



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

En la Ciudad de México, siendo las 17:30 horas del día 29 de octubre del 2021, 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 Alfredo Federico Navarrete Martínez, 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 Iván ^{Hilmar} ~~Hilmar~~ Pliego Moreno, 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 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; 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 Fragozo 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 Cuarta 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 Cuarta Sesión Ordinaria
del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF

Apertura de la sesión.

- I.- Lista de asistencia y Declaración de Quorum Legal.
- II.- Lectura y aprobación del Orden del Día.
- III.- Lectura y, en su caso, aprobación del acta de la Cuadragésima Tercera Sesión Ordinaria.
- IV.- Seguimiento de Acuerdos.
- V.- Informes presentados por la CONDUSEF, enero - agosto 2021.
 - a) Actividades realizadas (G7 + Banco Azteca y Coppel).
 - b) Acciones y programas realizados para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.
 1. Campaña: "Revisa, Compara y Decide".
 2. Consejos Consultivos Estatales 2021.
 3. Calendario preliminar de sesiones ordinarias de los Consejos Consultivos Estatales 2022.
- VI. Asuntos Generales.
 1. Aprobación del Calendario de sesiones 2022.
- 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 Declaración 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 la misma.

ACUERDO NÚMERO CCN/44ªORD/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 Cuarta 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 a tratar, denominado "Lectura y aprobación del Orden del Día", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán sometió a consideración de los miembros el Orden del Día de la Cuadragésima Cuarta Sesión Ordinaria, anteriormente transcrito.

ACUERDO NÚMERO CCN/44ªORD/02: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional aprobaron el Orden del Día propuesto para la Cuadragésima Cuarta 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.- Continuando con el tercer punto del Orden del Día referente a la "Lectura y, en su caso, aprobación del acta de la Cuadragésima Tercera 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 omitir su lectura y aprobar la misma.

[Handwritten signatures and marks in blue ink]



ACUERDO NÚMERO CCN/44ªORD/03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional, aprobaron el contenido del acta de 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.

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/44ªORD/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.

V.- Con respecto al quinto punto del Orden del Día, designado "Informes presentados por la CONDUSEF, enero – agosto 2021", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán desglosó la información de la siguiente manera:

a) Actividades realizadas (G7 + Banco Azteca y Coppel):

En el desglose de las acciones de defensa para Banca Múltiple mencionó que, de enero a agosto del 2021 las asesorías ascendieron a 494,807, mientras que, en 2020, fueron 317,552 y en 2019, 307,407.

Por lo que se refiere a las reclamaciones, aseveró que en 2021 sumaron 107,286, en 2020, 75,619 y en 2019, 126,633.



Resaltó que las cifras totales de acciones de defensa de la Banca Múltiple fueron en 2021, 602,093, en 2020 393,171 y en 2019, 434,040 y que, las cifras totales del G7 más dos ascendieron en 2021, a 204,839, en 2020 a 223,170 y en 2019 a 363,217.

Con respecto a la distribución geográfica de las reclamaciones comentó que en 1,511 municipios del país se registraron al menos una reclamación de Banca Múltiple y que de estos, 77 concentran el 60% de las quejas.

Tratándose de la distribución demográfica de las reclamaciones, especificó que el 52% de éstas fueron presentadas por hombres y el 48% restante por mujeres.

En cuanto a las unidades que atendieron más reclamaciones, afirmó que en el primer sitio se ubicó el Registro de Despachos de Cobranza, seguido de la Unidad de Atención a Usuarios Metropolitana Central y de la Vicepresidencia Jurídica, por ser la instancia en la que se atiende a los usuarios que solicitan dictamen, defensoría legal gratuita o arbitraje, entre otros procesos jurídicos.

En relación con las reclamaciones presentadas durante el periodo enero – agosto en contra de las instituciones, externó que en el 2021 el total de Banca Múltiple sumó 107,286, en 2020, 75, 619 y en 2019, 126,633, mientras que el total G7 más dos en el mismo periodo, ascendió en 2021 a 101,698, en 2020, a 70,915 y en 2019, a 118, 989.

Relacionó que los cuatro bancos que recibieron más reclamaciones durante 2019, 2020 y 2021 fueron Banco Mercantil del Norte, BBVA Bancomer, Banco Santander México y Banco Nacional de México.

