

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

En la Ciudad de México, siendo las 9:00 horas del día 18 de diciembre del 2020, 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 esta Ciudad, 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 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; Licenciada Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; 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 Segunda 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 Segunda Sesión Ordinaria
del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF

Apertura de la sesión.

I.- Lista de asistencia y Declaratoria de Quórum Legal.

II.- Aprobación del Orden del Día.

III.- Lectura y, en su caso, aprobación del acta de la Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria.

IV.- Seguimiento de Acuerdos

V.- Informes presentados por la CONDUSEF enero – octubre 2020

a) Actividades realizadas.

b) Acciones y programas realizados para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.

1. Programa en contra del Fraude Financiero.

2. Programa de Adultos mayores.

c) Informe de las acciones realizadas en materia de Educación Financiera.

VI. Asuntos Generales.

a) Asuntos relevantes tratados en los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales.

b) Aprobación del calendario de sesiones 2021.

VII. Revisión y ratificación de acuerdos adoptados en la reunión.



VIII. Clausura.

I.- En desahogo del primer punto del Orden del Día titulado "Lista de asistencia y Declaratoria de Quórum Legal", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán informó al Presidente del Consejo Consultivo Nacional que una vez que solicitó a los consejeros su firma en la lista de asistencia de la sesión, confirmaba que existía quórum legal para la celebración de ésta.

ACUERDO NÚMERO CCN/20/42ªORD/01: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional, previo conteo de la Secretaria Técnica, declararon que existe quórum de asistencia para llevar a cabo la Cuadragésima Segunda 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, tercer 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, denominado "Aprobación del Orden del Día", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán sometió a consideración de los consejeros el Orden del Día de la Cuadragésima Segunda Sesión Ordinaria, anteriormente transcrito.

ACUERDO NÚMERO CCN/20/42ªORD/02: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional aprobaron el Orden del Día propuesto para la Cuadragésima Segunda 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, tercer



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, en su caso, aprobación del acta de la Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria", 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 NÚMERO CCN/20/42ªORD/03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional, aprobaron el contenido del acta de la Cuadragésima Primera 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 48, tercer 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 "Seguimiento de Acuerdos", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán refirió que el Acuerdo 05 de la Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria, celebrada el 10 de noviembre del 2020, fue del tenor literal siguiente:

"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.”

Señaló que los avances al mismo fueron los siguientes:

1.- Se continuó con las mesas de trabajo con Instituciones Financieras, para dar seguimiento a temas que son sensibles en la atención a usuarios

Al respecto, presentó el calendario de reuniones, como sigue:

Calendario de reuniones con las Instituciones Financieras			
FECHA	IF	FECHA	IF
15/10/2020	BBVA	23/11/2020	SEGUROS BANORTE
12/11/2020	SANTANDER	24/11/2020	QUALITAS
11/11/2020	BANORTE	26/11/2020	AXA SEGUROS
10/11/2020	CITIBANAMEX	27/11/2020	CHUBB SEGUROS
10/11/2020	SCOTIABANCK	01/12/2020	MET LIFE
09/11/2020	HSBC		

2.- Expresó que asistieron los titulares de las Unidades Especializadas y los Directores Generales de las Instituciones Financieras.

3.- Comentó que se presentó a cada Institución el aumento en las reclamaciones relacionadas con el fraude electrónico.

4).- Por último, apuntó que se tiene programada una segunda ronda de sesiones, con mesas de trabajo para ver el detalle de esta información.

ACUERDO NÚMERO CCN/20/42ªORD/04: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional aprobaron tener por concluido el acuerdo 05 tomado en la Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 48, tercer párrafo del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

V.- Con respecto al quinto punto del Orden del Día, designado "Informes presentados por la CONDUSEF enero – octubre 2020", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán desglosó la información como sigue:

Sobre el inciso a) Actividades realizadas:

Afirmó que en el periodo enero – octubre, se registraron 1´035,927 acciones de defensa, otorgadas en mayor medida, a través de medios remotos, en razón de la contingencia sanitaria y la suspensión presencial de actividades de abril a julio, así como el control en la emisión del Reporte de Crédito Especial.

