



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

En la Ciudad de México, siendo las 8:45 horas del día 10 de noviembre del 2020 y en cumplimiento a las disposiciones oficiales en materia de salud, se reunieron 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; Doctor Jorge Meléndez Barrón, Titular de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Maestro Máximo García Sánchez, Director General de Ahorro y Regulación Financiera adscrito a la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciado Anselmo Moctezuma Martínez, Vicepresidente Técnico de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; 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 José Mario Galván Ramírez, Coordinador de Patrimonio Social de la Secretaría de Acción Política de la Confederación de Trabajadores de México; Licenciado Luis Felipe Briseño Barfuson, Director de Relaciones Institucionales de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro; Licenciado Roberto Lazo De la Vega Espinoza, Titular del Área Jurídica de la Asociación Mexicana

Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin, including a large bracket and several scribbles.

Handwritten blue ink signatures at the bottom of the page.

de Instituciones de Seguros y como invitados, Licenciada Beatriz Meneses Espinos, Directora de Estudios de Ahorro de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciado Hugo Sebastián Gutiérrez Hernández Rojas, Subprocurador Fiscal Federal de Asuntos Financieros de la Procuraduría Fiscal de la Federación; Licenciado Luis Fabre Pruneda, Vicepresidente Técnico 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 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 y la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán, Secretaria 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 Cuadragésima Primera 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 de la Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF”, 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 Primera Sesión Ordinaria
del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF

I.- Aprobación del Orden del Día de la Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF.

II.- Declaratoria de Quórum.

III.- Lectura y aprobación del acta de la Cuadragésima Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF.

IV.- Informe de Actividades de la CONDUSEF enero – junio.

- a) Ficha estadística G7 + Banco Azteca y Bancoppel
- b) Actividades relevantes enero - junio 2020
- c) Acuerdos de los Consejos Consultivos Regionales 2019

V.- Asuntos Generales.

ACUERDO 01: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional autorizaron el Orden del Día propuesto para la Cuadragésima Primera 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, último párrafo 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, declararon que existe quórum de asistencia para llevar a cabo la Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional. Lo anterior con fundamento en los artículos artículo 35, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 48, último párrafo 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 Cuadragésima Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF”, 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 aprobaron el acta de la Cuadragésima Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional 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, último párrafo 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 de la CONDUSEF enero - junio”, 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.

Tratándose del inciso a) sobre la “Ficha estadística G7 + Banco Azteca y Bancoppel”, el Licenciado Roberto Tejero Castañeda explicó que 6 de cada 10 reclamaciones que atiende la CONDUSEF corresponden al Sector Bancario y dentro de éste, el G7 (BBVA, Citibanamex, Santander, Banorte, HSBC, Scotiabank e Inbursa) más Banco Azteca y Bancoppel, representan casi el 94% de su total. Señaló que esto se explica en gran parte por el elevado número de productos que existen en el mercado y su alta transaccionalidad, respecto de otros sectores, como el asegurador, AFORES y SOFOM, ENR.

En lo relativo a las reclamaciones por producto, mencionó que los productos que tuvieron un mayor número de reclamaciones en la banca en 2019 fueron la tarjeta de crédito y débito, aun y cuando debido a la pandemia se registró una disminución en el total de sus reclamaciones presentadas entre enero y junio de este año respecto al primer semestre de 2019, agregó que estos productos continúan siendo el principal eje de reclamo.



Sobre las reclamaciones por causa, refirió que los consumos no reconocidos y la gestión de cobranza son las principales causas de las quejas presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF, las cuales se encuentran principalmente asociadas a la tarjeta de crédito.

Destacó que, en el primer semestre del 2020, a causa de la pandemia, hubo una disminución en las reclamaciones presentadas por los usuarios, sin embargo, en términos proporcionales, se mantiene la misma tendencia del periodo anterior. Recalcó la importancia del aumento en las reclamaciones por transferencias electrónicas.

Con referencia al índice de reclamación – REUNE, el Licenciado Roberto Tejero Castañeda especificó que con el objeto de hacer comparables las reclamaciones en contra de las Instituciones Financieras que se atienden directamente en la CONDUSEF, éstas se confrontan con la información del reporte regulatorio que se obtiene trimestralmente del REUNE y con el número de contratos, cuentas u otro indicador que permita homogeneizar dicha información.

Comentó que, conforme a lo anterior, Banorte es el que registra más reclamaciones en tarjeta de crédito; Citibanamex en crédito de nómina; Santander en crédito hipotecario y en cuenta de nómina; Scotiabank presenta más problemas en depósitos a la vista y HSBC, en banca por Internet.