En lo relativo a las reclamaciones concluidas por las instituciones, señaló que, en Banca Múltiple en el 2021, se recibieron 91,595 asuntos, resultando el 38.7 favorables al usuario, mientras que, en el 2020, se recibieron 64,814 asuntos, acordándose el 41.8% favorables al usuario. Recalcó que en el G7 más dos recibió en 2021, 87,970 asuntos, de los cuales el 38.3%

[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]



fueron favorables, mientras que en el 2020 se recibieron 61,872 asuntos en los que el 41.2% fueron favorables al usuario.

Describió que los cuatro bancos que concluyeron más asuntos fueron Banco Mercantil del Norte, Banco Santander México, Banco Nacional de México y BBVA Bancomer.

Presentó diversos cuadros relativos a las reclamaciones por producto, por causa de reclamación, diversos indicadores de Banca Múltiple, reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF por un posible fraude total y por posible fraude virtual, la suma de ambos, la evolución mensual y los 5 bancos con mayor número de reclamaciones de este tipo, mismos que se encuentran incluidos en la carpeta de la sesión.

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

En el numeral uno, relativo a la campaña: "Revisa, Compara y Decide" destacó que se intensificó la misma, a fin de que el usuario pueda ver "quién es quién en los bancos", antes de contratar.

Expuso los cuadros relativos a los siguientes temas: ¿En qué banco es más probable que hagas una reclamación?, ¿Cómo te trata el banco si haces un reclamo?, ¿En qué banco te resuelven más a tu favor? Y ¿Cuánto tiempo tarda el banco en resolverte?, mismos que se encuentran incluidos en la carpeta de la sesión.

En el numeral dos, precisó que, en 2021, se han llevado a cabo cuatro Consejos Consultivos Estatales en las siguientes fechas:

- o Baja California el jueves 22 de julio del 2021.
- o Yucatán el viernes 30 de julio del 2021.
- o Puebla el miércoles 22 de septiembre del 2021.
- o Guanajuato el jueves 30 de septiembre del 2021.



Subrayó que en los Consejos Consultivos Estatales se contó con la participación del Presidente de la CONDUSEF, los consejeros representantes de los Gobiernos Estatales, el sector académico, las Instituciones Financieras, de los usuarios de Servicios Financieros y del sector empresarial, así como invitados especiales y representantes de las Instituciones Financieras, acompañados de sus Directores Divisionales y/o Territoriales.

Explicó que, durante el desahogo de dichos Consejos Consultivos Estatales, se presentó el programa "Revisa, Compara y Decide", referente a cada Estado, el cual contiene la siguiente información:

- o Institución Financiera en la que es más probable que un usuario presente una reclamación.
- o Trato que brinda 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.

Detalló las principales propuestas y acuerdos de los Consejos Consultivos Estatales, como sigue:



Consejo Consultivo Estatal en Baja California:

CONSEJERO	PLANTEAMIENTO	ACUERDO ALCANZADO CON CONDUSEF	ESTATUS
<p>CP. Jorge Macías Jiménez, Representante de los Usuarios de Servicios Financieros y Presidente Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Tijuana.</p>	<p>1.- Que las instituciones financieras tengan mayores mecanismos de prevención y manejo de alertas inmediatas cuando se detecten movimientos fuera del denominador común de operaciones.</p>	<p>Se mencionó que las Instituciones Financieras ya están dando el servicio de alertas de los movimientos que realizan los usuarios en sus cuentas, con la finalidad de dar mayor seguridad a las operaciones realizadas por los diferentes medios de pago existentes.</p>	<p>Concluido</p>
	<p>2.- Que las instituciones bancarias tengan mejor supervisión, y mandar alerta inmediata a sus clientes sobre movimientos o retiros no habituales.</p>		
	<p>3.- Solicita la activación del módulo de CONDUSEF en Canaco SERVITUR Tijuana, con la finalidad de facilitar a los usuarios poder presentar sus inconformidades o quejas.</p>	<p>Al respecto, se indicó que la CONDUSEF colaborará con la CANACO para que los usuarios que tengan algún problema con las instituciones financieras, puedan presentar su reclamación a través del portal de queja electrónica, con la infraestructura que se proporcione (escáner y fotocopadoras). El módulo ya se encuentra operando en sus instalaciones.</p>	

[Handwritten signatures in blue ink]

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Consejo Consultivo Estatal en Yucatán:

CONSEJERO	PLANTEAMIENTO	ACUERDO ALCANZADO CON CONDUSEF	ESTATUS
Dra. Nery del Socorro Escalante May, Representante de los Usuarios de Servicios Financieros y Vicepresidenta del Colegio de Mujeres Profesionales de la Industria de la Construcción, A.C. (CMPIC).	1. Con el crecimiento del parque vehicular, la contratación de pólizas de seguros requiere de personal capacitado, se propone la creación de un mecanismo de capacitación que englobe conocimientos básicos y generales sobre su uso para el automóvil, además de la inspección periódica de pólizas de seguros con la finalidad de asegurar que las instituciones financieras cumplan con lo establecido en el Reglamento de Tránsito y Vialidad.	Estos dos temas, se abordaron señalando: 1. Incrementar la participación de la CONDUSEF en Educación Financiera en el Estado a través de las Instituciones Educativas. 2. Promover el diplomado de Seguros y Educación Financiera de esta Comisión, dirigidos al público en general, con la finalidad de darles herramientas para la contratación de estos productos.	Concluido
Dr. Luis Alberto Araujo Andrade, Representante del Sector Académico y Director de la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma de Yucatán.	1. Los estudiantes de las instituciones de educación superior cuentan con tarjetas universitarias que la mayoría de ellos utilizan solamente como identificación, se propone impartir talleres a estudiantes universitarios, para que hagan un mayor uso de las tarjetas y de esa manera incluirlos en el sistema financiero.		
Lic. Iván Rodríguez Gasque, Representante del Sector Empresarial y Presidente de la Cámara Nacional de Comercio Mérida SERVYTUR.	1. Fueron señaladas las tasas de interés que se manejan en el Estado, así como la falta de atención a los usuarios por cuestiones derivadas de la pandemia, se solicitó pedir justificación de las tasas de interés y compararlas con las de otros países, así como la atención de reclamaciones por medios usuales como son teléfono, correo electrónico, etc.	1. Se mencionó que por disposición legal esta Comisión no tiene facultades para ver casos relacionados con las tasas de interés, igualmente se les informó que los usuarios pueden consultar los diferentes simuladores y el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros que hay en la página de internet de la CONDUSEF (https://ifit.condusef.gob.mx/ifit/ftb_vista_entrada.php), para que puedan comparar los productos y contratar el que más les convenga. Aunado a ello, se informaron los canales de atención a usuarios de esta Comisión (correo electrónico, Centro de Contacto de Atención de Medios Remotos, Chat en línea, Chat Box).	

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

[Handwritten signatures and initials at the bottom left]

[Handwritten initials AB]



Consejo Consultivo Estatal en Puebla:

CONSEJERO	PLANTEAMIENTO	ACUERDO ALCANZADO CON CONDUSEF	ESTATUS
<p>Lic. Marco Antonio Prósperi Calderon, Representante de los Usuarios de Servicios Financieros y Presidente de la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Puebla.</p>	<p>1. Los usuarios desconocen la existencia del servicio de queja electrónica.</p> <p>2. La Cámara de Comercio, mediante un convenio CONDUSEF-CANACO, contaba con una línea telefónica para asesoría en materia de quejas, misma que dejó de operar derivado de la pandemia.</p>	<p>1. Se indicó que la CONDUSEF ya difunde en medios de comunicación (redes sociales, radio, prensa y tv) el portal queja electrónica y cómo se debe de ir presentando una reclamación, incluso, se indicó que en el portal hay un vídeo explicativo.</p> <p>2. En cuanto a la línea directa con la cámara, se reactivará el servicio que proporciona el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.</p>	<p>Concluido</p>
<p>Mtra. Josabeth Mendoza Juárez, Representante del Sector Académico y Coordinadora de la licenciatura en Dirección Financiera de la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.</p>	<p>1. La Facultad de Contaduría, ofreció apoyar los servicios de la CONDUSEF desde sus instalaciones, con un módulo que sea atendido por estudiantes guiados por la CONDUSEF.</p> <p>2. Establecer jornadas de pláticas a docentes, estudiantes y público en general, para el incremento de la cultura financiera desde la comunidad académica hacia el exterior.</p>	<p>A este respecto, se indicó que ya se tiene una relación sólida con la Universidad, no obstante, se trabajará de manera estrecha con los funcionarios de la Facultad de Contaduría para expandir y difundir diferentes acciones relacionadas con la educación financiera en la comunidad universitaria.</p>	<p>Concluido</p>

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]



Consejo Consultivo Estatal en Guanajuato:

