



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

En la Ciudad de México, siendo las 8:30 horas del día 26 de julio del 2021, 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; Doctor Abraham Everardo Vela Dib, Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; Licenciado José Mario Galván Ramírez, Coordinador de Patrimonio Social de la Secretaría de Acción Política de la Confederación de Trabajadores de México; Licenciado Juvenal Lobato Díaz, Presidente de la Comisión Nacional Fiscal en la Confederación Patronal de la República Mexicana; Licenciado Luis Felipe Briseño Barfuson, Director de Relaciones Institucionales de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro; Licenciado Rodrigo Brand de Lara, Presidente Ejecutivo de la Asociación de Bancos de México; Maestra Norma Alicia Rosas Rodríguez, Directora General 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; Maestro Roberto Carlos Hernández Cordero, 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

Handwritten notes and marks on the right side of the page, including a large bracket and some illegible scribbles.

Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page, corresponding to the individuals mentioned in the text.





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 Tercera 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 Tercera 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 Segunda Sesión Ordinaria.

IV.- Seguimiento de Acuerdos.

V.- Informe de actividades noviembre 2020 – abril 2021.

*[Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature on the left and several initials on the right.]*





- a) Acciones y programas realizados para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.
- b) Nuevas estrategias.
  - 1. Programa "Revisa, Compara y Decide".
  - 2. Resultado de la agenda de trabajo con las principales aseguradoras.
  - 3. Resultado de la agenda de trabajo con las principales AFORES.
- c) Informe de las acciones realizadas en materia de Educación Financiera.
- VI. Ratificación de Consejeros.
- VII. Asuntos Generales.
- VIII. Revisión y ratificación de acuerdos adoptados en la reunión.
- IX. 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/43<sup>o</sup>ORD/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 Tercera 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 Tercera Sesión Ordinaria, anteriormente transcrito.





ACUERDO NÚMERO CCN/43ªORD/02: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional aprobaron el Orden del Día propuesto para la Cuadragésima Tercera 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 Segunda 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/43ªORD/03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional, aprobaron el contenido del acta de la Cuadragésima Segunda 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 para esta sesión del Consejo Consultivo Nacional no había acuerdos en seguimiento.

ACUERDO NÚMERO CCN/43ªORD/04: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron conocimiento del hecho de que para esta sesión no había acuerdos en seguimiento. 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.

*[Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature on the left and several smaller ones on the right and bottom.]*



V.- Con respecto al quinto punto del Orden del Día, designado "Informe de actividades noviembre 2020 – abril 2021", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán desglosó la información como sigue:

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

Mencionó que, de noviembre de 2020 a abril de 2021, se llevaron a cabo 859,852 acciones de defensa, en mayor medida a través de medios remotos, en razón de la contingencia sanitaria por la pandemia originada por el virus SARS CoV-2, y que dichas cifras incluyen las asesorías por medio del Chat en Línea, a partir de abril de 2020 y del ChatBot, a partir de enero de 2021. Asimismo, que del mes de noviembre de 2020 a abril de 2021, el 77% de los asuntos se tramitaron por medios remotos.

Comunicó que a finales de marzo de 2021 se inició el envío de mensajes a través de WhatsApp a aquellas personas que han otorgado consentimiento con dicha finalidad y que, a través de este medio, se distribuyen contenidos de educación financiera y comparativos, para que sus destinatarios tomen decisiones informadas al contratar un producto o servicio financiero. Aseveró que de marzo a abril de 2021 se enviaron 53,082 mensajes a 19,879 usuarios.

Expuso un cuadro en torno a las acciones de defensa por proceso, mismo que se encuentra incluido en la carpeta de la sesión.

Por lo que se refiere a las controversias por sector, anunció que 61 de cada 100, fueron del sector bancario; 12 de cada 100 fueron del sector asegurador y 12 de cada 100 fueron de las SOFOM E.N.R.

Tratándose de las controversias por producto y causa, resaltó que 3 productos representaron el 38% del total de las controversias, a saber, tarjeta de crédito, tarjeta de débito y crédito personal.