Relacionó las medidas adoptadas para la atención remota, como sigue:





a) A mediados de abril se puso en operación el chat en línea, como un servicio integral de asesoría y orientación personalizada para los usuarios, ampliándose paulatinamente las estaciones de trabajo y su horario, lo que permitió atender 132,605 consultas en el curso de los primeros 7 meses de su implementación, logrando una contribución del 13.5% al total de las acciones reportadas.

b) Se mejoró el servicio que se proporcionaba a través de asesoría@condusef.gob.mx, situación que ha permitido incrementar las atenciones en un 26.1%, al sumar 79,543.

c) El 18 de mayo se lanzó el Módulo de Atención Remoto Generalizado (MARGO), como una nueva opción para presentar quejas en contra de las instituciones financieras de 8 sectores, sin embargo, con el objeto de facilitar la presentación de quejas, éste se fusionó a partir del 8 de julio con el Portal de Queja Electrónica. Sumadas estas dos herramientas, entre enero y octubre de 2020 se captaron 77,467 asuntos, lo que representó 7.7 veces lo registrado al mismo periodo de 2019.

d) Adicionalmente, se puso a disposición de los usuarios el sistema telefónico para resolver sus reclamaciones mediante la Conciliación Telefónica (COT), con la participación actual de 8 bancos y 8 aseguradoras y 10 Unidades de Atención, instituciones que son representativas de un volumen importante de las audiencias que se realizan de forma presencial (más del 60%).

Sobre las acciones de defensa por proceso a octubre del 2020, expuso la siguiente información:

PROCESOS	2019	2020	Var.(%)
ASESORÍAS	1,549,933	878,212	-43.3
·CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos)	634,896	551,375	-13.2
E-Mail	63,027	86,634	37.5
Queja en línea	10,002	24,895	148.9
Chat en Línea Atendidos ^{1/}	-	119,734	-
·Portal de Queja Electrónica (Margo^{2/})	-	52,736	-
·Unidades de Atención a Usuarios (UAU's)	915,037	274,101	-70.0
RECLAMACIONES	271,174	157,715	-41.8
Controversias	252,241	146,796	-41.8
· Gestión Ordinaria	3,898	1,835	-52.9
· Gestión Electrónica	173,255	102,561	-40.8
Queja en línea	6,041	8,630	42.9
Portal de Queja Electrónica (Margo2/)	-	39,014	-
· Gestión Redeco (Cobranza)	26,618	22,862	-14.1
· Conciliación	48,470	19,538	-59.7
Solicitud de Dictamen	13,634	7,861	-42.3
Solicitud para la Defensa Legal Gratuita	2,553	1,523	-40.3
Defensoría Legal Gratuita	2,020	1,289	-36.2
Otros procesos	726	246	-66.1
TOTAL	1,821,107	1,035,927	-43.1

^{1/} Este medio comenzó a operar a partir del mes de abril y no se registra en el SIO.

^{2/} El 18 de mayo se lanzó el Módulo de atención remoto generalizado (MARGO), como una nueva opción para presentar quejas en contra de las instituciones financieras de 8 sectores, derivadas de cualquier producto y causa. Este Módulo complementó en su momento al Portal de Queja en línea. A partir del 9 de julio se determinó fusionar estos dos portales, renombrándolo "Portal de Queja Electrónica", con la finalidad de proporcionar al usuario de servicios financieros una ventanilla electrónica única para el ingreso de su queja contra cualquier institución financiera y derivadas de cualquier producto y causa.



Sobre el inciso b) Acciones y programas realizados para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros:

I.- En el programa en contra del fraude financiero y la tendencia de las quejas del sector, describió que existe una problemática por el aumento de éstas durante el presente ejercicio.

Explicó que los métodos más utilizados son a través de correos (*phishing*), mensajes falsos de texto (*smishing*), llamadas telefónicas para engañar a clientes de las instituciones bancarias y suplantación de números telefónicos del banco (*vishing*).

Definió que a través de *vishing*, los defraudadores suplantan el número telefónico del banco (mascarilla), contactan al usuario señalando que existen cargos no reconocidos, transferencias inusuales o fallas en el servicio del banco, identifican con nombre completo y, el supuesto operador le informa que se están presentando operaciones, transferencias inusuales o movimientos a nombre del cliente.

