

**ACTA DE LA TRIGÉSIMA NOVENA SESIÓN ORDINARIA
DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA
PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
(CONDUSEF)**

Siendo las 9:45 horas del día 7 de mayo del 2019, se reunieron en la Sala de Juntas del Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, ubicada en el piso 12, de la Torre III de Insurgentes Sur número 1971, Colonia Guadalupe Inn, en la Ciudad de México, los ciudadanos Licenciado Oscar Rosado Jiménez, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en su carácter de Presidente del Consejo Consultivo Nacional de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Maestro Juan Pablo Graf Noriega, 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 Jorge Alberto Conde Lara, Vicepresidente de Supervisión de Grupos e Intermediarios Financieros "A" de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; Maestro Ricardo Ernesto Ochoa Rodríguez, Presidente 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 Gabriel Roqueñi Rello, Presidente de la Comisión de Normatividad de la Asociación de Bancos de México; Licenciado Gerardo Alvarado Sosa, Subdirector de Operación de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro; Licenciado Jaime Mauricio Pino Aguilar, Gerente de Grandes Empresas de la Confederación Patronal de la República Mexicana; Licenciado Roberto Lazo De la Vega, Titular del Área Jurídica de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros y como invitados, Licenciado Luis Fabre Pruneda, Vicepresidente Técnico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciada Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciado Roberto Tejero Castañeda, Vicepresidente de Delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Contador Público Fernando Enrique Zambrano Suárez, Vicepresidente de Planeación y Administración de la Comisión Nacional para la Protección y

Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciada Ana Clara Frago Pereida, Titular del Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciado José de Jesús Rodríguez Gutiérrez, 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, Titular de la Secretaría de la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en su carácter de Secretaria Técnica del Consejo Consultivo Nacional de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para celebrar la Trigésima Novena Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF.

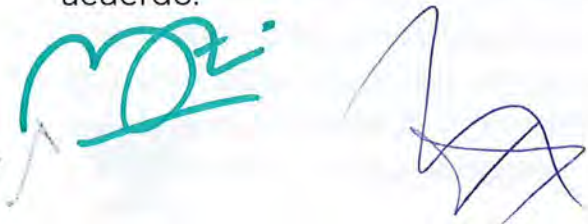
En primer lugar la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán, en uso de la palabra, informó al Licenciado Oscar Rosado Jiménez, Presidente del Consejo Consultivo Nacional, de la existencia de quórum legal para llevar a cabo la sesión.

Dicho lo anterior, sometió a consideración de los presentes el Orden del Día para la Trigésima Novena Sesión Ordinaria, de acuerdo a lo siguiente:

**Orden del día de la Trigésima Novena Sesión Ordinaria
del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF**

- I. Lectura y aprobación del acta de la Trigésima Octava Sesión Ordinaria.
- II. Ratificación de Consejeros.
- III. Informe de actividades del periodo julio-diciembre del año 2018.
- IV. Asuntos Generales

Acto seguido los miembros del Consejo Consultivo Nacional dictaron el siguiente acuerdo:



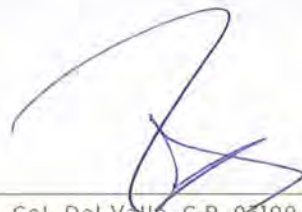
Acuerdo 01: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional autorizaron el Orden del Día propuesto para la Trigésima Novena Sesión Ordinaria. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 36 del Estatuto Orgánico de la 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 y aprobación del acta de la Trigésima Octava Sesión Ordinaria” 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 Octava 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 relación al segundo punto del Orden del Día, referente a la “Ratificación de consejeros”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán puntualizó que la integración y funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF encuentra fundamento en lo establecido en los artículos 32 a 38 de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 29 a 37 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, en las “Bases para la Integración e Instalación del Consejo Consultivo Nacional”, aprobadas en su primera sesión celebrada el 12 de mayo de 1999, en las “Reglas para el Funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF” y en 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 de 2013 y el 29 de enero de 2015.

En ese orden de ideas solicitó la ratificación de los Consejeros, como se indica en la siguiente página.



ENTIDAD	REPRESENTANTE
CONDUSEF	Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
SHCP	Titular de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SHCP	Director General Adjunto de Ahorro y Regulación Financiera de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
CNBV	Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores
CNSF	Presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
CON SAR	Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
CTM (Usuarios)	Secretario General sustituto de la Confederación de Trabajadores de México
CONCAMIN (Usuarios)	Presidente de la Confederación de Cámaras Industriales
COPARMEX (Usuarios)	Presidente de la Confederación Patronal de la República Mexicana
ABM (Institución Financiera)	Presidente Ejecutivo de la Asociación de Bancos de México
AMAFORE (Institución Financiera)	Presidente Ejecutivo de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro
AMIS (Institución Financiera)	Presidente de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros

Acuerdo 03: 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".

