



**ACTA DE LA SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE 2026
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Siendo las 14:00 horas, del día jueves 5 de febrero de 2026 en el Recinto "Dr. Ángel Aceves Saucedo", ubicado en el piso E4 de la Sede Central de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los integrantes del Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) la Mtra. Leticia Zamudio Cortés, Directora General de Sanciones, persona habilitada para la atención de los asuntos de la Unidad de Transparencia, mediante el memorándum número VJ/002/2026 de fecha 07 de enero de 2026, 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 la atención de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, a través del memorándum 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; y 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 Mtra. Leticia Zamudio Cortés, se reunieron para celebrar la Segunda Sesión Extraordinaria del año 2026, que fue solicitada por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, por lo que se dieron cita sus integrantes, adicionalmente participó como invitada a la sesión la Lic. Patricia Adriana Sánchez Pelayo, Directora de Control y Supervisión Metropolitana y Enlace en la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.

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

En uso de la palabra, la Mtra. Leticia Zamudio Cortés, dio la bienvenida a los integrantes del Comité de Transparencia y a la invitada a la sesión, agradeciendo su presencia y participación, y solicitó se informara sobre la existencia de Quórum para llevar a cabo la sesión. Para dichos efectos la Secretaria Técnica, 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. Declarada la existencia de Quórum, se procedió al desahogo del segundo punto con la lectura y aprobación del orden del día.

ORDEN DEL DÍA

1. Instalación y registro de los miembros e invitados a la **Segunda Sesión Extraordinaria del Comité de Transparencia 2026.**
2. Declaración de Quórum Legal e Inicio de la Sesión.





3. Aprobación del Orden del día.
4. Desarrollo de la Sesión.

4.1 Revisión de los argumentos lógico jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras**, a fin de que el Comité de Transparencia confirme, modifique o revoque la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de lo solicitado en el folio **340009900000726**.

I.- Aprobación del Orden del Día.

A continuación, la Mtra. Leticia Zamudio Cortés requirió a la Secretaria Técnica tomar la votación de la aprobación del Orden del día; conforme a la instrucción, la Secretaria Técnica solicitó su aprobación a los integrantes del Comité, mismos que acordaron emitir el siguiente Acuerdo:

CT/CONDUSEF/2ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2026: 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 Segunda Sesión Extraordinaria del año 2026.

II.- Desarrollo de la Sesión

Acto seguido, la Mtra. Leticia Zamudio Cortés requirió a la Secretaria 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 el Comité de Transparencia confirme, modifique o revoque la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de lo solicitado en el folio **340009900000726**.

Bajo ese tenor, la Mtra. Leticia Zamudio Cortés señaló que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud con número de folio **340009900000726**, 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:

"Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)"





Solicitud de información pública

Con fundamento en los artículos 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4, 5, 7, 23, 24, 113, 116 y demás relativos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como en el principio de máxima publicidad, solicito atentamente se me proporcione la siguiente información:

I. INFORMACIÓN SOLICITADA

1. Versiones públicas de hasta cincuenta (50) estados de cuenta de tarjetas de crédito emitidas por BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, correspondientes al periodo comprendido entre el año 2022 y la fecha de respuesta de la presente solicitud, que cumplan conjuntamente con las siguientes condiciones:

- a) Que los estados de cuenta reflejen cobro de intereses ordinarios.**
- b) Que correspondan a tarjetas de crédito para personas físicas (cualquier producto).**
- c) Que dichos estados de cuenta obren en posesión de CONDUSEF, por haber sido aportados, analizados o utilizados dentro de:**

- **expedientes de queja,**
- **procedimientos de conciliación,**
- **dictámenes técnicos,**
- **análisis financieros,**
- **o cualquier otro procedimiento administrativo tramitado ante ese organismo.**

2. El número solicitado (hasta 50 estados de cuenta) se considera razonable, proporcional y suficiente para efectos de análisis técnico y metodológico, sin que implique carga excesiva para el sujeto obligado.

