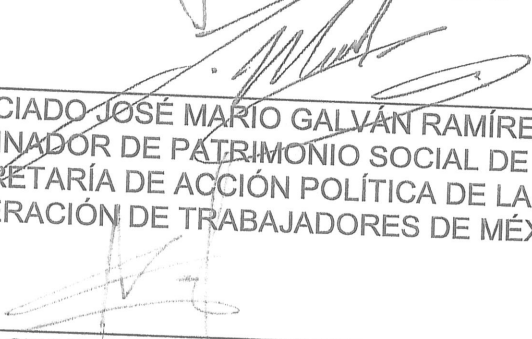


LICENCIADO CARLOS RAMÍREZ FUENTES
PRESIDENTE DE LA
COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA
DE AHORRO PARA EL RETIRO

LISTA DE ASISTENCIA DE LA
TRIGÉSIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA
DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL



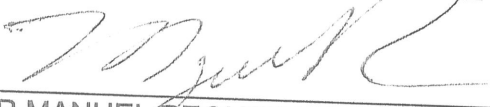
LICENCIADO ALBERTO GÓMEZ ALCALÁ
PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA
ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO



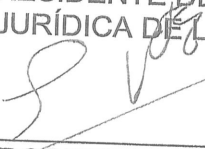
LICENCIADO JOSÉ MARIO GALVÁN RAMÍREZ
COORDINADOR DE PATRIMONIO SOCIAL DE LA
SECRETARÍA DE ACCIÓN POLÍTICA DE LA
CONFEDERACIÓN DE TRABAJADORES DE MÉXICO



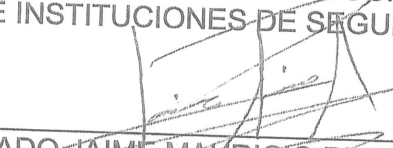
DOCTOR CARLOS NORIEGA CURTIS
PRESIDENTE EJECUTIVO DE AMAFORE



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



LICENCIADO JAIME MAURICIO PINO AGUILAR
GERENTE DE EVALUACIONES Y COMISIÓN DE NEGOCIOS
Y FINANCIAMIENTO DE LA CONFEDERACIÓN PATRONAL
DE LA REPÚBLICA MEXICANA