Por su parte, mencionó que en el caso del *smishing*, se envían mensajes SMS fraudulentos a usuarios de telefonía móvil, señalando cualquiera de los siguientes mensajes: "estimado cliente, su cuenta ha sido suspendida, por seguridad actualiza tus datos ingresando a <https://Bit.ly/Sbanco--MxW>" o "por su seguridad su tarjeta 0000 fue desactivada en compras por internet, confirmar cargos en" ruta de página web apócrifa.



Sintetizó las tendencias de las quejas del sector, como sigue:

Reclamaciones de Banca Múltiple en CONDUSEF por TIPO e INSTITUCIÓN									
ENERO - SEPTIEMBRE 2019-2020									
INSTITUCIÓN	Enero a Septiembre								
	TOTALES			POSIBLE FRAUDE			MODALIDAD VIRTUAL*		
	Asuntos		Var. (%)	Asuntos		Var. (%)	Asuntos		Var. (%)
	2019	2020		2019	2020		2019	2020	
TOTAL BANCA MÚLTIPLE	141,642	88,886	-37	76,813	45,339	-41	9,526	10,370	9
TOTAL G7	121,841	76,205	-37	69,110	42,022	-39	8,922	9,919	11
Banamex	24,696	14,204	-42	10,331	5,825	-44	509	825	62
Banco Inbursa	3,715	2,216	-40	1,549	738	-52	39	58	49
Banorte	25,128	16,991	-32	17,964	11,845	-34	625	2,369	279
BBVA	29,689	16,275	-45	18,901	8,598	-55	4,567	2,883	-37
HSBC	13,260	7,069	-47	9,358	4,471	-52	2,576	973	-62
Santander	18,971	14,266	-25	8,703	7,806	-10	418	2,044	389
Scotiabank	6,382	5,184	-19	2,304	2,739	19	188	767	308
Resto	19,801	12,681	-36	7,703	3,317	-57	604	451	-25

Enlistó las alternativas estructurales de atención, de contención y solución, de la siguiente manera:

- 1.- Establecer estrategia de reducción de fraudes. Mediante acciones preventivas y uso del procesamiento de datos a gran escala, fortalecer los mecanismos de autenticación de clientes de forma presencial y ante el uso de dispositivos electrónicos, a través de los registros de los equipos de los usuarios en donde se realizan las transacciones, para reducir las posibilidades de fraude.
- 2.- Procesamiento de datos a gran escala. A través de *machine learning* y *aplicación economía conductual*, conocer al cliente, establecer patrones de comportamiento y transaccionalidad, detectar operaciones inusuales, programar que se congelen momentáneamente operaciones sospechosas,

solicitando al usuario confirme a través de su teléfono celular o correo electrónico.

3.- Suspensión de llamadas a los usuarios y establecimiento de tecnologías más seguras e identificables de comunicación. Cambiar la forma de comunicación tradicional con los clientes (teléfono, SMS, correo electrónico), por tecnologías que permitan identificar plenamente el lugar en el que el cliente se comunica, a través de IP (protocolo de internet), etc. En tratándose de comercio electrónico privilegiar el uso de tarjetas dinámicas.

4.- Mensajes masivos de WhatsApp. A través de la emisión masiva de mensajes, las instituciones financieras pueden mantener contacto con la clientela que cuenta con teléfonos celulares y aplicación de mensajería WhatsApp; este canal permitiría resolver de manera rápida y permanente las dudas del usuario, tener contacto directo y en línea en caso de ser necesario, además de orientar de manera eficaz, rápida, ágil y transparente.

5.- Número telefónico único. Ponderar establecer un número único directo para este tipo de esquemas fraudulentos, de forma que constituya el mecanismo ágil y libre de saturación, para que los usuarios que reciben llamadas fraudulentas puedan acceder a información a través del *call center* correcto y original del banco y aclarar sus dudas.

6.- Convenios de colaboración interbancarios. Fortalecer las herramientas con que cuentan los bancos (convenios) para comunicarse rápidamente, en caso

de detectar operaciones inusuales y revertir movimientos previo aviso al cuentahabiente y autorización del mismo.

7.- Fortalecer la supervisión por parte de las autoridades financieras, en el ámbito de su competencia (CNBV y Banco de México) en materia de seguridad de la información, vulnerabilidad, niveles de seguridad de operaciones y de administración y uso de bases de datos.

8.- Delinear una política efectiva que permita identificar el trazo del dinero a las cuentas aperturadas para su posible bloqueo y proceso legal correspondiente.

