



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

Siendo las 8.30 horas del día 19 de diciembre del 2019, se reunieron en la Sala de Juntas del Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, ubicada en el cuarto piso del Primer Patio Mariano de Palacio Nacional, Colonia Centro, 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; Ingeniero David Esaú López Campos, Vicepresidente Técnico de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; Licenciado Pedro Enrique Velasco Albín y Velázquez, Vicepresidente Jurídico de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; Licenciada María del Rocío Ramírez Patraca, Directora General Adjunta de Atención a Trabajadores de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; Maestro José Bernardo González Rosas, Presidente Ejecutivo de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro; Licenciado Gabriel Roqueñi Rello, Presidente de la Comisión de Normatividad 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; 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, 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 Fragoso 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, Director General de Estrategias y Proyectos Especiales de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; 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 y el Licenciado Luis Fabre Pruneda para celebrar la Cuadragésima Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF.

I.- En desahogo del primer punto del Orden del Día, denominado "Aprobación del Orden del Día", La Licenciada Gabriela Sánchez Santillán, dio a conocer a los presentes el Orden del Día de la sesión, como sigue:

Orden del Día de la Cuadragésima Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo
Nacional de la CONDUSEF

- I.- Aprobación del Orden del Día
- II.- Declaratoria de Quórum
- III.- Lectura y aprobación del acta de la Trigésima Novena Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional
- IV.- Informe de actividades enero – septiembre del 2019
- V.- Asuntos Generales



V.- Asuntos Generales

ACUERDO 01: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional autorizaron el Orden del Día propuesto para la Cuadragésima 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 48 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 relativo a la “Declaratoria de Quórum”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán informó al Presidente del Consejo Consultivo Nacional que existía quórum legal para la celebración de la sesión.

ACUERDO 02: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional, previo conteo de la Secretaria Técnica, declaran que existe quórum de asistencia para llevar a cabo la Cuadragésima Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 48 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 “Lectura y aprobación del acta de la Trigésima Novena Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán puntualizó que ésta se agregó a la información de la carpeta de la sesión, por lo que solicitó a los miembros del Consejo Consultivo Nacional aprobar la misma y omitir su lectura.



ACUERDO 03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional aceptaron el contenido del acta de la Trigésima Novena Sesión Ordinaria y la omisión de su lectura. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 48 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

IV.- En el cuarto punto del Orden del Día propio del "Informe de actividades enero – septiembre del 2019", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán cedió el uso de la palabra al Licenciado Roberto Tejero Castañeda, Vicepresidente de Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF.

El Licenciado Roberto Tejero Castañeda anunció que en las cifras más destacables del periodo fueron las siguientes:

Asesorías Técnicas y Jurídicas

Describió que durante el periodo enero -septiembre de 2019, la atención a usuarios a través de la Asesoría Técnica y Jurídica, (ATJ) ha presentado un crecimiento constante en sus diversas modalidades de atención (presencial, por escrito, vía telefónica e internet), llegando así a un total de 1´277,202 acciones de atención, lo que se traduce en que un mayor número de usuarios de servicios financieros consideren a la CONDUSEF como la Institución encargada de orientar y proteger sus derechos como consumidores de productos financieros.

Expuso que el Centro de Atención Telefónica (CAT), ahora CCAMER, realizó un total de 520,813 asesorías a nivel nacional. Precisó que los sectores más reclamados fueron Instituciones de Banca Múltiple con 36.8% y Aseguradoras con 3.96%. Subrayó que las causas con mayor incidencia se refirieron a la orientación sobre los



Comentó que por lo que se refiere a la atención presencial en Unidades de Atención a Usuarios, las Sociedades de Información Crediticia representaron el 60% de la atención, las Instituciones de Banca Múltiple el 19%, PROCESAR el 6%, seguros el 5%, SOFOMES el 3% y el 7% en otros sectores, fortaleciendo así los mecanismos de prevención y orientación de los servicios ofertados.

Gestión

Aclaró que este proceso comprende la atención de las inconformidades presentadas por los usuarios a través de la Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica a nivel nacional.

Explicó que de enero a septiembre de 2019, se iniciaron un total de 159,345 procesos de gestión en ambas modalidades.

Mencionó que en el periodo que se informa, se concluyeron un total de 159,671 procesos de gestión, obteniéndose respuestas a favor de los usuarios en ambos procesos en 81,844 casos.