3. Los documentos solicitados deberán entregarse en versión pública, con testado total de datos personales y bancarios, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- **nombre del titular,**
- **número de tarjeta o cuenta,**
- **CLABE,**
- **domicilio, RFC, CURP,**
- **cualquier otro dato que permita la identificación directa o indirecta de la persona usuaria.**

II. PRECISIÓN SOBRE SECRETO BANCARIO (EXPRESA)



[Handwritten signature]



La presente solicitud **NO vulnera el secreto bancario, toda vez que:**

- **No se solicitan datos personales, sino documentos financieros anonimizados.**
- **La Ley General de Transparencia obliga a los sujetos obligados a entregar versiones públicas de los documentos que obren en su posesión.**
- **Los estados de cuenta testados, al suprimirse los datos identificables del titular, no constituyen información confidencial ni reservada, sino documentación pública en versión anonimizada.**
- **Los documentos solicitados ya forman parte de expedientes administrativos tramitados por CONDUSEF, por lo que se encuentran bajo custodia de una autoridad y sujetos al régimen de publicidad correspondiente.**

En consecuencia, no resulta aplicable la causal de reserva por secreto bancario, de conformidad con los criterios del INAI y el principio de máxima publicidad.

III. FINALIDAD DE LA SOLICITUD

La información solicitada tiene como única finalidad realizar un análisis técnico y metodológico de la estructura informativa de los estados de cuenta de tarjetas de crédito, particularmente en lo relativo al cálculo y presentación de intereses ordinarios, sin interés alguno en identificar a personas físicas ni en obtener información de carácter personal.

IV. FORMATO DE ENTREGA

Solicito que la información se entregue en formato digital, preferentemente PDF, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.

V. PETICIÓN SUBSIDIARIA (EN CASO DE INEXISTENCIA)

En caso de que CONDUSEF manifieste no contar con los documentos solicitados, requiero que:

- **Se emita pronunciamiento expreso y fundado indicando:**
 - **si CONDUSEF no conserva estados de cuenta utilizados en análisis financieros o dictámenes técnicos, y**
 - **qué documentación financiera utiliza entonces para verificar o reproducir cálculos de intereses en tarjetas de crédito.” (sic)**



Por consiguiente, informó que la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** mediante memorándum número VAUIF/DCYSM/065/2026 de fecha 30 de enero de 2026 solicitó convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF, con el fin de que se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de lo solicitado en el folio 340009900000726, que a continuación se enuncia:

"I. INFORMACIÓN SOLICITADA

1. Versiones públicas de hasta cincuenta (50) estados de cuenta de tarjetas de crédito emitidas por BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, correspondientes al periodo comprendido entre el año 2022 y la fecha de respuesta de la presente solicitud, que cumplan conjuntamente con las siguientes condiciones:

- a) Que los estados de cuenta reflejen cobro de intereses ordinarios.**
- b) Que correspondan a tarjetas de crédito para personas físicas (cualquier producto).**
- c) Que dichos estados de cuenta obren en posesión de CONDUSEF, por haber sido aportados, analizados o utilizados dentro de:**

- **expedientes de queja,**
- **procedimientos de conciliación,**
- **dictámenes técnicos,**
- **análisis financieros,**
- **o cualquier otro procedimiento administrativo tramitado ante ese organismo." (sic)**

Por consiguiente, cedió la palabra a la Lic. Patricia Adriana Sánchez Pelayo, quien en uso de la voz manifestó lo siguiente:

La Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras declaró ser **COMPETENTE** para brindar la atención procedente a la solicitud de información, en términos de las facultades conferidas en el artículo 11, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las atribuciones señaladas en los artículos 1, 3, párrafos segundo y tercero, fracción I, numeral 2, 13 fracción XV y 31, fracciones I, IV y V, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de junio de 2025.