9.- Invitar a participar al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) y al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), Fiscalía de Delitos Financieros, Procuraduría Fiscal y Procuraduría Federal del Consumidor, así como a las telefónicas y proveedores de Internet y *call center*, a fin de analizar y cerrar las ventanas de oportunidad que tienen los defraudadores.

Asimismo, estableció que las alternativas coyunturales de atención, de contención y mitigación, son las siguientes:

1.- Campaña mediática. En medios tradicionales (radio y televisión), para alertar a la población con discurso en forma positiva, no alarmante y cuidar que no se genere daño reputacional en la institución financiera. El mecanismo debe enfocarse en informar a los usuarios qué deben hacer para cuidar sus tarjetas,



cómo operara en compras por internet, con pasos sencillos que el cuentahabiente recuerde.

2.- Publireportajes. Este esquema ha sido utilizado en otros países con buena experiencia, a través de inserción en programas de amplia audiencia de radio y televisión. Su resultado es eficaz si los conductores, actores y demás figuras públicas generan “las pautas” para tratar el tema con guiones previamente elaborados (líneas discursivas ad hoc) en el que se informe de forma coloquial y cercana a la ciudadanía, con lo que se podría alertar a la población sin generar ningún tipo de alarma u otro efecto no deseado.

II.- En el Programa de adultos mayores, aseveró que entre 2018 y 2019, las reclamaciones presentadas por los adultos mayores ante las Unidades de Atención a Usuarios crecieron de manera importante y actualmente, una de cada 3 personas que acude a la CONDUSEF resulta ser un adulto mayor (32.8%), al que se le ha afectado en su patrimonio. Reconoció que esta cifra ha venido creciendo en la medida en que avanza la inclusión financiera, aparecen nuevos productos y aplicaciones digitales, así como también por la dispersión mediante tarjetas de débito de los diversos programas de carácter social.

Precisó que en el caso el caso particular de fraudes virtuales, estos no están dirigidos a este segmento en particular; de hecho, dijo, su participación es del 29%, ligeramente menor a los fraudes de tipo tradicional.

Hizo saber que, de todas formas, las reclamaciones de los adultos mayores del G7+Bancoppel y Azteca, incrementaron su participación con respecto al total en 2019 en 0.6 puntos porcentuales más que en 2018.

Complementó la información anterior, con el siguiente cuadro:

PERIODO	RECLAMACIONES TOTALES	RANGOS DE EDAD					
		JÓVENES (Entre 18-29 años)		ADULTOS (Entre 30-59 años)		ADULTOS MAYORES (60 años y más)	
		Asuntos	Part.	Asuntos	Part.	Asuntos	Part.
2018	145,684	8,418	7.9%	62,523	58.5%	35,875	33.6%
2019	170,499	10,814	8.3%	74,852	57.5%	44,559	34.2%
Variación (%) (2019vs2018)	17.0	28.5	0.4*	19.7	-1.1*	24.2	0.6*
2020 (Ene-oct)	97,245	7,255	9.1%	46,378	58.1%	26,136	32.8%

Nota: No se muestran las reclamaciones que no especificaron edad.

* Variación en puntos porcentuales.

Enumeró las acciones realizadas como sigue:

- 1.- Se han llevado a cabo pláticas con las principales instituciones bancarias a fin de que adopten medidas y protocolos de atención para este grupo vulnerable que permitan reducir las reclamaciones y tener un mejor servicio en la venta de los productos y servicios financieros.

2.- Se han incorporado en la agenda de trabajo a desarrollar con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, temas referentes a las problemáticas presentadas con los adultos mayores y la implementación de mejoras en la atención de este sector de la población.

Por su parte, resaltó las siguientes propuestas de mejora:

- 1.- Procedimientos más seguros para activar créditos preautorizados.
- 2.- Mejoramiento en los contenidos e instrucciones de las pantallas de cajeros automáticos y multifuncionales.
- 3.- Incorporar en los contratos de cuentas de depósito la reconfirmación de contratar servicios asociados a banca móvil o electrónica.
- 4.- Medidas de seguridad en el uso de aplicaciones móviles para operaciones bancarias.
- 5.- Implementar la posibilidad de que la aclaración o reclamación se presenten en la ventanilla de sucursal.
- 6.- Que los Call Centers de los Bancos tengan un menú especial para adultos mayores, que les permita acceder de forma ágil y ser atendidos de forma inmediata por un asesor de la institución bancaria.
- 7.- Que en las transferencias que realicen, exista protocolo de validación más robusto en función a su comportamiento y con límite de monto por día, en caso contrario, que se bloquee la cuenta, entre otras.
- 8.- Que los bancos fortalezcan sus alertas para que las mismas vayan en función del perfil del cliente.

