



**ACTA DE LA DÉCIMA TERCERA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE 2025  
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

El día miércoles 15 de octubre de 2025 a las 13:00 horas, por vía remota, se reunió el Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a efecto de desarrollar la Décima Tercera Sesión Extraordinaria del año 2025, solicitada por la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras, por lo que se dieron cita sus integrantes: Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos de Defensa a Usuarios de la Vicepresidencia Jurídica, en suplencia de la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, la Lic. Verónica Meléndez Valdez, Directora de Procedimientos Jurídicos, persona designada para continuar con la gestión de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, a través del Oficio número VPA/249/2025 de fecha 04 de agosto de 2025 y el Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya, Titular del Área de Responsabilidades, en suplencia del Lic. Roberto Beltrán Ramírez, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF; asimismo se contó con la asistencia de la Lic. Karla Vianey Ubaldo Domínguez, Jefa de Departamento de Consultas y Transparencia, de la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios y Secretaria Técnica del Comité de Transparencia en suplencia de la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, adicionalmente participó como invitada a la sesión la Lic. Patricia Adriana Sánchez Pelayo, Directora de Control y Supervisión Metropolitana, de la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.

**I.- Declaración de Quórum Legal e Inicio de la Sesión.**

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio la bienvenida a los integrantes del Comité de Transparencia y a las invitadas a la sesión, agradeciendo su presencia y participación, cediendo el uso de la voz a la Secretaria Técnica, quien enseguida tomó lista de asistencia y verificó la existencia de quórum, advirtiendo que se cumplía con el número de integrantes presentes para sesionar de manera válida.

**II.- Aprobación del Orden del Día.**

A continuación, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares requirió a la Secretaria Técnica dar lectura al Orden del Día; conforme a la instrucción, la Secretaria Técnica informó los puntos enlistados solicitando su aprobación a los integrantes del Comité, mismos que acordaron emitir el siguiente Acuerdo:

**CT/CONDUSEF/13ª/SESIÓN EXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2025:** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros aprueba el orden del día de la Décima Tercera Sesión Extraordinaria del año 2025.

*[Firma manuscrita]*



### III.- Desarrollo de la Sesión

La Lic. Elizabeth Araiza Olivares requirió a la Secretaría Técnica dar lectura al **ÚNICO** asunto a tratar, mismo que se cita a continuación:

- Revisión de los argumentos lógico - jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, y en su caso la aprobación de la versión pública propuesta, en atención a lo requerido en el folio con número **340009900008025**.

Bajo ese tenor, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares señaló que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud con número de folio **340009900008025**, en la cual se requirió a la CONDUSEF la siguiente información:

Medio de entrega:

***"Electrónico a través del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información de la PNT" (sic)***

Descripción de la solicitud:

***"1) Solicito, en formato electrónico abierto, el número de quejas recibidas por la CONDUSEF, relacionadas con \*\*\*consumos no reconocidos\*\*\* y \*\*\*transferencias electrónicas no reconocidas\*\*\*, desglosadas de la siguiente manera:***

- > ***\* Institución financiera.***
- > ***\* Producto financiero (tarjeta de crédito, tarjeta de débito, banca en línea, otros).***
- > ***\* Estado de la República.***
- > ***\* Mes y año.***
- > ***> Periodo requerido: \*\*enero de 2024 a agosto de 2025\*\*.***

***2) Solicito además que, en la medida de lo posible, se especifique el número de quejas que fueron:***

- > ***\* Admitidas.***
- > ***\* Concluidas.***
- > ***\* Resueltas a favor del usuario.***
- > ***\* Resueltas a favor de la institución financiera.***
- > ***\* Concluidas sin acuerdo.***

*[Firma manuscrita]*







3) Solicito copia en versión pública de las resoluciones administrativas emitidas por la CONDUSEF entre enero 2023 y agosto 2025 en las que se haya declarado la nulidad o improcedencia de cláusulas abusivas en contratos de depósito bancario, tarjeta de crédito o débito. De ser posible, solicito que se incluya:

- Fecha de la resolución.
- Institución financiera involucrada.
- Extracto de la cláusula impugnada y el sentido de la resolución.

4) Solicito el listado de despachos de cobranza registrados en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) que hayan recibido quejas en el periodo de enero 2024 a agosto 2025, incluyendo:

- Nombre del despacho.
- RFC (si está registrado).
- Institución financiera que representa.
- Número de quejas recibidas.

> Fundamento mi petición en el derecho de acceso a la información pública establecido en los artículos 6º de la Constitución y 4 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública." (sic)

Por consiguiente, informo que la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** mediante memorándum número **VUAU/DGAUB/254/2025** de fecha 13 de octubre de 2025, solicitó convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF con el fin de que se confirme, modifique o revoque la clasificación de la información requerida en la solicitud de mérito como confidencial, y en caso de proceder, la aprobación de la versión pública que corresponda, motivo por el cual cedió la palabra a la Lic. Patricia Adriana Sánchez Pelayo, Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de esta CONDUSEF, quien en uso de la voz manifestó lo siguiente:

La **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE** para brindar la atención procedente a la solicitud de información que nos ocupa, únicamente respecto a lo requerido en los numerales 1, 2 y 4, en términos de las facultades conferidas en el artículo 11, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en los artículos 1, 3, párrafo tercero, fracción I, numeral 2, 13 fracciones VI y XV, 31 y 35, fracción V, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros vigente, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de junio de 2025.