III.- En relación al desahogo del tercer punto del Orden del Día, referente al "Informe de actividades julio – diciembre del 2018", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán cedió el uso de la palabra al Licenciado Roberto Tejero Castañeda, Vicepresidente de Delegaciones de la CONDUSEF, quien en uso de la palabra comunicó lo siguiente:

Que las cifras del informe corresponden al segundo semestre del año 2018 y se refieren a los procesos de atención que se realizan en las Subdelegaciones Estatales y Metropolitanas, así como en el Centro de Atención Telefónica, también mencionó que en este periodo las acciones totales en este tema ascendieron a 877,751, el equivalente a 4.8% más en comparación al mismo periodo del año 2017. Asimismo precisó que de esas acciones, 759,220 correspondieron a asesorías técnico – jurídicas, 91,415 a gestiones y 27,116 a conciliaciones.

En relación a las asesorías técnico – jurídicas, detalló que el 58% recayó en las asesorías de los productos de servicios que otorga la CONDUSEF, en la orientación de productos financieros y en la emisión de reportes de créditos especiales, que el Centro de Atención Telefónica realizó un total de 336,197 asesorías técnico – jurídicas y que los sectores más reclamados fueron Instituciones de Banca Múltiple con 32% y aseguradoras con 8%. Respecto de las causas con mayor incidencia comentó que fueron la orientación sobre los productos y servicios que ofrece la CONDUSEF representando un 27% y la orientación sobre los productos financieros con el 22%.

Por lo que se refiere a la atención presencial, afirmó que las Sociedades de Información Crediticia representaron el 65% de la atención, las Instituciones de

Banca Múltiple el 15%, Procesar el 6%, Seguros el 5% y SOFOMES el 3%, con lo que se fortalecieron los mecanismos de prevención y orientación de los servicios ofertados.

En cuanto al proceso de gestión, informó que se iniciaron 91,415 procesos en ambas modalidades, de los cuales, se concluyeron 89,915 con un porcentaje del 57% de resoluciones favorables.

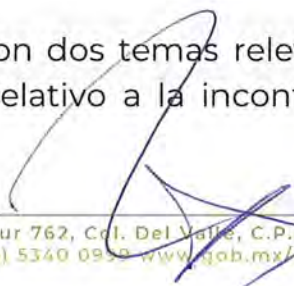
En ese orden de ideas respecto al procedimiento de conciliación, precisó que se iniciaron 27,116 procesos y se concluyeron 28, 857, lo que representó 16.3% más en comparación a los realizados en el mismo periodo del año 2017.

Posteriormente, en relación al tema de la educación financiera, subrayó que en este periodo se realizaron 2,636 actividades, de las cuales 1,115 correspondieron a actividades de difusión, que representaron el 42.3%, y 1521 fueron actividades de promoción mismas que representaron el 57.7%, que en el mes de octubre del 2018, se contabilizó el mayor porcentaje de actividades, con 68.4% de las mismas, que se distribuyeron 104,400 ejemplares de la revista "Proteja su Dinero" en el interior de la República Mexicana. Asimismo, enfatizó que se dio atención a usuarios a través de 32 módulos de atención a usuarios, entre fijos e itinerantes, en distintas localidades alejadas de las oficinas de la Comisión Nacional y que las entidades con mayor participación fueron, Sonora, Tabasco, Morelos, Ciudad Juárez y Aguascalientes.

Relativo a los Consejos Consultivos Regionales, manifestó que para este periodo se realizaron 6 sesiones en las siguientes regiones y fechas:

Región	Fecha
Oriente	31 de agosto de 2018
Centro	7 de septiembre de 2018
Occidente	20 de septiembre de 2018
Sureste	27 de septiembre de 2018
Metropolitana	11 de octubre de 2018
Norte	18 de octubre de 2018

De las cuales derivaron dos temas relevantes, el primero relacionado a la banca móvil y el segundo relativo a la inconformidad con el crédito otorgado sin ser



solicitado ni autorizado por el usuario, cliente y/o socio, por lo que al respecto se presentaron las siguientes propuestas:

1. Sobre banca móvil:

- Que la Institución Financiera cuente con contratos diferenciados
- Mejorar la autenticación del usuario
- Implementar nuevos criterios de autenticación de los teléfonos que los clientes utilicen para la banca electrónica y/o banca móvil
- Cuando exista la solicitud de un crédito a través de banca móvil, el usuario deberá realizar la retificación de aceptación del mismo en sucursal

2. Sobre la inconformidad con el crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el usuario, cliente y/o socio:

- Que las UNES se comprometan a la correcta integración del expediente
- Que las entidades financieras proporcionen la información relativa a sus operaciones crediticias al menos a una de las Sociedades de Información Crediticia
- Que las UNES se comprometan a cancelar los créditos y efectuar reembolsos a los usuarios, en los casos en los que se acrediten los presuntos robos de identidad
- Que se cumplan las políticas de identificación del cliente en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

En ese orden de ideas y expuesto lo anterior, se acordó lo siguiente:

Acuerdo 04: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron nota del Informe de actividades julio - diciembre 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.



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 tema a consideración, quienes manifestaron no tener tema alguno adicional que desahogar, por lo que el Licenciado Oscar Rosado Jiménez agradeció a todos su asistencia.

Acto seguido, los consejeros dieron por concluida la Trigésima Novena Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF a las 10:15 horas del 7 de mayo del 2019.

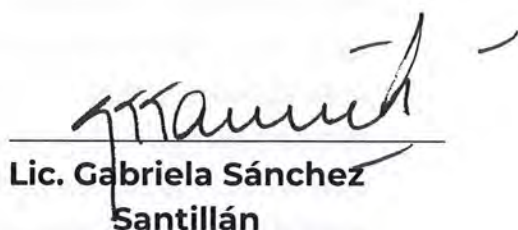
La presente acta se redacta para efectos de constancia y se autoriza por el Presidente y por la Secretaria Técnica del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF.

Se anexa lista de asistencia.



**Lic. Oscar Rosado
Jiménez**

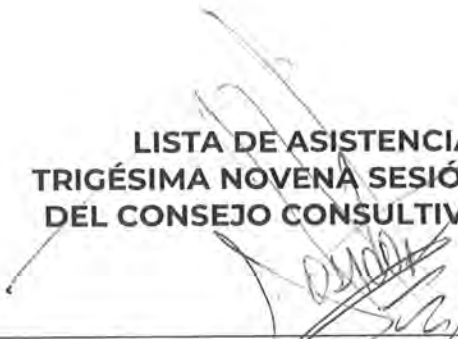
Presidente del Consejo
Consultivo Nacional de
la CONDUSEF.



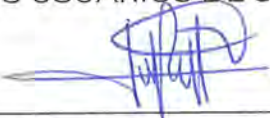
**Lic. Gabriela Sánchez
Santillán**

Secretaria Técnica del
Consejo Consultivo
Nacional de la
CONDUSEF

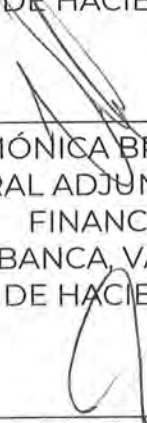
**LISTA DE ASISTENCIA DE LA
TRIGÉSIMA NOVENA SESIÓN ORDINARIA
DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL**



LICENCIADO OSCAR ROSADO JIMÉNEZ
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS



MAESTRO JUAN PABLO GRAF NORIEGA
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 JORGE ALBERTO CONDE LARA
VICEPRESIDENTE DE SUPERVISIÓN DE LA
COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES



MAESTRO RICARDO ERNESTO OCHOA RODRÍGUEZ
PRESIDENTE 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

**LISTA DE ASISTENCIA DE LA
TRIGÉSIMA NOVENA 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

81 

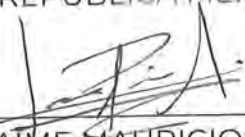
LICENCIADO CARLOS ROJO MACEDO
PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA
ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO



LICENCIADO GERARDO ALVARADO SOSA
SUBDIRECTOR DE OPERACIÓN DE AMAFORE



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



LICENCIADO JAIME MAURICIO PINO AGUILAR
GERENTE DE GRANDES EMPRESAS COPARMEX

LICENCIADO MANUEL PÉREZ CARDENAS
TITULAR DE LA CONFEDERACIÓN DE CONCAMIN



~~LICENCIADO ROBERTO LAZARUS VERA E.~~

LICENCIADO RECAREDO ARIAS JIMÉNEZ
DIRECTOR GENERAL DE LA AMIS