Por consiguiente, para la atención de lo solicitado, informó que en términos de lo establecido en el artículo 5, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tiene como finalidad **promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras**, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y



regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La **protección y defensa** que dicha Ley encomienda a la CONDUSEF, se basa en cumplimentar el objetivo prioritario de **procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Cabe señalar, que deberá entenderse como **Usuario a la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado**; de acuerdo con lo establecido en el artículo 2, fracción I, de la citada Ley; es decir, para que se tenga la calidad de Usuario, y ser susceptible de protección por esta Comisión Nacional, es necesario que exista relación jurídica con la Institución Financiera objeto de la reclamación.

Asimismo, resulta importante mencionar que las **Instituciones Financieras** son las señaladas en la fracción IV, del artículo 2, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios; mismo que se cita a continuación:

“Artículo 2o.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

(...)

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, las instituciones de tecnología financiera, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios;”

Derivado de lo anterior, en la presente solicitud, se requiere que esta Comisión Nacional proporcione **versiones públicas de hasta cincuenta (50) estados de cuenta de tarjetas de crédito emitidas por BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, correspondientes al periodo comprendido entre el año 2022 y la fecha de respuesta de la presente solicitud, en los que se requiere que se cumpla con las siguientes condiciones:**





- a) Que los estados de cuenta reflejen cobro de intereses ordinarios.
b) Que correspondan a tarjetas de crédito para personas físicas (cualquier producto).
c) Que dichos estados de cuenta obren en posesión de CONDUSEF, por haber sido aportados, analizados o utilizados dentro de:

- Expedientes de queja,
- Procedimientos de conciliación,
- Dictámenes técnicos,
- Análisis financieros,
- o cualquier otro procedimiento administrativo tramitado ante esta Comisión Nacional.

Bajo ese contexto, los artículos 11, fracciones II y III, 59 Bis 1, 60, 68 y 68 Bis de la Ley en cita, **con el objetivo de atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen las personas usuarias de servicios financieros, sobre los asuntos que se encuentren dentro de su competencia, así como llevar a cabo acciones previas para asesoría técnica-jurídica, conciliación, dictamen, procedencia y defensa legal gratuita, recaba la información que señala el artículo 63 del ordenamiento antes citado, que a la letra señala:**

"Artículo 63.- La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

- I. Nombre y domicilio del reclamante;
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y
- V. **Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.**

La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario.

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes."



Por consiguiente, la información y documentación que integra los expedientes¹ como son los estados de cuenta que obren en posesión de CONDUSEF, por haber sido aportados, analizados o utilizados dentro de:

- Expedientes de queja,
- Procedimientos de conciliación,
- Dictámenes técnicos,
- Análisis financieros,
- o cualquier otro procedimiento administrativo tramitado ante esta Comisión Nacional.

Es derivada de las reclamaciones presentadas por las personas usuarias de servicios financieros, la cual fue proporcionada directamente por el Titular de los datos personales para una finalidad específica y determinada, consistente en la tramitación y atención de su reclamación, tratamiento que se encuentra debidamente formalizado y limitado mediante el aviso de privacidad denominado: **"PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA)."**²

De que del mismo se advierte lo siguiente:

"A efecto de llevar a cabo las acciones para proteger y defender a los Usuarios de Servicios Financieros frente a las Instituciones Financieras para las finalidades antes descritas, se requiere recabar el consentimiento expreso para el tratamiento de los datos personales de estos, por lo que deberá otorgarse al momento de solicitar la intervención de la CONDUSEF con motivo de la presentación de reclamaciones, consultas, aclaraciones, quejas y controversias planteadas por los usuarios de servicios financieros, por lo que se deberá requisitar el formato correspondiente, en caso de no otorgar su consentimiento expreso, no será posible dar trámite a su solicitud."

En esa tesitura, esta Comisión Nacional como responsable se encuentra obligada a proteger los datos personales suministrados por los particulares y a garantizar que su tratamiento³ no tenga una finalidad

¹ Expediente: Unidad documental física o electrónica compuesta por documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de los sujetos obligados. Artículo 3, fracción XI, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública.

