

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

ACTA DE LA TRIGÉSIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL

En México, Distrito Federal, siendo las 13:15 horas del día veinte de mayo del 2015, se reunieron en la Sala de Juntas del Señor Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, ubicada en el Primer Patio Mariano del cuarto piso de Palacio Nacional, Colonia Centro, en México Distrito Federal, los señores Licenciado Mario Alberto Di Costanzo Armenta, Presidente del Consejo Consultivo Nacional y de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciado Narciso Campos Cuevas, Titular de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciada Celia Delgado Rueda, Subdirectora de Protección al Ahorro de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciada Arcelia Olea Leyva, Vicepresidenta de Normatividad de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; Licenciado Manuel Aguilera Verduzco, Presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; Licenciada María del Rocío Ramírez Patraca, Directora de Atención a Trabajadores de la Coordinación General de Información y Vinculación de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; Licenciado Alberto Gómez Alcalá, Presidente Ejecutivo 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, Gerente de Relaciones Institucionales de AMAFORE; Licenciado Javier Moreno Padilla, Presidente de la Comisión Nacional de Seguridad Social de la Confederación Patronal de la República Mexicana; Doctor Manuel Reguera Rodríguez, Presidente de la Comisión Jurídica de la Confederación de Cámaras Industriales; Licenciado Luis Fabre Pruneda, Vicepresidente Técnico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Maestra Edna Barba y Lara, Vicepresidenta Jurídica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciado Rodrigo Reina Liceaga, Vicepresidente de Delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Doctor Daniel Quintero Peña, Vicepresidente de Planeación y Administración de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Actuario Guillermo López Jiménez, Titular del Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciado Celestino Rodríguez Aranda, Secretario Técnico de la Presidencia 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, para celebrar la Trigésima Primera Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF.

La Licenciada Gabriela Sánchez Santillán, en uso de la palabra, informó al Licenciado Mario Alberto Di Costanzo Armenta,

Presidente del Consejo Consultivo Nacional, de la existencia de quórum legal para llevar a cabo la reunión.

Dicho lo anterior, sometió a consideración de los presentes el Orden del Día para la Trigésima Primera Sesión Ordinaria, mismo que se anexa a la presente con el número I (uno romano).

Acuerdo 01: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional autorizaron el Orden del Día propuesto para la Trigésima Primera Sesión Ordinaria.

I.- En desahogo del primer punto del Orden del Día titulado “Lectura del acta de la sesión anterior”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán indicó que si los miembros del Consejo Consultivo Nacional estaban de acuerdo, en obviada de tiempo, omitiría dar lectura a la misma.

Acuerdo 02: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional, aceptaron el contenido del acta de la Trigésima Sesión Ordinaria y la omisión de su lectura, con lo que se tuvo por desahogado el punto en cuestión.

II.- En cuanto al segundo punto del Orden del Día, denominado “Informe de Actividades julio – diciembre del 2014”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán cedió el uso de la palabra al Licenciado Rodrigo Reina Liceaga, Vicepresidente de Delegaciones de la CONDUSEF, quien presentó su Informe.

Refirió que en lo relativo a la “Educación Financiera como elemento de inclusión”, se establecieron 342 módulos fijos e itinerantes en todo el país y fueron 116 localidades atendidas con más de 50,093 usuarios.

Aseguró que las localidades con mayor afluencia a los módulos fueron el Palacio Municipal de Tapachula, en Chiapas, con 3,444 personas, la Delegación del ISSSTE en Toluca, Estado de México, con 2,940 y la Feria del Empleo en Toluca, Estado de México, con 2,060.

Expresó que los estados con mayor espacio en la radio fueron Chiapas, Yucatán, Sonora, Veracruz, Baja California Sur, Puebla, Michoacán, Morelos, Colima, Quintana Roo, Ciudad Juárez, San Luis Potosí, Tabasco, Durango y Estado de México.

Declaró que los principales temas tratados fueron: Buró de Entidades Financieras, las Recomendaciones para el Buen Fin, las nuevas disposiciones de los despachos de cobranza y el buzón de mexicanos en el exterior.

Mencionó que las acciones de difusión de Educación Financiera, a través de sesiones y pláticas en foros de interés, han sido constantes, con 288 eventos realizados.

Apuntó que las Delegaciones con mayor actividad de difusión en este rubro fueron: Estado de México, Zacatecas, Morelos, Chiapas, Baja California Sur, Jalisco, Yucatán y Ciudad Juárez con eventos que representan el 51% del total de las acciones.

Relacionó los principales temas tratados, a saber: Buró de Entidades Financieras, Semana Nacional de Educación Financiera y Educación Financiera.