Sobre el inciso b) Nuevas Estrategias:

1.- Con respecto al programa "Revisa, Compara y Decide", describió que, a finales del mes de febrero de 2021, la CONDUSEF inició un proyecto de educación financiera que tiene como objetivo difundir al público en general, información estadística sobre el comportamiento de las diversas Instituciones Financieras respecto a la atención de las quejas y reclamaciones que presentan los usuarios de servicios financieros.

Comunicó que la difusión se realiza por los tres principales sectores (Bancos, Aseguradoras y AFORES) e incluye información como:

- o Institución Financiera en la que es más probable que un usuario presente una reclamación.
- o Trato brindado por una Institución Financiera al usuario, cuando realiza una reclamación.
- o Institución Financiera que resuelve más a favor del usuario.
- o Tiempos de atención ante CONDUSEF de las Instituciones Financieras.

Afirmó que se trata de un mecanismo de difusión de información financiera, socialmente útil y en lenguaje comprensible para los ciudadanos, que proporciona información sencilla y precisa respecto del ranking de atención a los usuarios, por parte de las Instituciones Financieras. Especificó que se distribuye a través de redes sociales y demás medios electrónicos de comunicación.

2.- En cuanto a los "Resultados de la agenda de trabajo con las principales aseguradoras" precisó que se llevaron a cabo reuniones de trabajo con las Instituciones de Seguros, con el objeto de darles a conocer los siguientes temas:

- o Las tendencias de las quejas del sector.
- o Las tendencias de las quejas de cada Institución Financiera.
- o Revisión de propuestas estructurales de atención.





Señaló que las aseguradoras con las que se sostuvieron las reuniones fueron: Seguros BANORTE, QUÁLITAS, AXA, CHUBB, METLIFE Y GNP.

Presentó los cuadros relativos a “Reclamaciones ante CONDUSEF de las Principales Aseguradoras”, “Reclamaciones por Producto y Causa de 15 Aseguradoras”, “Tendencia de las quejas concluidas de 15 Aseguradoras”, “Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)” e “Índice de Reclamaciones en Aseguradoras (enero – junio del 2020), mismos que se encuentran incluidos en la carpeta de la sesión.

3.- Por lo que se refiere a los “Resultados de la agenda de trabajo con las principales AFORES” hizo saber que se llevaron a cabo reuniones de trabajo con las Instituciones Bancarias del G7, a fin de darles a conocer lo siguiente:

- o Las tendencias de las quejas del sector.
- o Las tendencias de las quejas de cada Institución Financiera.
- o Revisión de propuestas estructurales de atención.

Subrayó que las AFORES con las que se sostuvieron las reuniones fueron: PENSIONISSSTE, AFORE XXI, Banorte, AFORE COPPEL, CITIBANAMEX AFORE, AFORE PROFUTURO, AFORE INBURSA, INVERCAP, PRINCIPAL AFORE, SURA y AFORE Azteca, y presentó el cuadro sobre “Controversias del Sector AFORES por Institución, 2018- 2019” que se encuentra incluido en la carpeta de la sesión.

Recalcó que, a partir de 2019, la CONDUSEF utiliza el índice de reclamación por cada 100 mil cuentas administradas, con el fin de que el usuario pueda comparar entre instituciones. Al respecto detalló que el índice de reclamación por cada 100 mil cuentas administradas del sector AFORES, a septiembre 2019, fue de 10.5.

En relación con el Buró de Entidades Financieras, al tercer trimestre del 2019, expuso el Índice de reclamación por AFORE y el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios y su evolución 2015- 2019, que se incluyeron en la carpeta de la sesión.





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

En el tema de la Semana Nacional de Educación Financiera apuntó que se llevará a cabo del 4 al 17 de octubre de 2021 con el eslogan: "Cartera Cuidada, Corazón Contento" y que, por segundo año consecutivo, se realizará de forma 100% digital. Definió que contará con una "Sede Central Virtual" en la que las Instituciones participantes podrán tener un *stand* con infografías, videos, juegos de educación financiera y demás información y que la oferta educativa provendrá de diversas instituciones, así como expertos en temas de finanzas personales, a través de conferencias y pláticas que van dirigidas a las Instituciones educativas.