En cuanto a las reclamaciones (totales, tipo y producto) más las de REUNE, describió lo siguiente:

- o En las reclamaciones totales más REUNE, en el transcurso del 2019, se observó que Citibanamex, Santander, Banorte y BBVA representaron más del 75% de las reclamaciones del sector.
- o En las reclamaciones por tipo más REUNE, considerando el tipo de reclamaciones, el fraude representó poco más del 70% de las causas que afectan a los usuarios, seguido por las operaciones de banca electrónica.
- o En las reclamaciones por producto más REUNE, las reclamaciones por el uso de tarjeta de crédito, a lo largo del 2019, constituyeron la principal causa de reclamo, con más de 3 millones.

Con respecto al Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), recordó que el IDATU mide la calidad operativa de la atención y servicio de las Instituciones Financieras, con respecto al comportamiento y cumplimiento en la gestión de las reclamaciones que los usuarios presentan ante esta Comisión Nacional. Apuntó que esta información comparativa con su sector se entrega de manera semestral a los Directores Generales de las Instituciones, a fin de que ubiquen su posición y además, forma parte de la información que contiene el Buró de Entidades Financieras.

Declaró que para la obtención de la calificación del IDATU, se evalúan de manera trimestral los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica y Conciliación, asimismo, puntualizó que cada uno de éstos tiene criterios

específicos para ser evaluado, lo que en conjunto suman 22 componentes. Precisó que el resultado a favor o en contra del usuario del asunto, es neutral para la medición de este Indicador.

Hizo saber que la finalidad del IDATU es incentivar a las Instituciones para que otorguen una mejor atención, evitando malas prácticas y que cumplan con lo establecido en la ley y los convenios de colaboración, detalló que la calificación final puede ir de 0 a 10 puntos, después de ponderar.

Reconoció que este indicador se ha convertido en un importante referente para las Instituciones, para no solo mejorar sus niveles de atención, sino también para lograr una mejor posición frente a la competencia.

En relación con los adultos mayores, afirmó que son una población vulnerable en materia financiera, debido al desconocimiento en el uso adecuado de la tecnología o de los productos, sobre todo los que se incorporan por vez primera al sector formal. Lamentó que este sector poblacional sea propenso a sufrir diversos tipos de fraude en el uso de sus productos por falta de cuidado de su información sensible, particularmente en el uso de los cajeros automáticos, caer en llamadas fraudulentas o incluso, al realizar sus operaciones en ventanilla.

Resaltó que, de todas las reclamaciones presentadas en el periodo de enero a junio de 2020, el 33.5% correspondió a adultos mayores, porcentaje que se ha



incrementado en los últimos años y crece exponencialmente en comparación con el segmento de jóvenes y adultos.

Po lo anterior, subrayó que desde mediados de 2019, se promovió con la banca un protocolo a fin de atender de una forma más asertiva a los adultos mayores y revertir esta tendencia. Confirmó que algunas instituciones como BBVA, han modificado prácticas que tenían establecidas en sus sucursales.

Relacionó algunas de las propuestas del protocolo, como sigue:

- o Consejos prácticos para el uso de los cajeros automáticos y practicajas, sobre todo para aquellas personas que acceden por vez primera a una cuenta de depósito, a través de los programas sociales.
- o Establecer que en la contratación de créditos preautorizados, no sea por medios remotos y sin tiempo de espera (disposición del crédito casi inmediata).
- o Evitar que se limite la atención en ventanilla de sucursales, al canalizarlos casi de forma obligatoria a los cajeros automáticos.
- o Promover constantemente medidas preventivas para el adecuado uso y resguardo de la tarjeta de débito y/o crédito.
- o No obligarlos o inducirlos a la interacción con aplicaciones móviles (celular) y la banca electrónica, si no lo desean.
- o No eliminar el envío de estados de cuenta por correo, sin la autorización o consentimiento expreso del cuentahabiente.

1100

Por lo que hace a las acciones de atención en la CONDUSEF, el Licenciado Roberto Tejero Castañeda anunció que en 2019, el 57% de las acciones se refirieron a asesorías y consultas sobre productos y servicios financieros, el 20% a emisión de reporte de crédito especial (Buró de Crédito), el 10% a atención de quejas de manera electrónica, el 8% a búsqueda de beneficiarios de seguro de vida (SIAB Vida) y el resto a quejas contra despachos de cobranza (REDECO), solicitud de dictamen, orientaciones jurídicas especializadas, solicitud para defensa legal y defensa legal, búsqueda de beneficiarios de cuentas bancarias, asesorías jurídicas penales, consultas jurídicas y violaciones administrativas en contra de Instituciones Financieras.

