

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

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

En la Ciudad de México, siendo las 13:50 horas del día primero de marzo del 2018, se reunieron en la Sala de Juntas del Señor Subsecretario 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 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; Maestro José Bernardo González Rosas, Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; Licenciado Eduardo Iturriaga Velasco, Vicepresidente Jurídico 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 Juan Carlos Jiménez Rojas, Director General 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 Séptima 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 Séptima 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 Séptima 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 Sexta 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 2017”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán cedió el uso de la palabra a la Licenciada Silvia Fernández Martínez, Vicepresidenta de Delegaciones de CONDUSEF, quien describió que el proceso de atención a usuarios se compone de las siguientes acciones:

- 1.- Asesorías inmediatas: Registro de consultas sobre servicios o productos financieros
- 2.- Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica
- 3.- Conciliación
- 4.- Derivado de la conciliación: Dictamen, sanción, Defensoría legal gratuita

Señaló que en el periodo julio – diciembre del 2017, las acciones de atención por proceso en Subdelegaciones ascendieron a 837,523, esto es, 7.3% más que las realizadas en el mismo periodo del 2016. De éstas, anunció que 716,518 fueron asesorías técnico – jurídicas; 3,247 gestiones ordinarias, 77,413 gestiones electrónicas y 21,590 conciliaciones.

En cuanto a las atenciones técnico - jurídicas, comentó que éstas incrementaron en 7.13% en comparación con el mismo periodo del 2016.

Por lo que se refiere a la Gestión Ordinaria, expresó que ésta se incrementó en 12.5% en comparación con el 2016.



Mencionó que el proceso de conciliación incrementó sus acciones iniciadas en un 7.26%.

Tratándose de las acciones de educación financiera, aseveró que durante el periodo julio – diciembre del 2017, se realizaron 2,785 actividades de educación financiera, de las cuales el 45.75% (1,274) se refieren a la difusión que se realizó en entrevistas, notas de prensa, televisión, radio e internet y el 54.25% (1,511) a la promoción que se efectuó mediante pláticas, talleres y módulos y a la Semana Nacional de Educación Financiera (1,286).

Puntualizó que de las 2,785 actividades, en el mes de julio se realizó el 13.03%, en agosto el 13.72%, en septiembre el 5.53%, en octubre el 54.83%, en noviembre el 8.80% y en diciembre el 4.09%.

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

Destacó que en este mismo periodo de julio – diciembre del 2017, se dio atención a usuarios a través de módulos que fueron instalados en distintas localidades con el propósito de acercar la mayor cantidad de servicios a la ciudadanía, evitando costos por traslado.

Precisó que se han instalado 64 módulos de atención a usuarios entre fijos e itinerantes en distintas localidades alejadas de las oficinas de la Comisión Nacional.

Aclaró que las Subdelegaciones con mayor actividad mediática fueron Sonora, Tabasco, Estado de México, Ciudad Juárez y Morelos.

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

Con respecto a las actividades de promoción, declaró que se distribuyeron 64,050 ejemplares de la Revista “Proteja su dinero” y se envió material de educación financiera a Subdelegaciones Estatales y Metropolitanas.

En lo relativo a los Consejos Consultivos Regionales, la Licenciada Silvia Fernández Martínez dio a conocer que en el periodo julio – diciembre del 2017 sesionaron 2 Consejos Consultivos Regionales, a saber:

- Delegación Regional Centro
- Delegación Regional Norte

Manifestó que derivado de las sesiones de los Consejos Consultivos Regionales, se alcanzaron los siguientes acuerdos:

Banca Móvil

BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer; se comprometió a resolver de manera favorable las reclamaciones presentadas por el producto de Banca Móvil, pero sólo en aquellos casos en que la salida de dinero se

hiciera a través de ráfagas, es decir, un SPEI por la misma cantidad con una periodicidad de minutos.

Fraudes Cibernéticos

Ante el incremento en las reclamaciones originadas por fraude cibernético, se propone a los integrantes del Consejo, auxiliar en la promoción y difusión del cuaderno de Fraudes Financieros, el cual fue elaborado como una guía que sirve para identificar los tipos de fraudes financieros más comunes, la forma de evitarlos y cómo actuar si se es víctima de alguno.

Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el usuario, cliente y/o socio

Las UNES se comprometen a impulsar la difusión de medidas preventivas para evitar el incremento de las disposiciones en cajero y reforzando la revisión de sus cajeros automáticos, así como la seguridad de sus sistemas.