² Aviso de privacidad denominado: **"PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA)."**

Consulta en: https://www.condusef.gob.mx/documentos/otra_informacion/aviso-privacidad-UAUS.pdf

³ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales. Artículo 3, fracción XXXI, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.



diversa a aquella para la cual fueron recabados, debiendo **observar los principios rectores de la protección de datos personales**, siendo éstos **licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad**.

Así, la CONDUSEF como responsable del tratamiento de datos personales de **"PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA)"** tiene la obligación de mantener la expectativa razonable de privacidad, es decir, conservar la confianza que el titular le deposita como responsable respecto a que sus datos personales serán tratados conforme a lo señalado en el aviso de privacidad y en cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad aplicable.

Bajo ese contexto, los principios generales en materia de protección de datos personales garantizan el derecho del titular de los datos a conocer la finalidad para la cual éstos son recabados y a que su tratamiento garantice que será con fines específicos o determinados, sin que admitan errores, distintas interpretaciones o provoquen incertidumbre, dudas o confusión en el titular; los cuales se le dieron a conocer manera clara en el aviso de privacidad referido.

Con lo expuesto, queda de manifiesto que la CONDUSEF realiza el tratamiento de datos personales **"PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, FRENTE A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (ASESORÍA TÉCNICA-JURÍDICA, CONCILIACIÓN, DICTAMEN, PROCEDENCIA Y DEFENSA LEGAL GRATUITA)"** de manera lícita, acorde con las atribuciones o facultades que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros le confiere, al tiempo que legitima el uso de la información personal ya que se cuenta con el consentimiento del titular.

En consecuencia, **la información y documentación generada con motivo de una queja o reclamación presentada por una persona usuaria de servicios financieros únicamente podrá ser objeto de acceso cuando sea solicitada por la persona titular de la misma, por quien acredite legalmente su representación, o por las personas servidoras públicas expresamente facultadas para ello**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 5, párrafo primero, 11, fracciones II y III, 13, 63, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como el artículo 115, párrafo primero y segundo y 119, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los artículos 10, 11, 12, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y el artículo 9º de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

En ese sentido, si bien 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 el artículo 131, primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente, también lo es que, el acceso a la información en posesión de los sujetos obligados se encuentra sujeta a un régimen de **excepciones** que la propia normatividad establece para limitar la publicidad de la misma, en razón de que no depende del formato, sino de la naturaleza y origen de la información, tal y como lo disponen los artículos 115, párrafos primero, segundo y cuarto y 119, de la citada Ley General, al señalar que:

"Artículo 115. Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

La información confidencial 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.

Asimismo, será información confidencial aquella que presenten las personas particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.

(...)

Artículo 119. Para que los sujetos obligados puedan permitir el acceso a información confidencial requieren obtener el consentimiento de las personas particulares titulares de la información."

En consecuencia, la documentación solicitada correspondiente a los estados de cuenta de tarjetas de crédito emitidas por BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, presentados por las personas usuarias de servicios financieros, únicamente fue proporcionada para una finalidad específica y determinada, consistente en la tramitación y atención de su reclamación, tratamiento que se encuentra debidamente formalizado y limitado mediante el aviso de privacidad correspondiente, por lo que no se encuentra sujeta al régimen de publicidad, toda vez que los titulares de los datos personales no otorgaron su consentimiento para que su información y documentación sea pública, o bien sea proporcionada a través de versiones públicas.

Lo anterior, en virtud de que aun mediante el testado de la información, el tratamiento de dichos documentos para fines de transparencia constituiría una finalidad distinta a aquella para la cual fueron recabados y proporcionados los datos, aunado a que la existencia de una versión pública de estados de cuenta de tarjetas de crédito de personas físicas titulares de derechos frente a una institución específica, en un periodo determinado, cierra el universo de información personal a un tiempo, modo y entidad financiera determinada. Sin dejar de lado que con ello no se neutraliza la finalidad original del tratamiento, cuando el documento completo deriva de una relación jurídica individual y no de un acto público.