En el periodo enero – junio del 2020, indicó que el 69.72% de las acciones de atención en la CONDUSEF se relacionaron con asesorías y consultas sobre productos y servicios financieros, el 9.1% con atención de quejas de manera electrónica, el 8.7% con la búsqueda de beneficiarios de seguro de vida (SIAB Vida), el 6.8% con emisión de reporte de crédito especial (Buró de Crédito) y el resto con quejas contra despachos de cobranza (REDECO), solicitud de dictamen, orientaciones jurídicas especializadas, solicitud para defensa legal y defensa legal, búsqueda de beneficiarios de cuentas bancarias, asesorías jurídicas penales, consultas jurídicas y violaciones administrativas en contra de Instituciones Financieras.

En torno a la reconversión en la atención al público usuario, expresó que, a mediados de abril, se replanteó el modelo de atención de esta Comisión y se implementó en la página web de la CONDUSEF el chat en línea, como un

servicio de asesoría y orientación personalizada, así como el servicio a través de asesoría@condusef.gob.mx, situación que ha permitido duplicar el número de personas atendidas.

Expuso que el 18 de mayo, se lanzó el Módulo de Atención Remota Generalizado (MARGO), como una nueva opción para presentar quejas en contra de las instituciones financieras de 8 sectores, por cualquier producto y causa. Añadió que este módulo complementa al Portal de Queja Electrónica, especializado para 3 productos y 7 causas del Sector Bancario.

Comunicó que se encuentran en desarrollo otros proyectos como la Conciliación Telefónica (COT), con los consecuentes ahorros en tiempo y recursos económicos, así como la protección de la salud, y de igual forma, se tiene previsto que, para finales de julio, esté operando el servicio de citas por teléfono vía página web y a través del propio CCAMER.

Aceptó que también se avanza en el proyecto denominado Registro Único de Trámites (RUT), con el objeto de que tanto los procesos para solicitar un dictamen, como la defensoría legal gratuita, puedan realizarse desde la página de Internet, situación sensible porque un número significativo de asuntos son de usuarios de la tercera edad. De igual manera, mencionó que se podrán recibir de forma remota asuntos que tengan que ver con beneficiarios de seguros de vida y cuentas de depósito (SIAB-Vida y BCD).

Destacó que, de esta forma, se puede observar cómo ante la fuerte caída de las atenciones en marzo, que se acentuó de abril en adelante, se ha podido compensar paulatinamente, con los canales alternos. Así, dijo que en el periodo enero-junio del 2019, las atenciones se encuentran 42.5% por debajo de lo programado, pero que dicha situación hubiera resultado más aguda, de no implementarse las acciones ya señaladas.

Definió que, al integrar estos distintos canales en servicios vía telefónica, de carácter remoto y los de tipo tradicional como la atención cara a cara y correo postal, se observó que mientras en enero se atendía sólo el 14.2% por canales remotos, en junio, ya representaba cerca de la mitad (44.3%).

Por lo que se refiere al inciso b), denominado "Actividades relevantes enero – junio 2020", el Licenciado Roberto tejero Castañeda resumió las actividades que fortalecen y mejoran el servicio de atención a usuarios, como sigue:

- o Se incorporaron más de 200 instituciones financieras al Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE), lo que agiliza los procedimientos de notificación en beneficio de los usuarios, en los tiempos para concluir los procedimientos de sus reclamaciones.
- o Se implementaron mecanismos de operación para la emisión de reporte de crédito especial, sin la necesidad de distraer las actividades de los servidores públicos en 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, para que el mismo fuera más especializado, considerando elementos que no solo incidan en la resolución de las controversias, sino en la seguridad de que la CONDUSEF está atendiendo de manera efectiva las reclamaciones presentadas.
- o Capacitación a todo el personal de Unidades de Atención a Usuarios, con la finalidad de homologar los procesos de atención a usuarios, y así como el seguimiento de los resultados de dicha capacitación en los procedimientos de atención a usuarios.

En el desahogo del inciso c) propio de los "Acuerdos de los Consejos Consultivos Regionales 2019", el Licenciado Roberto Tejero Castañeda relacionó que los mismos se refieren a establecer mecánicas operativas a través de la celebración de mesas de trabajo trimestrales con las UNES de las Instituciones Financieras a fin de:

- o Alinear los protocolos de atención a usuarios, procurando la atención de asuntos 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 los contratos celebrados.
- o 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 concertación de acuerdos en pro de las mejores prácticas.



Presentó las acciones implementadas para tales efectos, como sigue:

a) En cumplimiento a los acuerdos celebrados en los Consejos Consultivos Regionales, se realizaron mesas de trabajo trimestrales con Instituciones Financieras, así como las organizaciones gremiales del sector como la AMIS y la AMAFORE, para darle seguimiento a los temas que se identificaron como sensibles en la atención a usuarios de servicios financieros, para lo cual se elaboró un calendario.

Externó que dichas mesas se realizaron en presencia, no sólo de los titulares de las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios, sino de los Directores Generales de las Instituciones Financieras, con la finalidad de alcanzar acuerdos con directivos con nivel de decisión para implementar mejores prácticas en beneficio de los usuarios de los servicios financieros.