Por consiguiente, para la atención del punto:

***"4) Solicito el listado de despachos de cobranza registrados en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) que hayan recibido quejas en el periodo de enero 2024 a agosto 2025, incluyendo:***

- ***Nombre del despacho.***
- ***RFC (si está registrado).***
- ***Institución financiera que representa.***
- ***Número de quejas recibidas.***

***(...)." (sic)***

Se realizó una búsqueda exhaustiva, detallada, razonable y minuciosa dentro del periodo de búsqueda requerido en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta y que se ubican en las Oficinas Centrales de la CONDUSEF, sita en Avenida de los Insurgentes Sur No. 762, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México.

Como resultado de la búsqueda se localizó en el **Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)** la información estadística de las quejas presentadas en contra de los Despachos de Cobranza, así como el nombre de Institución Financiera, del periodo comprendido de enero de 2024 a agosto de 2025 y el **Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de los Despachos de Cobranza**, considerando este último como información confidencial, conforme a lo siguiente:

El **Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de los Despachos de Cobranza** registrados por las Instituciones Financieras proporcionados por la Entidad Financiera en cumplimiento a las obligaciones de registro que derivan del artículo 119, de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, con la finalidad de que las Entidades Financieras registren los Despachos de Cobranza que contratan en el REDECO, datos que no son públicos si no que son parte del cumplimiento de una obligación normativa para las Entidades.

Se cita para pronta referencia el artículo referido:

***"Artículo 119.- Las Entidades Financieras respecto de los Despachos de Cobranza contratados por éstas, deberán registrar en el REDECO, los siguientes datos:***

- I. Nombre, denominación o razón social;***
- II. Nombre de los socios y representantes legales, tratándose de personas morales;***
- III. Registro Federal de Contribuyentes;***
- IV. Domicilio fiscal;***

1







- V. Teléfonos y Correos Electrónicos utilizados para realizar sus gestiones;
- VI. Correo Electrónico;
- VII. En su caso, página electrónica o de internet; y
- VIII. Nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las actividades de Cobranza.

En ese mismo sentido, se advierte que la información que las Entidades Financieras están obligadas a proporcionar de manera pública para el **Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)** es la contenida en los artículos 17 Bis 1 y 17 Bis 2, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros:

**“Artículo 17 Bis 1.-** Las Entidades a través de medios electrónicos y en sucursales, deberán tener a disposición de sus Clientes, los datos suficientes de identificación de los despachos externos, que incluirán a terceros o representantes que realicen la cobranza de los créditos que otorguen, así como de aquellos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con sus Clientes o con aquellas personas que por alguna razón sean deudores frente a las Entidades.

**17 Bis 2.-** Las Entidades deberán tener la información citada en el artículo anterior debidamente actualizada y contener al menos los siguientes datos: **nombre del despacho, dirección, teléfonos, y nombre de los socios.**”

Por ello, se advierte que el **Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de los Despachos de Cobranza** no es un dato que la CONDUSEF debe de someter a dominio público, máxime que los despachos de cobranza que las Entidades Financieras contratan son tanto personas físicas como personas morales, y que se reitera solo se proporcionan en cumplimiento a su obligación del artículo 119, de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF.

Por lo ante expuesto, la CONDUSEF está obligada a proteger los datos que se encuentran en el REDECO puesto que fueron proporcionados con la finalidad de cumplir con lo que dispone el artículo 119, de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, por lo que, el dato solo debe ser usado para el cumplimiento de las obligaciones del REDECO y no así publicados de manera general para las personas, puesto que las Entidades Financieras únicamente deben proporcionar los siguientes datos de sus despachos:

- Nombre del despacho,
- Dirección,
- Teléfonos
- Nombre de los socios.

Por ello, la CONDUSEF se encuentra obligada a proteger los demás datos proporcionados, entre ellos el **Registro Federal de Contribuyentes (RFC)**, ya que de no hacerlo se estaría transgrediendo el **principio de finalidad**, en razón de que sólo fue proporcionado para el propósito para el cual fue obtenido, de conformidad con lo establecido en los artículos 11 y 12 de la Ley General de Protección de Datos Personales

*[Firma manuscrita]*



en Posesión de Sujetos Obligados vigente y el artículo 7 y 9 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Asimismo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 115, párrafos segundo y cuarto, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente **es información confidencial aquella que presenten las personas particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello**, la cual no estará sujeta a temporalidad alguna **y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y las personas servidoras públicas facultadas para ello**, en consecuencia, la CONDUSEF como responsable tiene como deber proteger los datos suministrados por los particulares en cumplimiento a la normatividad citada.