Al considerar la entrega de la información solicitada se vulneraría, el **deber de confidencialidad** que objeto que todas aquellas personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos personales,





guarden confidencialidad respecto de éstos, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con las personas usuarias de los servicios financieros.

Toda vez que un “Estado de cuenta⁴”, es un documento emitido por entidades financieras y bancarias a sus clientes y que informan sobre los movimientos, actividades, consumos y montos a pagar en relación a un crédito o préstamo otorgado que es identificado con un número, información que se presenta de forma resumida y periódica; siendo así que dicha información representa un balance financiero de una persona física identificada, incluso la comisión que paga puesto que esta estará alineada a sus consumos y periodicidad de pago, información que es de interés únicamente del solicitante, puesto que se relaciona directamente a la situación patrimonial de las personas, por lo que es información que debe ser debidamente protegida conforme a la finalidad para la que fue proporcionada.

Sirve de apoyo la siguiente tesis:

“Época: Décima Época

Registro: 2019997

Instancia: Segunda Sala

Tipo de Tesis: Aislada

Fuente: Semanario Judicial de la Federación

Publicación: viernes 07 de junio de 2019 10:13 h

Materia(s): (Constitucional)

Tesis: 2a. XXXVI/2019 (10a.)

DERECHO A LA INFORMACIÓN. SU PREVALENCIA CUANDO ENTRA EN CONFLICTO CON EL DERECHO A LA PRIVACIDAD.

El artículo 6o., apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que el Estado debe actuar con base en el principio de máxima publicidad de la información en posesión de cualquier autoridad; sin embargo, este derecho a la información no es absoluto, pues también se debe proteger y garantizar el derecho a la privacidad de cualquier persona de acuerdo con la fracción II de esos mismos apartado y precepto, en relación con el artículo 16 constitucional. No obstante, lo anterior, cuando estos dos derechos entran en conflicto, para determinar cuál de ellos prevalece, la autoridad deberá considerar las actividades o actuaciones que los sujetos involucrados en esa contraposición realizan, así como la relevancia pública o de interés general que la información en cuestión tenga para la sociedad. Al respecto, es importante precisar que el ejercicio de los derechos establecidos en la Constitución Federal y en los tratados internacionales se aplica tanto en el mundo

⁴ Los requisitos que las Entidades Financieras deben cumplir y considerar que deben contener como mínimo de información los documentos denominados “Estados de Cuenta”, estos se establecen en los artículos 13, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y 31, 32, 33, 34, 35 y 36 de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.





real como en el digital, sin que se manifieste un cambio en la naturaleza o una disminución de estos derechos. Por tal motivo, su interpretación y los parámetros de protección rigen de igual forma sin importar dónde se ejerzan.

SEGUNDA SALA

Amparo en revisión 1005/2018. Miguel Ángel León Carmona. 20 de marzo de 2019. Cuatro votos de los Ministros Alberto Pérez Dayán, Eduardo Medina Mora I., José Fernando Franco González Salas y Javier Laynez Potisek; votó con reservas José Fernando Franco González Salas; Javier Laynez Potisek manifestó que formulará voto concurrente. Ponente: Eduardo Medina Mora I. Secretario: Juvenal Carbajal Díaz.

Esta tesis se publicó el viernes 07 de junio de 2019 a las 10:13 horas en el Semanario Judicial de la Federación."

En este caso, es evidente que prevalece la protección de la privacidad de las personas que otorgaron su consentimiento para que esta Comisión ejerciera sus facultades, y no así para proporcionar su información financiera en una solicitud de información aun cuando se solicite testada, toda vez que la información que pide no puede propiciarse bajo el principio de máxima publicidad toda vez que los datos que obran en un estado de cuenta relacionan directamente a su situación patrimonial.

De lo anterior, se desprende que en el presente asunto es aplicable el principio pro persona o pro homine, dispuesto en el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en razón de que, frente al derecho de acceso a la información pública consagrado en el artículo 6 constitucional, dicho principio opera como un criterio de interpretación que favorece la salvaguarda rigurosa de la información personal y patrimonial de las personas, protegiendo con ello su derecho a la privacidad.