CONSEJERO	PLANTEAMIENTO	ACUERDO ALCANZADO CON CONDUSEF	ESTATUS
Dra. Cecilia Ramos Estrada, suplente del Representante del Sector Académico y Secretaria General de la Universidad de Guanajuato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe cobertura de sucursales bancarias en todos los Municipios del Estado. 2. No hay cobertura suficiente de cajeros automáticos que incluyan la recepción de pagos de servicios diversos. 3. Los corresponsales, no brindan la diversidad de servicios financieros necesarios para la sociedad. 4. Incluir en los programas de estudios de la Universidad de Guanajuato, cursos de capacitación en educación financiera. 	<p>Se ofreció a los invitados de las instituciones financieras la instalación de sucursales y cajeros en la Entidad.</p> <p>Respecto a los cursos de educación financiera, el Presidente de la CONDUSEF, ofreció a la Universidad trabajar conjuntamente en favor de la comunidad universitaria y al público en general.</p> <p>Se mencionó que puede generarse sinergia respecto al programa formador de formadores, cuya finalidad es capacitar a personas a efecto de que puedan replicar información de los servicios financieros.</p> <p>Todo lo anterior, mediante un convenio de colaboración.</p>	Seguimiento
Mtro. Víctor Manuel Sánchez Quiroz, Representante de los Usuarios de Servicios Financieros. Presidente del Colegio de Abogados de León A.C.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal de la CONDUSEF, no busca defender los intereses de los usuarios contra los bancos. 2.- Falta de educación financiera accesible a los sectores más vulnerables o zonas marginadas. 	<p>La CONDUSEF con base a la experiencia del Colegio dará seguimiento a suscripción de convenio para capacitación.</p> <p>El Presidente de la CONDUSEF mencionó los diversos cursos ofrecidos (educación financiera para todos, diplomado de educación financiera, diplomado de seguros y el proyecto Minerva), los cuales incluso podrán realizarse por medio del teléfono celular.</p>	
Lic. Elizabeth Vargas Martin del Campo, Representante de los Usuarios de Servicios Financieros. Presidenta CANACO SERVITUR en León Guanajuato.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Inclusión financiera y mala elección de productos financieros. 2.- Fraudes Financieros por empresas que prometen grandes rendimientos. 3.- Tiempos de seguimiento o nulo esfuerzo de las instituciones para dar soluciones a quejas de los clientes. 	<p>Las acciones de educación financiera conllevan a la prevención de fraudes y a la formación en materia financiera al público al que se imparte.</p>	
Mtro. Carlos Fabián Muñoz Tejeda, Suplente del Representante del Gobierno Local y Coordinador de Personas Asesoras de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Problemática de accesibilidad financiera a la población. 2. Las instituciones bancarias no tienen servicios en todos los Municipios, y en algunos otros han cerrado sucursales por rentabilidad para mantener su funcionamiento. 3. La población posee conocimientos mínimos sobre educación financiera. 	<p>Se comentó que a través de los medios de contacto se puede llevar a cabo una videoconferencia, a efecto de crear vínculos en el Estado para brindar al público en general educación financiera básica, incluso creando cursos dirigidos a niñas y niños, aunado a los que ya se tienen y están dirigidos al público en general.</p>	



Por último, presentó el calendario de los Consejos Consultivos Estatales que se celebrarán en los meses de octubre y noviembre del presente año, como sigue:

ESTADO	FECHA DEL CONSEJO CONSULTIVO ESTATAL
Veracruz	Jueves, 28 de octubre de 2021
Chihuahua	Viernes, 5 de noviembre de 2021
Querétaro	Miércoles, 17 de noviembre de 2021
Sinaloa	Jueves. 25 de noviembre de 2021

En el numeral tres, Calendario preliminar de sesiones ordinarias de los Consejos Consultivos Estatales 2022, expuso el siguiente cuadro:

Calendario de sesiones ordinarias de los Consejos Consultivos 2022		
No.	Sede	Fecha propuesta
1	Jalisco	27 de enero
2	Nuevo León	22 de febrero
3	Ciudad de México	1º de abril
4	Querétaro	6 de mayo
5	Estado de México	2 de junio
6	Michoacán	7 de julio
7	Tabasco	4 de agosto
8	Sinaloa	8 de septiembre
9	Sonora	27 de octubre



ACUERDO NÚMERO CCN/44aORD/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/44aORD/06.- Los miembros del Consejo Consultivo Nacional, tomaron conocimiento de los acuerdos alcanzados en los Consejos Consultivos Estatales. 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.