Tratándose del Diplomado de Educación Financiera, expresó que la Generación 38 cuenta con 106,587 personas inscritas, esto es, 58.7% más que los 67,122 inscritos en la Generación 37 y que durante el periodo que se reporta, la generación se encuentra en la semana de cierre de evaluación del Módulo III.

Con respecto a las visitas a la página de la revista "Proteja su Dinero" destacó que en el periodo noviembre 2020 – abril 2021, éstas ascendieron a 99,984.

Por lo que se refiere a las Jornadas de Orientación Financiera, explicó que la tercera semana de cada mes, autoridades, *influencers*, periodistas y expertos en temas financieros, difunden contenidos de educación financiera sobre temas específicos, a través de publicaciones en redes sociales y entrevistas. Asimismo, indicó que, en el primer cuatrimestre de 2021, estas jornadas abordaron los siguientes temas:

- o Enero: Despachos de cobranza y REDECO.
- o Febrero: ¡Revisa, compara y decide!
- o Marzo: Presupuesto /Checa tu lana
- o Abril: Instituciones de Tecnología Financiera (ITF) / Fintech y MIDE Digital.





Finalmente, por lo que hace a las redes sociales, relacionó las cuentas y seguidores de éstas, como sigue:

- o Facebook: /Condusefoficial: 313,012 "Me gusta" acumulados.
- o Twitter: @CondusefMX: 287,730 seguidores acumulados.
- o Instagram: @condusefoficial: 114,838 seguidores acumulados.
- o Youtube: CondusefOficial: 11,000 suscriptores acumulados.
- o WhatsApp: 19,879 destinatarios acumulados.

ACUERDO NÚMERO CCN/43ªORD/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 la "Ratificación de Consejeros", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán declaró que la integración y funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF se regula en:

- o Los artículos 32 a 38 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- o Los artículos 47 a 55 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.
- o Las "Bases para la Integración e Instalación del Consejo Consultivo Nacional", aprobadas en la primera sesión celebrada el 12 de mayo de 1999.
- o Las "Reglas para el Funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF" y
- o 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 del 2013 y el 29 de enero del 2015.





De igual forma expuso el contenido de los artículos y reglas aplicables al presente tema, en el siguiente orden:

Artículo 33, primer párrafo de la Ley para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, relativo a cómo está integrado el Consejo Consultivo Nacional.

Artículo 55 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, sobre los posibles impedimentos de los miembros del Consejo.

Regla Sexta de las "Reglas para el Funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF", referente a la duración del encargo, reelección, no remuneración y no relación administrativa de los miembros del Consejo.

Por lo anterior, señaló que, sometía a consideración la ratificación de los consejeros como sigue:

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	Presidente de la Confederación de Cámaras Industriales





(Usuarios)	
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 NÚMERO CCN/43ªORD/06: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional ratificaron a los consejeros referidos. Los representantes de las Instituciones Financieras y de los usuarios se abstuvieron de votar en sus propias ratificaciones. Lo anterior con fundamento en los artículos 33, primer párrafo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 55 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como en la regla sexta de las Reglas para el Funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF.

VII.- En el séptimo punto del Orden del Día, cuyo título es "Asuntos Generales", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán aclaró que antes de la celebración de la sesión, no se recibió asunto alguno para considerar en este apartado, por lo que no había asuntos que tratar.

VIII. En el octavo 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.

IX.- En desahogo del noveno 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

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*





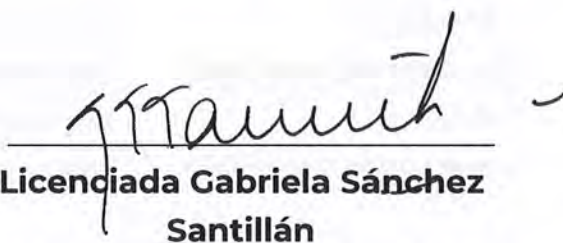
consideración del Consejo y no existiendo alguno, se dio por concluida la reunión a las 9:15 horas del 26 de julio del 2021.

