

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

**ACTA DE LA TRIGÉSIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DEL CONSEJO CONSULTIVO NACIONAL**

En la Ciudad de México, siendo las 10:50 horas del día catorce de noviembre del 2017, se reunieron en la Sala de Juntas de la Señora Subsecretaria de Hacienda y Crédito Público, ubicada en el Tercer Patio Mariano del cuarto piso de Palacio Nacional, Colonia Centro, en la propia Ciudad de México, los señores Maestro José Bernardo González Rosas, Titular de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciada Mónica Brenda Villarreal Medel, Directora General Adjunta de Ahorro y Regulación Financiera de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Licenciado Mario Alberto Di Costanzo Armenta, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Licenciado Jaime González Aguadé, Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; Actuaría Norma Alicia Rosas Rodríguez, Presidenta de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; Licenciada Sandra Pacheco Medina, Secretaria Particular del Presidente 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; Doctor Carlos Noriega Curtis, Presidente Ejecutivo de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro; Doctor

Manuel Reguera Rodríguez, Presidente de la Comisión Jurídica de la Confederación de Cámaras Industriales; Licenciado Roberto Lazo De la Vega, Titular del Área Jurídica de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros; Licenciado Jaime Mauricio Pino Aguilar, Gerente de Afiliaciones y Comisión de Negocios y Financiamiento de la Confederación Patronal de la República Mexicana; 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; Licenciada Silvia Fernández Martínez, Vicepresidenta 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; Licenciado Emmanuel Cardoso Blanno, 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 del Consejo Consultivo Nacional de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para celebrar la Trigésima Sexta 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 Sexta 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 Sexta 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 36 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

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 Quinta 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 36 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 “Informe de Actividades enero – junio del 2017”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán cedió el uso de la palabra a la Licenciada Silvia Fernández Martínez, Vicepresidenta de Delegaciones de CONDUSEF, quien describió que el proceso de atención a usuarios se compone de las siguientes acciones:

- 1.- Asesorías inmediatas: Registro de consultas sobre servicios o productos financieros
- 2.- Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica
- 3.- Conciliación
- 4.- Derivado de la conciliación: Dictamen, sanción, Defensoría legal gratuita

Señaló que las acciones de atención por proceso en Subdelegaciones ascendieron a 853,785. De éstas, anunció que 747,270 fueron asesorías técnico - jurídicas; 2,668 gestiones ordinarias; 78,860 gestiones electrónicas y 24,967 conciliaciones.

Sobre las acciones de defensa en las Subdelegaciones Estatales, Metropolitanas y el Centro de Atención Telefónica, precisó que éstas se incrementaron en 4.26% en comparación con el mismo periodo del 2016 pues sumaron la cantidad de 853,785.

En cuanto a las atenciones técnico- jurídicas, comentó que éstas incrementaron en 4.29% en comparación con el mismo periodo del 2016.

Por lo que se refiere a las controversias y en específico a los procesos de Gestión Ordinaria y Gestión Electrónica, expresó que éstos se incrementaron en 11% en comparación con el mismo periodo del 2016.

Mencionó que el proceso de conciliación incrementó sus acciones iniciadas en un 15.64%.

Tratándose de las acciones de educación financiera, aseveró que durante el periodo enero – junio del 2017, se realizaron 1,959 actividades de educación financiera, de las cuales el 75.96% (1,488) se refieren a la difusión que se realizó en entrevistas, notas de prensa, televisión, radio e internet y el 24.04% (471) a la promoción que se efectuó mediante pláticas, talleres y módulos.

Puntualizó que de las 1,959 actividades realizadas por las Subdelegaciones, fueron 1,319 actividades en medios de comunicación, 276 pláticas y 141 módulos de atención.

Especificó que las Subdelegaciones con mayor actividad mediática fueron Morelos, Sonora, Ciudad Juárez, Estado de México y Durango.

Confirmó que es necesario incrementar las actividades de difusión de la CONDUSEF en medios de comunicación.

Resaltó que en el mes de marzo entró en operación el Sistema de Registro de Acciones de Educación Financiera (RAEF), a través del .

cual cada una de las Subdelegaciones registra las actividades realizadas cada mes.

Con respecto a las actividades de promoción, destacó que se distribuyeron 77,300 ejemplares de la Revista "Proteja su dinero" y se envió material de educación financiera a Subdelegaciones Estatales y Metropolitanas.

En lo relativo a los Consejos Consultivos Regionales, la Licenciada Silvia Fernández Martínez dio a conocer que en el periodo enero – junio del 2017 sesionaron 4 Consejos Consultivos Regionales, a saber:

- Delegación Regional Oriente
- Delegación Regional Sureste
- Delegación Regional Metropolitana
- Delegación Regional Occidente

Manifestó que derivado de las sesiones de los Consejos Consultivos Regionales, se alcanzaron los siguientes acuerdos:

Banca Móvil

BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer; se comprometió a resolver de manera favorable las reclamaciones presentadas por el producto de Banca Móvil y en los cuales haya sido contratado el servicio de dinero móvil sin el consentimiento del usuario; reconsiderando los asuntos que no hubiesen sido favorables.