Asimismo, enlistó los temas en los foros, como sigue:

- Ahorro, inversión, seguros, crédito y presupuesto
- CONDUSEF, sus funciones básicas y cómo funciona así como sus servicios
- El Buró de Crédito: mitos y realidades
- AFORES para trabajadores independientes y créditos para empresas e inversión
- Reforma Financiera

Por lo que se refiere a pláticas en escuelas, el Licenciado Rodrigo Reina Liceaga comunicó que se impartieron 170 pláticas en escuelas de nivel básico.

Afirmó que las Delegaciones con mayores actividades de difusión en este rubro fueron Tamaulipas, Estado de México, Jalisco, San Luis Potosí, Baja California Sur, Baja California y Metropolitana Sur, con visitas que cubrieron el 54% del total.

Destacó que en preparatorias y universidades del país hubieron 320 pláticas y 950 talleres.

Por otro lado, puntualizó que en el periodo de referencia, se cubrió el 63% de las Ferias entre las Delegaciones Estado de México,

Aguascalientes, Nuevo León, Oaxaca, Metropolitana Oriente y Sonora con 32 eventos.

Señaló que para la Séptima Edición de la Semana Nacional de Educación Financiera se realizaron alrededor de 1,497 acciones, entre conferencias, talleres, actividades infantiles, cursos, ferias, obras de teatro, exposiciones, proyecciones de cine, firmas de convenios, brigadas (reparto de material) y módulos de atención.

Presentó una gráfica de las actividades en la Semana Nacional de Educación Financiera por entidad federativa.

En lo relativo a los “Principales acuerdos de los Consejos Consultivos Estatales” destacó los siguientes:

En Chihuahua, Hidalgo y Tamaulipas:

- Que las tarjetas de crédito y débito incluyan la fotografía del cliente a efecto de identificar plenamente al titular de la tarjeta al momento de realizar una operación; lo anterior a efecto de establecer un sistema de seguridad en atención a los incrementos de reclamaciones por cargos no reconocidos.
- Que a fin de conocer a detalle las condiciones de contratación de cualquier producto financiero, se sugiere no permitir la misma a través de cajeros automáticos y con ello evitar el error.

Baja California Sur, Chihuahua, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Tamaulipas y Tlaxcala:

- Fortalecer los programas educativos en materia de cultura financiera para dotar de mayores y mejores conocimientos en la toma de decisiones. Para ello, se propone una mayor presencia en medios de comunicación, administración con instituciones públicas (CONSAR, PROFECO, INFONAVIT, TSJEA) tendientes a impartir talleres de Educación Financiera y mayor difusión de los logros en el marco de la reforma financiera.

Ciudad Juárez:

- Que los agentes de seguros estén debidamente capacitados y certificados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Con respecto a “Cifras destacadas”, el Licenciado Rodrigo Reina Liceaga precisó que las acciones de atención a usuarios crecieron 7% con relación al mismo periodo del 2013.

Mediante una gráfica, expuso las acciones de atención a usuarios en Delegaciones durante 2013 y 2014.

Dio a conocer que el acumulado comprende asesorías y controversias, esto es, atenciones técnico jurídicas, gestión ordinaria, gestión electrónica y conciliaciones.

En las controversias por productos financieros, comentó que de julio a diciembre del 2014 los productos con mayor índice de controversias fueron:

○ Tarjetas de crédito	33,765
○ Reporte de Buró de Crédito	11,918
○ Tarjeta de débito	8,839
○ Crédito personal	7,512
○ Daños automóbiles	5,343
○ Vida individual	4,424
○ Cuenta de ahorro	4,093
○ Cheques	3,321
○ Cuenta de nómina	2,827
○ Crédito hipotecario	2,124
○ Otros productos	20,033
○ Total:	104,199

Especificó que 10 productos agrupan el 81% de las controversias.

Por su parte, en las controversias por causa, manifestó que de julio a diciembre del 2014, las principales 10 causas fueron:

- El consumo no reconocido (tarjeta de crédito y débito)
- Desacuerdo con los registros contenidos en el reporte de crédito especial
- Incumplimiento del contrato
- Actualización de historial crediticio no realizado
- Gestión de Cobranza sin ser el cliente deudor

- Cargos no reconocidos en la cuenta
- Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida
- Solicitud de trámite no atendida o no concluida
- Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones
- Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el cliente

Por último explicó que las 10 principales causas representan el 52% y que el 48% restante se refiere a diversas causas.

Escuchado lo anterior, se acordó lo siguiente:

Acuerdo 03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional toman nota del Informe de actividades julio – diciembre del 2014.