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**



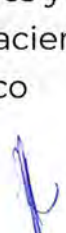
**Doctor Jorge Meléndez  
Barrón**

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

**Maestro Ricardo Ernesto Ochoa  
Rodríguez**

Presidente de la  
Comisión Nacional  
de Seguros y Fianzas

**Doctor Abraham Everardo  
Vela Dib**

Presidente de la Comisión Nacional  
del Sistema de Ahorro para el Retiro

**Licenciado José Mario Galván  
Ramírez**

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

**Licenciado Juvenal Lobato Díaz**  
Presidente de la Comisión Nacional  
Fiscal en la Confederación Patronal  
de la República Mexicana

**Licenciado Luis Felipe Briseño  
Barfuson**

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





**Licenciado Rodrigo Brand de Lara**  
Presidente Ejecutivo de la Asociación  
de Bancos de México

**Maestra Norma Alicia Rosas  
Rodríguez**  
Directora General de la Asociación  
Mexicana de Instituciones de  
Seguros

**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

**Maestro Roberto Carlos Hernández  
Cordero**

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 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 TERCERA SESIÓN  
ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA CONDUSEF.**

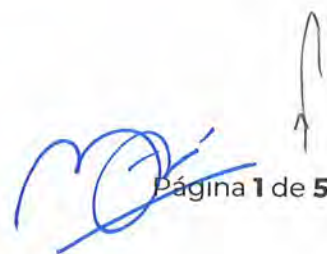


**ACUERDOS DE LA CUADRAGÉSIMA TERCERA  
SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL  
DE LA CONDUSEF**

**ACUERDO NÚMERO CCN/43ªORD/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 TERCERA 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.

**ACUERDO NÚMERO CCN/43ªORD/02:** LOS MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL APROBARON EL ORDEN DEL DÍA PROPUESTO PARA LA CUADRAGÉSIMA TERCERA 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.

**ACUERDO NÚMERO CCN/43ªORD/03:** LOS MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL, APROBARON EL CONTENIDO DEL ACTA DE LA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA 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.





**ACUERDOS DE LA CUADRAGÉSIMA TERCERA  
SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL  
DE LA CONDUSEF**

**ACUERDO NÚMERO CCN/43ªORD/04:** LOS MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL TOMARON CONOCIMIENTO DEL HECHO DE QUE PARA ESTA SESIÓN NO HABÍA ACUERDOS EN SEGUIMIENTO. 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.

**ACUERDO NÚMERO CCN/43ªORD/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.

**ACUERDO NÚMERO CCN/43ªORD/06:** LOS MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL RATIFICARON A LOS CONSEJEROS REFERIDOS. LOS REPRESENTANTES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS Y DE LOS USUARIOS SE ABSTUVIERON DE VOTAR EN SUS PROPIAS RATIFICACIONES. LO ANTERIOR CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 33, PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS Y 55 DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, ASI COMO EN LA REGLA SEXTA DE LAS REGLAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA CONDUSEF.



Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page, including a large signature on the left, a stylized signature in the center, and several smaller initials on the right.



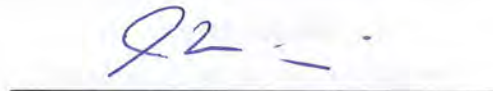
**ACUERDOS DE LA CUADRAGÉSIMA TERCERA  
SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL  
DE LA CONDUSEF**

**MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL**



**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



**Doctor Jorge Meléndez  
Barrón**

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

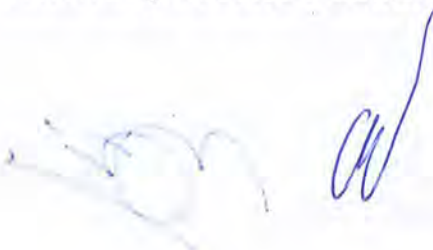


**Maestro Máximo García  
Sánchez**

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

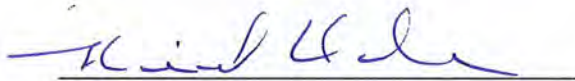


**Licenciado Anselmo  
Moctezuma Martínez**  
Vicepresidente Técnico de la  
Comisión Nacional  
Bancaria y de Valores





**ACUERDOS DE LA CUADRAGÉSIMA TERCERA  
SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL  
DE LA CONDUSEF**



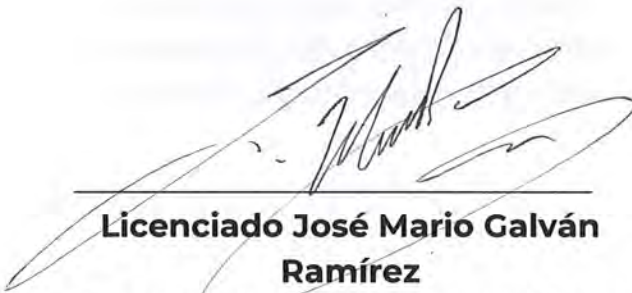
**Maestro Ricardo Ernesto Ochoa  
Rodríguez**

Presidente de la Comisión  
Nacional de Seguros y Fianzas



**Doctor Abraham Everardo  
Vela Dib**

Presidente de la Comisión  
Nacional del Sistema de Ahorro  
para el Retiro



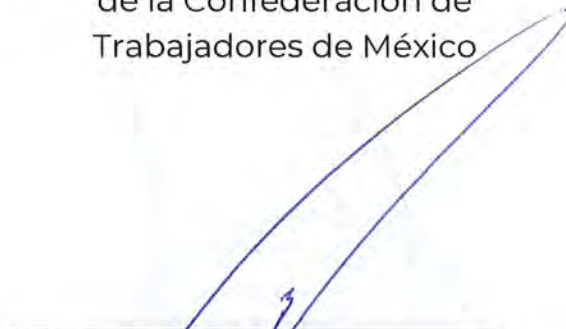
**Licenciado José Mario Galván  
Ramírez**

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



**Licenciado Juvenal Lobaño Díaz**

Presidente de la Comisión  
Nacional Fiscal en la  
Confederación Patronal de la  
República Mexicana



**Licenciado Luis Felipe Briseño  
Barfuson**

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



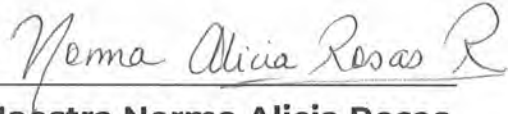
**Licenciado Rodrigo Brand de  
Lara**

Presidente Ejecutivo de la  
Asociación de Bancos de México





**ACUERDOS DE LA CUADRAGÉSIMA TERCERA  
SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL  
DE LA CONDUSEF**



**Maestra Norma Alicia Rosas  
Rodríguez**

Directora General de la  
Asociación Mexicana de  
Instituciones de Seguros

**ELABORÓ Y REVISÓ**



**Licenciada Gabriela Sánchez  
Santillán**

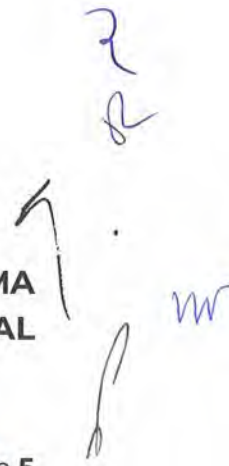
Secretaria de la Junta de  
Gobierno de la Comisión Nacional  
para la Protección y Defensa de  
los Usuarios de Servicios  
Financieros y  
Secretaria Técnica  
del Consejo Consultivo Nacional  
de la Comisión Nacional para la  
Protección y Defensa de los  
Usuarios de Servicios Financieros.

**HOJA DE FIRMAS DE LOS ACUERDOS DE LA CUADRAGÉSIMA  
TERCERA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL  
DE LA CONDUSEF**











ACUERDOS DE LA CUADRAGÉSIMA TERCERA  
SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL  
DE LA CONDUSEF

*[Handwritten signature]*

María Norma Alicia Rojas

Rodriguez

Directora General de la  
Asociación Nacional de  
Instituciones de Seguros

ELABORÓ Y REVISÓ

*[Handwritten signature]*

Luzmila Gálvez-Sánchez

Castro

Secretaria de la Junta de  
Asesoría de la Comisión Nacional  
para la Protección y Defensa de  
los Usuarios de Servicios  
Financieros (CONAFIN)  
Secretaría Técnica  
del Comité Consultivo Nacional  
de la Comisión Nacional para la  
Protección y Defensa de los  
Usuarios de Servicios Financieros