Sobre el inciso c) Informe de las acciones realizadas en materia de Educación Financiera:

Con respecto a la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) 2020, destacó que la 13ª. edición de ésta se llevó a cabo del miércoles 04 al miércoles 18 de noviembre del 2020, que el lema de este año fue: "Cuido mi dinero, protejo mi salud" y que se efectuó 100% en línea

Subrayó que el acto inaugural estuvo encabezado por el Maestro Arturo Herrera Gutiérrez, Secretario de Hacienda y Crédito Público.

Detalló que se recreó la Sede Central Virtual (SCV), participando 52 instituciones con stand: 14 instituciones de gobierno, 15 instituciones bancarias; 2 afores; 7 gremios; 4 aseguradoras y 10 instituciones más entre sociedades de información crediticia, sociedades de crédito y ahorro, sociedades financieras populares y otras.

Anunció que la Asociación de Bancos de México, coordinador logístico de la SCV, reportó 256,260 visitas a dicho espacio, con un consumo de banda de 81,466 gigabytes. Por su parte, recalcó que del 04 al 18 de noviembre en la página web de la SNEF, se registraron 236,149 visitas.

Indicó que, gracias a un acuerdo con la Subsecretaría de Educación Superior de la Secretaría de Educación Pública, se trabajó con los 6 subsistemas contando con 269 planteles que participaron como facilitadoras para impartir oferta educativa en la modalidad de conferencias. Agregó que de igual forma,

se ratificó la participación de 24 universidades públicas y autónomas de diversos estados, así como 9 instituciones educativas privadas.

Comunicó que, a nivel nacional, se impartieron 622 conferencias logrando un impacto en 271,240 personas mientras que en la vertiente para Mexicanos en el Exterior, se impartieron 357 conferencias, impactando a 112,103 personas (cifra preliminar), con la activa participación de 33 Consulados de México en los Estados Unidos de América.

Adicionó que con el apoyo de 29 *Influencers* especializados en temas de finanzas personales y educación financiera, se impartieron en total 57 videoconferencias y se elaboraron videos con ellos para difundir diversos temas sobre finanzas personales y la Semana Nacional de Educación Financiera 2020.

Sobre las campañas de comunicación, resumió las divulgadas en el periodo enero – octubre del 2020, como sigue:

Campaña “Concurso Infantil Trazos financieros”

Versión	Los gastos y gustos de mi familia
Vigencia	25 de febrero – 31 de marzo de 2020
Medios de difusión	Spot de 30 segundos en radio y televisión (tiempos oficiales) y medios digitales (banners)



Campaña “CONDUSEF en línea”

Versión	Medios de Atención Remota
Vigencia	25 de mayo – 31 agosto de 2020
Medios de difusión	Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube.

Campaña “CONDUSEF en línea”

Versión	Medios de Atención Remota
Vigencia	28 de septiembre – 11 octubre de 2020
Medios de difusión	Del 28 de septiembre al 02 de octubre en Radiodifusoras (7 concesionarias de uso social, comunitaria e indígena. Del 01 al 11 de octubre de 2020 a través de medios digitales (sitios web)



Campaña “Prevención de Fraudes Financieros”

Tres versiones

1. Crédito Exprés
2. Fraude Cibernético
3. Robo de identidad

Vigencia

Del 6 al 16 de octubre de 2020

Medios de difusión

Radio (tiempos oficiales), spots de 30 segundos difundido a nivel nacional (excepto Coahuila e Hidalgo por veda electoral)

Campaña “Fraudes Financieros”

Vigencia

Permanente

Medios de difusión

Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube.

Tratándose de los comunicados de prensa, entrevistas y menciones gratuitas, externó que, de enero a octubre del 2020, se emitieron 177 comunicados de prensa, se otorgaron 103 entrevistas por funcionarios de la CONDUSEF y se obtuvieron 7,182 menciones gratuitas en los medios de comunicación.