Para evitar que le sea robada la identidad a la Institución Financiera, en tanto entran en vigor las disposiciones de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las UNES se comprometen a darle un trato especial a este tipo de asuntos y a buscar alternativas para aumentar el índice de conciliación favorable; por su parte la CONDUSEF, a través de las Subdelegaciones se compromete a continuar con la difusión de medidas preventivas.

↑

Solicitud de cancelación de contrato y/o póliza no atendida y/o no aplicada.

Las UNES se comprometen a instruir a sus promotores para que dejen de realizar estas malas prácticas. Por su parte las Subdelegaciones se comprometen a no recibir las solicitudes de cancelación del contrato y/o póliza a nombre de los usuarios, presentadas por los promotores y enviarles los nombres de dichos promotores a las UNES para que tomen las medidas pertinentes.

Por lo que hace a las actividades de la Vicepresidencia de Delegaciones, relató que durante el periodo julio – diciembre, se realizaron diversas reuniones de trabajo con Instituciones Financieras, las cuales tuvieron como objetivo mejorar los procedimientos de atención a las reclamaciones presentadas por los usuarios.

Enlistó las instituciones que participaron, como sigue:

- Profuturo
- GNP Seguros
- Metlife
- Buró de Crédito
- Inbursa, Grupo Financiero
- Banco Azteca
- Scotiabank
- Sura

↑.

Por último, afirmó que se visitaron las Subdelegaciones de Guerrero y Oaxaca y que en dichos estados se realizaron actividades con sectores de gobierno, universidades y empresas.

Escuchado lo anterior, se acordó lo siguiente:

Acuerdo 03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron nota del Informe de actividades julio – diciembre del 2017. 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 tema a consideración.

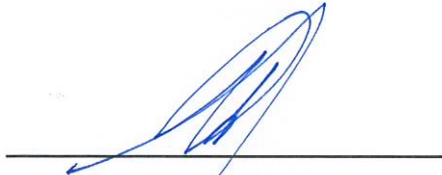
Los consejeros manifestaron no tener tema alguno adicional que desahogar.

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

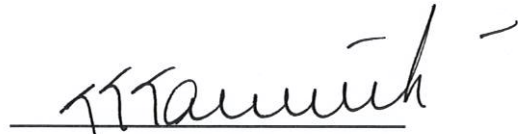
Los consejeros dieron por concluida la Trigésima Séptima Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF, terminando ésta a las 14:20 horas del primero de marzo del 2018. ↗

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 SÉPTIMA
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 2017

III.- ASUNTOS GENERALES

LISTA DE ASISTENCIA

“UBVA/DGAARF/030/2018
Ciudad de México, a 1° de abril de 2018

GABRIELA SÁNCHEZ SANTILLÁN
Comisión Nacional para la Protección y Defensa
de los Usuarios de Servicios Financieros
Secretaria del Consejo Consultivo Nacional
Presente

Se hace referencia al oficio SJG/5760/2018 de fecha 27 de marzo de 2018, mediante el cual se envió el original de la lista de asistencia correspondiente a la Trigésima Séptima Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional celebrado el 1° de marzo de 2018, para que sea firmado por el representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Al respecto, adjunto el original de la lista de asistencia firmada por el representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ante dicha Sesión del Consejo Consultivo Nacional.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente
La Directora General Adjunta,

Mónica Brenda Villarreal Medel



C.c.p.- Titular de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro, SHCP.- Para su conocimiento.

E.A18-2995

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

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

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

P.I.

MAESTRO JOSÉ BERNARDO GONZÁLEZ ROSAS
PRESIDENTE DE LA
COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES

LICENCIADO LUIS EDUARDO ITURRIAGA VELASCO
VICEPRESIDENTE JURÍDICO DE LA
COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

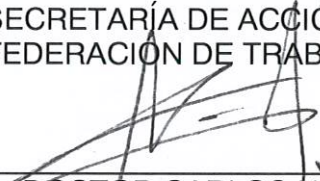
LICENCIADO CARLOS RAMÍREZ FUENTES
PRESIDENTE DE LA
COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA
DE AHORRO PARA EL RETIRO

LICENCIADO JUAN CARLOS JIMÉNEZ ROJAS
DIRECTOR GENERAL DE LA
ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

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



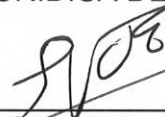
LICENCIADO JOSÉ MARIO GALVÁN RAMÍREZ
COORDINADOR DE PATRIMONIO SOCIAL DE LA
SECRETARÍA DE ACCIÓN POLÍTICA DE LA
CONFEDERACION DE TRABAJADORES DE MÉXICO



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