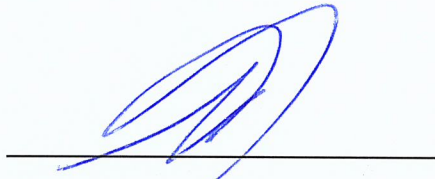
III.- Tratándose del tercero y último punto del Orden del Día referente a “Asuntos Generales”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán preguntó a los miembros del Consejo Consultivo Nacional si deseaban someter otro a tema a consideración, no existiendo alguno.

El Licenciado Mario Alberto Di Costanzo Armenta agradeció a todos su asistencia.

Los consejeros dieron por concluida la Trigésima Primera Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF, terminando ésta a las 13:45 horas del veinte de mayo del 2015.

Para efectos de constancia se redacta la presente acta, la cual se firma por el Presidente del Consejo Consultivo Nacional y por la Secretaria de la misma.

Se anexa lista de asistencia.

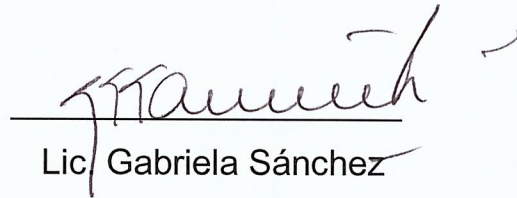


Lic. Mario Alberto Di Costanzo

Armenta

Presidente del Consejo

Consultivo Nacional



Lic. Gabriela Sánchez

Santillán

Secretaria del Consejo

Consultivo Nacional

ANEXO I

ORDEN DEL DIA DE LA TRIGÉSIMA PRIMERA
SESIÓN ORDINARIA DEL
CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL DE LA CONDUSEF


I.- LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESION
ANTERIOR

II.- INFORME DE ACTIVIDADES JULIO – DICIEMBRE DEL 2014

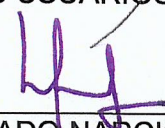
III.- ASUNTOS GENERALES

LISTA DE ASISTENCIA

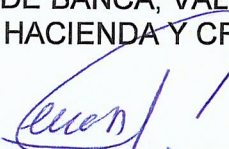
**LISTA DE ASISTENCIA DE LA
TRIGÉSIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA
DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL**



LICENCIADO MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS




LICENCIADO NARCISO CAMPOS CUEVAS
TITULAR DE LA UNIDAD DE BANCA, VALORES Y AHORRO DE LA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO




LICENCIADA CELIA DELGADO RUEDA
SUBDIRECTORA DE PROTECCIÓN AL AHORRO DE LA
UNIDAD DE BANCA, VALORES Y AHORRO DE LA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



LICENCIADA ARCELIA OLEA LEYVA
VICEPRESIDENTA DE NORMATIVIDAD DE LA
COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES



LICENCIADO MANUEL AGUILERA VERDUZCO
PRESIDENTE DE LA
COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS




LICENCIADA MARÍA DEL ROCÍO RAMÍREZ PATRACA
DIRECTORA DE ATENCIÓN A TRABAJADORES DE LA COORDINACIÓN
GENERAL DE INFORMACIÓN Y VINCULACIÓN
DE LA COMISIÓN NACIONAL
DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO



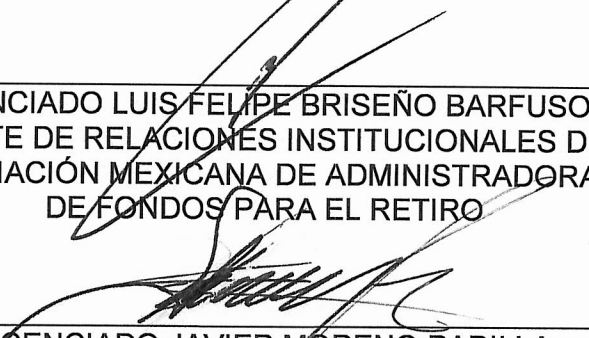
LICENCIADO ALBERTO GÓMEZ ALCALÁ
PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA
ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

**LISTA DE ASISTENCIA DE LA
TRIGÉSIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA
DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL**



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
GERENTE DE RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA
ASOCIACIÓN MEXICANA DE ADMINISTRADORAS
DE FONDOS PARA EL RETIRO



LICENCIADO JAVIER MORENO PADILLA
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL
DE LA CONFEDERACIÓN PATRONAL DE LA
REPÚBLICA MEXICANA



DOCTOR MANUEL REGUERA RODRÍGUEZ
PRESIDENTE DE LA
COMISIÓN JURÍDICA DE LA CONCAMIN

LICENCIADO ROBERTO LAZO DE LA VEGA
TITULAR DEL ÁREA JURÍDICA DE LA ASOCIACIÓN MEXICANA
DE INSTITUCIONES DE SEGUROS