En cuanto a los contenidos en blog y redes sociales, compartió que de manera semanal, se elaboran contenidos para el diseño de infografías e imágenes que son publicadas en el blog de www.condusef.gob.mx y en las diferentes redes sociales de la Comisión Nacional: Twitter: @CondusefMX, Facebook: /Condusefoficial, Instagram:@condusefoficial y Youtube: CondusefOficial.

Finalmente, narró que se abordaron diferentes temáticas relacionadas a las finanzas personales, nuevos medios de atención remota, alertas de fraude, cuadros comparativos de comisiones, concurso Trazos Financieros, apoyos de instituciones financieras ante la contingencia, entre otros.

ACUERDO NÚMERO CCN/20/42ºORD/05: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron conocimiento de los informes rendidos por la CONDUSEF. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 48, tercer párrafo del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

VI. En lo relativo al sexto punto del Orden del Día, propio de los "Asuntos Generales", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán explicó sus incisos como sigue:

En relación con el inciso a) Asuntos relevantes tratados en los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales:

El Presidente de la CONDUSEF presentó los asuntos relevantes tratados en los Consejos Consultivos Estatales realizados en Jalisco y Nuevo León.

ACUERDO NÚMERO CCN/20/42ªORD/06: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron conocimiento de los asuntos relevantes tratados en los Consejos Consultivos Estatales de Jalisco y Nuevo León. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracciones IV y VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 48, tercer párrafo del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

En lo relativo al inciso b) Calendario de sesiones de los Consejos Consultivos Nacionales 2021:

La Licenciada Gabriela Sánchez Santillán sometió a la aprobación de los miembros del Consejo Consultivo Nacional, el calendario de sesiones para el ejercicio 2021, como sigue:

Sesiones Ordinarias	Fecha
Primera (Cuadragésima Tercera)	29 de abril del 2021
Segunda (Cuadragésima Cuarta)	28 de octubre del 2021



ACUERDO NÚMERO CCN/20/42ªORD/07: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional aprobaron el calendario de sesiones del Consejo Consultivo Nacional 2021. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracciones IV y VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 48, tercer párrafo del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

VII. En el séptimo punto del Orden del Día cuyo título es "Revisión y ratificación de acuerdos adoptados en la reunión", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán leyó cada uno de los acuerdos que se han transcrito en la presente acta, con lo que se tuvo por desahogado el punto en cuestión.

VIII.- En desahogo del octavo punto del Orden del Día, titulado "Clausura", 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 9:45 horas del 18 de diciembre del 2020.

[Handwritten signatures in blue ink]

[Handwritten signatures in blue ink]



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

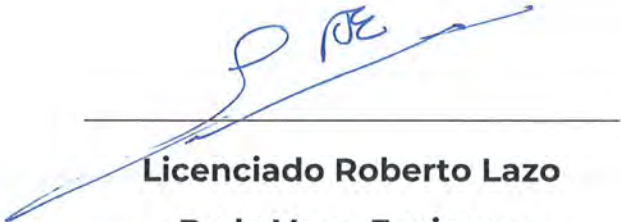
**Licenciado José Mario Galván
Ramírez**

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

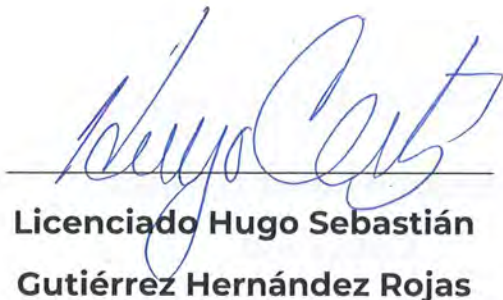
Titular del Área Jurídica de la
Asociación Mexicana de Instituciones
de Seguros

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



**Licenciada Elizabeth Ivonne
Noriega Aguilar**

Vicepresidenta Jurídica de la
Comisión Nacional para la
Protección y Defensa de los
Usuarios de Servicios Financieros



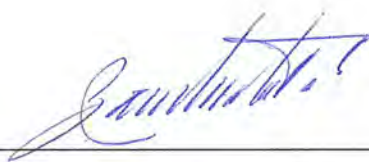
**Licenciado Luis Fabre
Pruneda**

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 SEGUNDA SESIÓN
ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA CONDUSEF**