Conciliación

Refirió que la resolución de controversias entre las Instituciones Financieras y los usuarios de servicios financieros, a través del proceso de Conciliación, dio lugar al inicio de 43,554 procesos y que en el mismo periodo, se concluyeron un total de 44,079 procesos.



Recalcó que se proporcionaron 1´652,082 acciones de atención, las cuales se refirieron a Información Básica con el 56%, emisión de Reporte de Crédito Especial, con 21%, gestión con el 10%, SIAB Vida con el 8%, Conciliación con el 3%, Gestiones REDECO y de cobranza con el 1% y solicitud de dictamen con el 1%.

Sobre Educación Financiera, resaltó que en este periodo se realizaron 947 actividades de educación financiera, de las cuales, 622 (65.6%) se refirieron a la difusión que se realizó con base a entrevistas, notas de prensa, televisión, radio, conferencias de prensa, boletines de prensa e internet y 325 (34.1%) fueron de promoción que se efectuó mediante pláticas, talleres y módulos.

En lo que corresponde a actividades de promoción, afirmó que se distribuyeron 106,900 ejemplares de la Revista "Proteja su Dinero" y se envió material de educación financiera a las Unidades de Atención a Usuarios.

Resumió que en este periodo, se dio atención a usuarios a través de 42 módulos de atención a usuarios, entre fijos e itinerantes, en distintas localidades alejadas de las oficinas de la Comisión Nacional.

En relación con los Consejos Consultivos Regionales, aseveró que se realizaron 6 sesiones de Consejo Consultivo en las siguientes regiones, adscritas a la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios:

- o Región Norte (Baja California Sur) – 06 de junio
- o Región Centro (Metepic, Estado de México) – 13 de junio
- o Región Occidente (Guadalajara, Jalisco) - 20 de junio
- o Región Sureste (Mérida, Yucatán) - 27 de junio
- o Región Metropolitana (Ciudad de México)- 11 de julio
- o Región Oriente (Monterrey, Nuevo León)- 25 de julio



Con respecto a los acuerdos de los Consejos Consultivos Regionales, relacionó éstos como sigue:

- o Establecer mecánicas operativas a través de la celebración de mesas de trabajo trimestrales con las UNES de las Instituciones Financieras, a fin de alinear los protocolos de atención a usuarios, procurando la atención de particularidades que requieren atenciones especiales, promoviendo la No discriminación y la importancia que reviste el trato diferenciado de acuerdo a la diversidad de los usuarios de servicios financieros, más allá de ser un contrato.
- o Establecer mesas de coordinación trimestrales con las UNES de los diversos sectores de las Instituciones Financieras a fin de revisar, proponer y/o en su caso, consensar los mecanismos que permitan abatir las diversas problemáticas detectadas a través de los reclamos de los usuarios de servicios financieros.
- o Promover la celebración de mesas de coordinación trimestrales con aquellas Instituciones financieras que no han tenido acercamiento con la CONDUSEF pero cuyas problemáticas operativas que afectan a los usuarios hacen relevante la concertación de acuerdos en pro de las mejores prácticas.

Destacó que en cumplimiento a los acuerdos celebrados en los Consejos Consultivos Regionales para promover mesas de trabajo trimestrales a fin de dar seguimiento a los temas que se identificaron como sensibles en la atención a Usuarios de Servicios Financieros, se llevaron a cabo con diversas instituciones las siguientes acciones:



- o Mesa de trabajo Sector Banca Múltiple con los temas: Banca Móvil, Transferencias electrónicas no reconocidas y ausencia de conciliación de las Instituciones, Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuarios, Talladores, Generalización de la improcedencia de asuntos PORI, practi-cajas, Condicionamiento a Usuarios de aperturas de cuenta en caso de conciliaciones, plazos excesivos para cumplimiento en conciliaciones.
- o Mesa de trabajo Sector SOFOM ENR con los temas: Inconformidad con el crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, asuntos PORI, Cartas de liquidación anticipada, Registro de pasivo contingente extemporáneo, Sociedades Anónimas asociadas a Instituciones Financieras en SIPRES.
- o Mesa de trabajo Sector Seguros con los temas: Falta de entrega de pólizas de seguro, Pólizas de autos UBER. Definió que se acordó que existan mesas de coordinación trimestrales para la concertación de acuerdos en pro de las mejores prácticas, para el reforzamiento en la atención y servicio al Usuario.