HOLY DE FIRMAS DE LOS ACUERDOS DE LA CUADRAGÉSIMA  
TERCERA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL  
DE LA CONDUSEF

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**LISTA DE ASISTENCIA DE LA CUADRAGÉSIMA TERCERA SESIÓN  
ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA  
CONDUSEF**



---

**LICENCIADO OSCAR ROSADO JIMÉNEZ**

PRESIDENTE 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



---

**MAESTRO RICARDO ERNESTO OCHOA RODRÍGUEZ**



PRESIDENTE DE LA  
COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS



---


**DOCTOR ABRAHAM EVERARDO VELA DIB**

PRESIDENTE DE LA  
COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA  
DE AHORRO PARA EL RETIRO



**LISTA DE ASISTENCIA DE LA CUADRAGÉSIMA TERCERA SESIÓN  
ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA  
CONDUSEF**



---

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



---

**LICENCIADO JUVENAL LOBATO DÍAZ**  
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL FISCAL  
EN LA CONFEDERACIÓN PATRONAL DE LA  
REPÚBLICA MEXICANA



---

**LICENCIADO LUIS FELIPE BRISEÑO BARFUSON**  
DIRECTOR DE RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA ASOCIACIÓN  
MEXICANA DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO



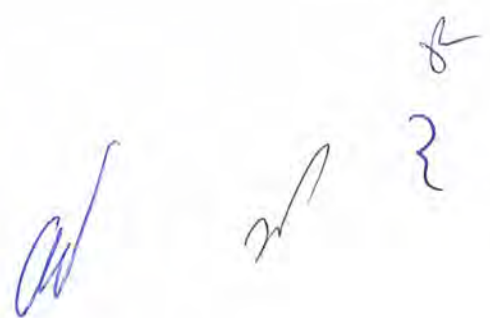
---

**LICENCIADO RODRIGO BRAND DE LARA**  
PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA  
ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO



---

**MAESTRA NORMA ALICIA ROSAS RODRÍGUEZ**  
DIRECTORA GENERAL DE LA  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE  
INSTITUCIONES DE SEGUROS



**LISTA DE ASISTENCIA DE LA CUADRAGÉSIMA TERCERA SESIÓN  
ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA**

**CONDUSEF**

**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

---

**MAESTRO ROBERTO CARLOS HERNÁNDEZ CORDERO**  
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



LISTA DE ASISTENCIA DE LA CUADRADERIA TERCERA SESION  
ORGANISMO DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA

CONDOMINIO  
INVITADOS

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO  
UNIDAD DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA  
DIRECCION DE ESTUDIOS DE AHORRO DE LA  
DIRECCION DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA  
DIRECCION DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO  
UNIDAD DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA  
DIRECCION DE ESTUDIOS DE AHORRO DE LA  
DIRECCION DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA  
DIRECCION DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA

*[Handwritten signature]*

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO  
UNIDAD DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA  
DIRECCION DE ESTUDIOS DE AHORRO DE LA  
DIRECCION DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA  
DIRECCION DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA

22

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO  
UNIDAD DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA  
DIRECCION DE ESTUDIOS DE AHORRO DE LA  
DIRECCION DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA  
DIRECCION DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA

*[Handwritten signature]*

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO  
UNIDAD DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA  
DIRECCION DE ESTUDIOS DE AHORRO DE LA  
DIRECCION DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA  
DIRECCION DE SERVICIOS AL VALOR Y AHORRO DE LA

*[Handwritten signature]*

**LISTA DE ASISTENCIA DE LA CUADRAGÉSIMA TERCERA SESIÓN  
ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA  
CONDUSEF**



**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

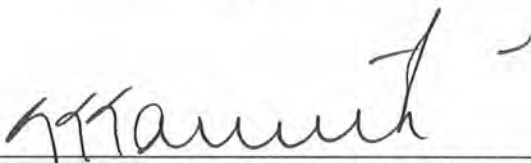


**LICENCIADA ANA CLARA FRAGOSO PEREIDA**  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA  
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS  
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS



**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

**SECRETARÍA TÉCNICA**



**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