VII.- En lo relativo al sexto punto del Orden del Día, titulado "Asuntos Generales", la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán propuso a los miembros el calendario de sesiones para el ejercicio 2022, como se observa:

SESIONES ORDINARIAS	FECHA
45ª Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional	28 de abril del 2022
46ª Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional	27 de octubre del 2022

ACUERDO NÚMERO CCN/44aORD/07.- Los miembros del Consejo Consultivo Nacional aprobaron el calendario de sesiones del Consejo Consultivo Nacional para el ejercicio 2022. 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.

VII. En el séptimo punto del Orden del Día, sobre la "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, dando paso a la 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 18:05 horas del 29 de octubre del 2021.

Para efectos de constancia se redacta la presente acta, la cual se firma por los asistentes.

**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 Alfredo Federico
Navarrete Martínez,**

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

W

**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 Iván Hilmardel
Pliego Moreno,**

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




HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO




COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

ACTA DE LA CUADRAGÉSIMA CUARTA SESIÓN ORDINARIA


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

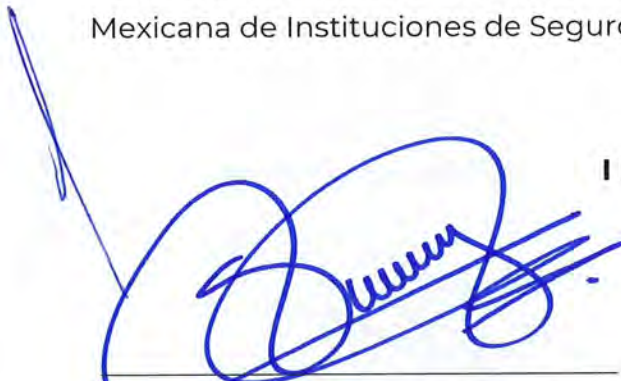


Maestra Norma Alicia Rosas Rodríguez,


Directora General de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros


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

INVITADOS


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



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

ACUERDO NÚMERO CCN/44ªORD/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 CUARTA 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/44ªORD/02: LOS MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL APROBARON EL ORDEN DEL DÍA PROPUESTO PARA LA CUADRAGÉSIMA CUARTA 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/44ªORD/03: LOS MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL, APROBARON EL CONTENIDO DEL ACTA DE 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.

ml.

}

1.

mo

1.

MB



ACUERDO NÚMERO CCN/44ªORD/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/44AORD/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/44AORD/06: LOS MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL, TOMARON CONOCIMIENTO DE LOS ACUERDOS ALCANZADOS EN LOS CONSEJOS CONSULTIVOS ESTATALES. 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/44AORD/07: LOS MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL APROBARON EL CALENDARIO DE SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL PARA EL EJERCICIO 2022. 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.

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 Alfredo Federico
Navarrete Martínez**

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

WR



MR



**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 Iván Hilmar del
Pliego Moreno**

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 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

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



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



CONSEJO NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE LA
ALABORACIÓN FINANCIERA

**LISTA DE ASISTENCIA DE LA
CUADRAGÉSIMA CUARTA
SESIÓN ORDINARIA**

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

LICENCIADO ÓSCAR ROSADO JIMÉNEZ

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

DOCTOR ALFREDO FEDERICO NAVARRETE MARTÍNEZ

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 IVÁN HILMAR PLIEGO MORENO
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 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



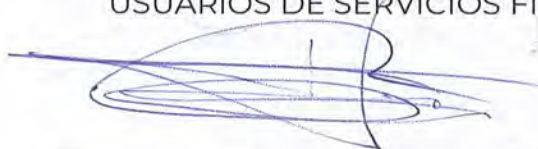
LICENCIADA BEATRIZ MENESES ESPINOS
DIRECTORA DE ESTUDIOS DE AHORRO DE LA
UNIDAD DE BANCA, VALORES Y AHORRO DE LA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



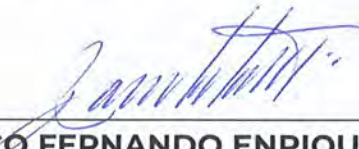
LICENCIADA ELIZABETH IVONNE NORIEGA AGUILAR
VICEPRESIDENTA JURÍDICA DE LA
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS




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



ml.



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