

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

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

En la Ciudad de México, siendo las 9:00 horas del día veintitrés de noviembre del 2018, se reunieron en “Salón de Usos Múltiples” ubicado en la Planta Baja del Primer Patio Mariano de Palacio Nacional, Colonia Centro, en la Ciudad de México los señores Maestro Emilio Fueyo Saldaña, 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 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 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 Octava 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 Octava 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 Octava 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 Séptima 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 2018”, 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 enero – junio del 2018, las acciones de atención por proceso en Subdelegaciones ascendieron a 982,462. De éstas, anunció que 863,800 fueron asesorías técnico – jurídicas; 2,664 gestiones ordinarias, 89,453 gestiones electrónicas y 26,545 conciliaciones.

En cuanto a las Acciones de Atención y Controversias expresó que se iniciaron un total de 982,462 acciones de atención a usuarios, 15.07% más que las realizadas en el mismo periodo del 2017.

Por lo que se refiere a las Asesorías Técnico Jurídicas, anunció que se incrementaron 15.6% en comparación con el mismo periodo de 2017.

Mencionó que las controversias presentaron un incremento del 11.4% en sus acciones iniciadas, alcanzando a junio la suma de 118,662.

Por su parte, el Proceso de Gestión Electrónica, en comparación con el mismo periodo de 2017, tuvo un incremento del 13.43, pues en junio sumaban 89,453 procesos.

Finalmente, en el Proceso de Conciliación comentó que al mes de junio sumaron 26,545 conciliaciones con lo que se incrementó en un 6.3% con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

Tratándose de las acciones de educación financiera, aseveró que durante el periodo enero - junio del 2018, las Delegaciones Regionales, a través de las Subdelegaciones, participaron en coordinación con la Dirección General de Educación Financiera en la difusión y promoción de la cultura financiera, sobre el uso de los servicios y productos financieros, construyendo una herramienta importante para que los usuarios de servicios financieros tomen mejores decisiones sobre los productos y servicios financieros ofertados.

Precisó que en el periodo se realizaron 1,262 actividades de educación financiera, de las cuales 1,012 (80.19%) se refieren a la difusión que se realizó en entrevistas, notas de prensa, televisión,



radio e internet y 250 (19.8%) a la promoción que se efectuó mediante pláticas, talleres y módulos.

Puntualizó que de las actividades del primer semestre del 2018, en el mes de enero se realizó el 25.36%, en febrero el 20.68%, en marzo el 27.34%, en abril el 9.27%, en mayo el 12.2% y en junio el 5.15%.

En lo que corresponde a actividades de promoción, dio a conocer que se distribuyeron 89,400 ejemplares de la Revista "Proteja su Dinero", asimismo, aseguró que se envió material de educación financiera a Subdelegaciones Estatales y Metropolitanas.

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, 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.

Puntualizó que se han instalado 28 módulos de atención a usuarios entre fijos e itinerantes en distintas localidades alejadas de las oficinas de la Comisión Nacional.

Aclaró que en el periodo, las Subdelegaciones con mayor actividad mediática fueron Morelos, Sonora, Tabasco, Veracruz y Ciudad Juárez.

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

Hizo saber que derivado del inicio de campañas y la veda electoral que se llevó a cabo en el país, no se pudieron realizar las actividades que se tenían programadas, para no interferir y/o

prestarse a malos entendidos durante este proceso electoral, ya que se prohibió difundir logros de gobierno, obra pública, ni emitir información dirigida a justificar o convencer a la población de la pertinencia o logros de una administración en los diversos niveles gubernamentales.

En razón de lo anterior, reconoció, las sesiones de los Consejos Consultivos Regionales se realizarán durante el segundo semestre del 2018.

Finalmente, por lo que hace a las actividades de la Vicepresidencia de Delegaciones, subrayó que durante el primer trimestre del 2018, se realizaron conferencias en el marco del Décimo Congreso Internacional de la Red Académica de Comercio y Negocios Internacionales, "Innovación: del emprendimiento a la internacionalización de los negocios".

Resaltó que la sede fue la Facultad de Estudios Superiores Acatlán (UNAM) y que también se realizaron conferencias en la Universidad Fidel Velázquez en Nicolás Romero, con temas de finanzas personales, pensiones y educación financiera, en el marco del Día Internacional de la Mujer y que se contó con la participación de SURA y el Instituto Mexiquense de la Juventud.

Escuchado lo anterior, se acordó lo siguiente:

Acuerdo 03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron nota del Informe de actividades enero - junio del 2018. 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 Octava Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF, terminando ésta a las 9:45 horas del veintitrés de noviembre 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 OCTAVA  
SESIÓN ORDINARIA DEL  
CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA CONDUSEF**

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

II.- INFORME DE ACTIVIDADES ENERO - JUNIO DEL 2018

III.- ASUNTOS GENERALES

# LISTA DE ASISTENCIA

**LISTA DE ASISTENCIA DE LA  
TRIGÉSIMA OCTAVA 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

---

MAESTRO EMILIO FUEYO SALDAÑA  
TITULAR DE LA UNIDAD DE BANCA, VALORES Y AHORRO DE LA  
SECRETARIA 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

---

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 OCTAVA SESIÓN ORDINARIA  
DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL



---

DOCTOR CARLOS NORIEGA CURTIS  
PRESIDENTE EJECUTIVO DE AMAFORE



---

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




---

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