Aseveró que, en dichas reuniones, se presentaron los resultados del análisis de la información estadística de las reclamaciones presentadas ante la CONDUSEF en el transcurso del 2019, considerando entre otros temas: Las reclamaciones totales, por producto, por causas; las sanciones impuestas; el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), los principales problemas de atención y las reclamaciones totales CONDUSEF más REUNE.

b) Informó que los días 5, 8, 9, 10 y 15 de junio de 2020, se realizaron reuniones con Banorte, BBVA, Santander, HSBC, Scotiabank, Citibanamex, Bancoppel, Banco Azteca e Inbursa con la finalidad de solicitarles a dichas instituciones



financieras que verificaran, dentro del universo de reclamaciones presentadas ante esta Comisión, las que se encontraban pendientes de conciliación y los asuntos que podrían ser favorables al usuario, a efectos de concluir el procedimiento y cuidar la salud de las personas involucradas

c) Precisó que, de manera específica, los días 10, 11 y 13 de diciembre del 2019, se realizaron las siguientes mesas de reuniones de trabajo para el seguimiento, avance y comportamiento de las gestiones sobre los siguientes temas:

- o Mesa de trabajo Sector Banca Múltiple: Banca Móvil, ausencia de conciliación de las instituciones, crédito otorgado sin solicitud ni autorizado por el usuario, talladores, generalización de la improcedencia de asuntos PORI, practicajas, condicionamiento a usuarios de aperturas de cuenta en caso de conciliaciones, plazos excesivos para cumplimiento en conciliaciones.
- o Mesa de trabajo Sector SOFOM ENR: 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: Falta de entrega de pólizas de seguro, Pólizas de autos UBER.

Resumió que, en dichas mesas, se plantearon expresamente las problemáticas relativas a las demandas generadas por los usuarios, a fin de solicitar a las

instituciones financieras establecer medidas y procedimientos relativos a atender en específico, a los sectores más vulnerables afectados por dichos temas y consideró el estatus como cumplido.

Escuchado lo anterior, se acordó lo siguiente:

ACUERDO 04: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron nota del Informe de actividades de la CONDUSEF enero - junio. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VI y 37 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 48, último párrafo del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

ACUERDO 05: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional recomendaron a la CONDUSEF continuar con los acercamientos realizados con la alta dirección de las Instituciones Financieras y con las asociaciones gremiales del sector, con la finalidad de alinear los protocolos de atención a usuarios, así como consensar los mecanismos que permitan abatir las diversas problemáticas detectadas a través de los reclamos de los usuarios de servicios financieros, en pro de que se adopten las mejores prácticas en beneficio de los usuarios de sus servicios. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracciones VI y VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 48, último párrafo del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.



V.- 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, respecto de algún tema que desearan someter a la consideración del Consejo y no existiendo alguno, se dio por concluida la reunión a las 9:20 horas del 10 de noviembre del 2020.

Para efectos de constancia se redacta la presente acta, la cual se firma por quienes intervinieron en ella.

**Licenciado Oscar Rosado
Jiménez**

Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y Presidente del Consejo Consultivo Nacional de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Licenciada Gabriela Sánchez
Santillán**

Secretaria de la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y Secretaria Técnica del Consejo Consultivo Nacional de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.



MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL

**Doctor Jorge Meléndez
Barrón**

Titular de la Unidad de Banca,
Valores y Ahorro de la Secretaría de
Hacienda y Crédito Público

**Maestro Máximo García
Sánchez**

Director General de Ahorro y
Regulación Financiera adscrito a la
Unidad de Banca, Valores y Ahorro
de la Secretaría de Hacienda y
Crédito Público

**Licenciado Anselmo Moctezuma
Martínez**

Vicepresidente Técnico de la
Comisión Nacional
Bancaria y de Valores

**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 José Mario Galván
Ramírez**

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

**Licenciado Luis Felipe Briseño
Barfuson**

Director de Relaciones
Institucionales de la
Asociación Mexicana de
Administradoras de Fondos
para el Retiro



Licenciado Roberto Lazo

De la Vega Espinoza

Titular del Área Jurídica de la
Asociación Mexicana de Instituciones
de Seguros

ASISTENTES

**Licenciada Beatriz Meneses
Espinos**

Directora de Estudios de Ahorro
de la Unidad de Banca,
Valores y Ahorro de la
Secretaría de Hacienda y
Crédito Público

**Licenciado Hugo Sebastián
Gutiérrez Hernández Rojas**

Subprocurador Fiscal Federal de
Asuntos Financieros de la
Procuraduría Fiscal
de la Federación



**Licenciado Luis Fabre
Pruneda**

Vicepresidente Técnico 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 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

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