Enfatizó que algunas de las actividades relevantes implementadas que fortalecieron y mejoraron el servicio de atención a usuarios, fueron:

- o Incorporación de más de 200 instituciones financieras al SINE, lo que agiliza los procedimientos de notificación.
- o Mecanismos de operación para la emisión de reporte de crédito especial, priorizando la atención a las reclamaciones con problemáticas de Usuarios de servicios financieros.
- o Actualización de criterios en el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios.
- o Capacitación a todo el personal de Unidades de Atención a Usuarios.
- o Coordinación con organismos y entidades para la instalación de módulos de atención.



Por último, presentó una propuesta consistente en ampliar la participación de los sectores integrantes del Consejo Consultivo Nacional, a fin de opinar, contribuir y colaborar en la elaboración y mejora de los criterios de protección y defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros, a partir de su experiencia como representantes de sector.

Sugirió que se invitara a los siguientes sectores: AFORES, ASOFOM, INAPAM, Cámaras empresariales y de comercio, Colegios de notarios, y cualquier otro participante que pudiera tener interés en el tema.

Recomendó que a fin de escuchar a los participantes, previo a las sesiones, se enviaría para conocimiento de los consejeros involucrados, los temas relacionados con la problemática a tratar, a fin de someter en la misma sesión propuestas que conlleven a la atención y/o solución de la misma.

Acuerdo 04: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron nota del Informe de actividades enero - septiembre del 2019. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 48 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 Óscar Rosado Jiménez agradeció a todos su asistencia.



Acto seguido, los consejeros dieron por concluida la Cuadragésima Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF, terminando ésta a las 9.00 horas del diecinueve de diciembre 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.

Lic. Oscar Rosado
Jiménez

Presidente del Consejo Consultivo
Nacional

Lic. Gabriela Sánchez
Santillán

Secretaria Técnica
del Consejo Consultivo Nacional



MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL

Maestro Juan Pablo Graf Noriega
Titular de la Unidad de Banca,
Valores y Ahorro de la Secretaría de
Hacienda y Crédito Público

Ingeniero David Esaú López Campos
Vicepresidente Técnico de la
Comisión Nacional
Bancaria y de Valores



Licenciado Pedro Enrique Velasco

Albín y Velázquez

Vicepresidente Jurídico de la
Comisión Nacional
de Seguros y Fianzas

Licenciada María del Rocío Ramírez

Patraca

Directora General Adjunta de
Atención a Trabajadores de la
Comisión Nacional del Sistema de
Ahorro para el Retiro

Maestro José Bernardo González

Rosas

Presidente Ejecutivo de la
Asociación Mexicana de
Administradoras de Fondos
para el Retiro

Licenciado Gabriel Roqueñi

Rello

Presidente de la Comisión
de Normatividad de la
Asociación de Bancos de México

Licenciado José Mario Galván

Ramírez

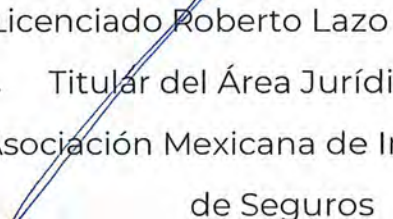
Coordinador de Patrimonio Social
de la Secretaría de Acción Política de
la Confederación de Trabajadores
de México

Licenciado Jaime Mauricio Pino

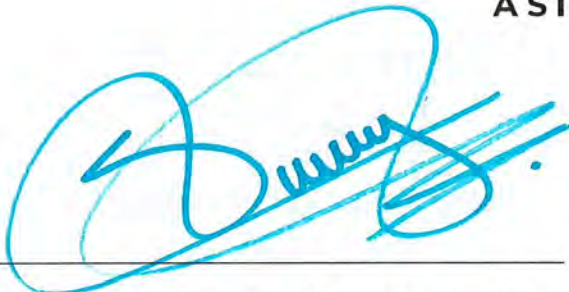
Aguilar

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

ASISTENTES



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 Unidades de
Atención a Usuarios 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
Director General de Estrategias y
Proyectos Especiales de la
Comisión Nacional para la
Protección y Defensa de los Usuarios
de Servicios Financieros

**HOJA DE FIRMAS DEL ACTA DE LA CUADRAGÉSIMA SESIÓN ORDINARIA DEL
CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA CONDUSEF**