Ahora bien, no se omite señalar que, la Comisión Nacional, como Sujeto Obligado tiene la obligación de otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que esté obligada a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre y así lo permita, ello en términos de lo previsto en los artículos 131, primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.

Sin embargo, el efectivo acceso a la información en posesión de los sujetos obligados también se encuentra sujeto a un régimen de **excepciones que la propia normatividad establece para limitar la publicidad de la misma**, tal y como lo disponen los artículos 4, párrafo segundo y 11 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Bajo ese tenor, para la atención de la solicitud de información de mérito, la CONDUSEF como sujeto obligado debe elaborar una **versión pública** del listado de quejas por Despacho de Cobranza e Institución Financiera de enero de 2024 a agosto de 2025, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos del **Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de los Despachos de Cobranza**.

En ese contexto, la Lic. Patricia Adriana Sánchez Pelayo solicitó al Comité de Transparencia de la CONDUSEF se **confirme, modifique o revoque** la clasificación de la información en su modalidad de **CONFIDENCIAL** respecto de los datos correspondientes al **Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de los Despachos de Cobranza** registrados en el REDECO, proporcionados por la Entidad Financiera en cumplimiento a las obligaciones que derivan del artículo 119 de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, contenidos en el listado de quejas por Despacho de Cobranza e Institución Financiera de enero de 2024 a agosto de 2025 y en caso de proceder, se apruebe la versión pública propuesta, en razón de los argumentos lógicos jurídicos que motivan la clasificación de la información solicitada.

Lo anterior, en cumplimiento con lo previsto en los artículos 6, apartado A, fracción I y II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción XXI, 4, 11, 39, 40, fracción II, 103, fracción I, 115, segundo y cuarto, 120 y 121, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente; 11 y 12 de





la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente; 7 y 9 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y los lineamientos Noveno y Trigésimo Octavo, fracción II y penúltimo párrafo, de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

En continuidad con la sesión, los integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento contenido en el memorándum número **VUAU/DGAUB/254/2025** de fecha 13 de octubre de 2025, así como las manifestaciones vertidas por la Unidad Administrativa competente y responsable de poseer la información requerida, advirtiendo que se cumplieran los elementos normativos para sustentar la confidencialidad del dato requerido.

Por lo tanto, resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de los datos del **Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de los Despachos de Cobranza** registrados en el REDECO, en virtud de que la Comisión Nacional se encuentra obligada a proteger los datos suministrados por los particulares, y que sólo fueron proporcionados en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 119, de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, así como **APROBAR** la versión pública propuesta por el área competente, a efecto de que se entregue en tiempo y forma lo pedido en el número de folio **340009900008025**.

Asimismo, los Integrantes del Comité de Transparencia señalaron que la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, la elaboración de la versión pública, así como la conservación, guarda y custodia de la información solicitada y proporcionada resulta ser responsabilidad de la Unidad Administrativa Competente, es decir de la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** adscrita a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**.

En tal virtud, el Comité de Transparencia a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica, dicta el siguiente Acuerdo:

**CT/CONDUSEF/13ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2025:** El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6, apartado A, fracción I y II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción XXI, 4, 11, 39, 40, fracción II, 103, fracción I, 115, segundo y cuarto, 120 y 121, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente; 11 y 12 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente; 7 y 9 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, en relación con los numerales Segundo fracción XVIII, Séptimo fracción I, Noveno, Trigésimo Octavo, fracción II y penúltimo párrafo, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, aplicados de conformidad con lo establecido en los artículos Quinto y Octavo transitorio del DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la

*[Firma manuscrita]*



Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de simplificación orgánica publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2024, así como lo señalado en el DECRETO por el que se expiden la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; y se reforma el artículo 37, fracción XV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, **CONFIRMA** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de los datos del **Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de los Despachos de Cobranza** y **APRUEBA** la versión pública propuesta por la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través del memorándum número **VUAU/DGAUB/254/2025** de fecha 13 de octubre de 2025. En consecuencia, se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la presente resolución y se le haga del conocimiento al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito.

8

Finalmente, al no haber más asuntos que tratar y una vez agotado el Orden del Día, la Lic. Elizabeth Araiza Olivares dio por concluida la Décima Tercera Sesión Extraordinaria del año 2025 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 13:30 horas del día 15 de octubre de 2025.

**INTEGRANTES DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA  
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**Lic. Elizabeth Araiza Olivares**

Directora General de Procedimientos de Defensa a Usuarios, de la Vicepresidencia Jurídica.

En suplencia de la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia de la CONDUSEF.

**Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya**

Titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.

En suplencia del Lic. Roberto Beltrán Ramírez, Titular del Órgano Interno de Control en la CONDUSEF.

**Lic. Verónica Meléndez Valdez**

Directora de Procedimientos Jurídicos.

Persona designada para continuar con la gestión de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, a través del Oficio número VPA/249/2025 de fecha 04 de agosto de 2025.



**2025**  
Año de  
**La Mujer Indígena**