Tiras Auditoras

Los representantes de las Instituciones Financieras con la finalidad de propiciar un mejor entendimiento en las tiras auditoras presentadas en informes de Ley, se acompañarán de una explicación descriptiva de las claves presentes.

Por lo que hace a las actividades de la Vicepresidencia de Delegaciones, relató que durante el periodo enero – junio, se realizaron diversas reuniones de trabajo con Instituciones Financieras, las cuales tuvieron como objetivo mejorar los procedimientos de atención a las reclamaciones presentadas por los usuarios.

Enlistó las instituciones que participaron, como sigue:

- Profuturo
- GNP Seguros
- Metlife
- Buró de Crédito
- Inbursa, Grupo Financiero
- PROCESAR
- Principal Afore
- Scotiabank
- Sura

Afirmó que se visitaron las Subdelegaciones de San Luis Potosí, Morelos y Colima y que en dichos estados se realizaron actividades con sectores de gobierno, universidades y empresas.



Por último, declaró que se trabajó de manera coordinada con la Secretaría de Relaciones Exteriores en seguimiento al Programa Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 en el punto Igualdad de oportunidades para un México próspero, con relación al programa “Talento Emprendedor SER 2017”, impartiendo conferencias sobre los siguientes temas:

- Financiamiento para tu empresa...Desarrolla tu negocio
- Invierte en tu propio negocio
- Impacto de la Reforma Financiera

Escuchado lo anterior, se acordó lo siguiente:

Acuerdo 03: Los miembros del Consejo Consultivo Nacional tomaron nota del Informe de actividades enero – junio del 2017. Lo anterior con fundamento en los artículos 35, fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 36 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

III.- En el último punto del Orden del Día, propio de los “Asuntos Generales”, la Licenciada Gabriela Sánchez Santillán preguntó a los miembros del Consejo Consultivo Nacional si deseaban someter otro a tema a consideración.

Los consejeros manifestaron no tener tema alguno adicional que desahogar.

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

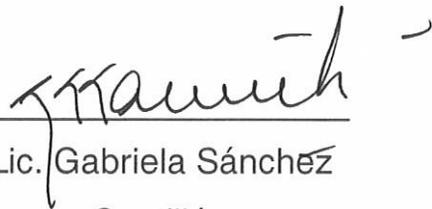
Los consejeros dieron por concluida la Trigésima Sexta Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo Nacional de la CONDUSEF, terminando ésta a las 11:20 horas del catorce de noviembre del 2017.

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

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

II.- INFORME DE ACTIVIDADES ENERO - JUNIO DEL 2017

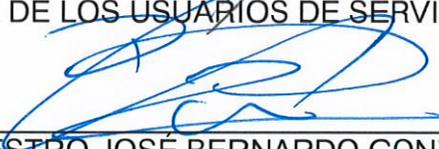
III.- ASUNTOS GENERALES

LISTA DE ASISTENCIA

**LISTA DE ASISTENCIA DE LA
TRIGÉSIMA SEXTA 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



MAESTRO JOSÉ BERNARDO GONZÁLEZ ROSAS
TITULAR DE LA UNIDAD DE BANCA, VALORES Y AHORRO DE LA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



LICENCIADA MÓNICA BRENDA VILLARREAL MEDEL
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE AHORRO Y REGULACIÓN
FINANCIERA DE LA
UNIDAD DE BANCA, VALORES Y AHORRO DE LA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



LICENCIADO JAIME GONZÁLEZ AGUADÉ
PRESIDENTE DE LA
COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES

Norma Alicia Rosas R

ACTUARIA NORMA ALICIA ROSAS RODRÍGUEZ
PRESIDENTA DE LA
COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS



LICENCIADA SANDRA PACHECO MEDINA
SECRETARÍA PARTICULAR DEL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN
NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO

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



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



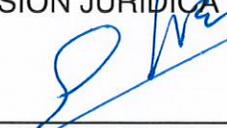
LICENCIADO JOSÉ MARIO GALVÁN RAMÍREZ
COORDINADOR DE PATRIMONIO SOCIAL DE LA
SECRETARÍA DE ACCIÓN POLÍTICA DE LA
CONFEDERACIÓN DE TRABAJADORES DE MÉXICO



DOCTOR CARLOS NORIEGA CURTIS
PRESIDENTE EJECUTIVO DE AMAFORE



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



LICENCIADO JAIME MAURICIO PINO AGUILAR
GERENTE DE EVALUACIONES Y COMISIÓN DE NEGOCIOS
Y FINANCIAMIENTO DE LA CONFEDERACIÓN PATRONAL
DE LA REPÚBLICA MEXICANA