Lo anterior, en virtud de que no se está ante una ponderación abierta de derechos, sino ante la aplicación directa del marco constitucional y legal que ya ha resuelto que, cuando la información solicitada contiene datos personales y el acceso debe ser limitado, particularmente cuando dicha información se encuentra directamente vinculada a una relación jurídica individual y fue recabada para una finalidad específica y determinada.

En ese contexto, se solicita al Comité de Transparencia de la CONDUSEF se confirme, modifique o revoque la determinación en materia de clasificación de la información en su modalidad de confidencial respecto de la información y documentación de los estados de cuenta que obren en posesión de CONDUSEF, por haber sido aportados, analizados o utilizados dentro de:

- Expedientes de queja,
- Procedimientos de conciliación,
- Dictámenes técnicos,
- Análisis financieros,





- o cualquier otro procedimiento administrativo tramitado ante esta Comisión Nacional.

Lo anterior, en cumplimiento con lo previsto en los artículos 1 y 6, apartado A, fracción I y II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4, 7, 20, fracción VI, 39, 40, fracción II, 103, fracción I, 115, primer, segundo y cuarto, 119, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente; 3, fracción IX, 10, 11, 12, y 14 de la Ley particionada General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 7 y 9 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y los Lineamientos Séptimo, fracción I y Trigésimo Octavo, fracciones I, numerales 1 y 6, II y penúltimo párrafo, y Cuadragésimo octavo, de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Una vez expuesto lo anterior, la Mtra. Leticia Zamudio Cortés en uso de la voz señaló que previo a la celebración de la presente sesión el Órgano Interno de Control en la CONDUSEF, como miembro del Comité de Transparencia realizó comentarios los cuales fueron aclarados, acordando conformidad con los argumentos expuestos.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento dispuesto en el memorándum número VAUIF/DCYSM/065/2026 de fecha 30 de enero de 2026, advirtiendo que se cumplen los elementos para sustentar lo solicitado, acreditando con ello, que la información requerida contiene información que se encuentra sujeta a la protección de este Organismo, en razón de que la CONDUSEF está obligada a proteger los datos personales suministrados y garantizar que el tratamiento de dicha información no tenga una finalidad diversa, ya que de no hacerlo se estaría transgrediendo el derecho a la protección de los datos personales.

Bajo ese tenor, los Integrantes del Comité de Transparencia resolvieron por unanimidad de votos **CONFIRMAR** la determinación adoptada por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** en materia de clasificación en su modalidad de confidencial de la información y documentación respecto de los datos identificativos y patrimoniales de una persona usuaria de servicios financieros de los estados de cuenta que obren en posesión de CONDUSEF, por contener información que hace identificable a una persona física, aunado a que fueron obtenidos para su tratamiento en la sustanciación de los procesos que listan:

- Expedientes de queja,
- Procedimientos de conciliación,
- Dictámenes técnicos,
- Análisis financieros,
- o cualquier otro procedimiento administrativo tramitado ante esta Comisión Nacional.

Lo anterior, a efecto de que se entregue en tiempo y forma lo pedido en el número de folio **340009900000726**.



Asimismo, los integrantes del Comité de Transparencia señalaron que la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, así como la conservación, guarda y custodia de la información solicitada 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, dicta el siguiente Acuerdo:

CT/CONDUSEF/2ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2026: 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; 7, 20, fracción VI, 39, 40, fracción II, 103, fracción I, 115, párrafos primero, segundo y cuarto y 119, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, fracción IX, 10, 11, 12 y 14, 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 Séptimo fracción I, Trigésimo Octavo, fracciones I, numerales 1 y 6, II y penúltimo párrafo y Cuadragésimo Octavo 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 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, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica **CONFIRMA** la determinación adoptada por la **Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras** en materia de clasificación en su modalidad de confidencial de la información y documentación respecto de los datos identificativos y patrimoniales de una persona usuaria de servicios financieros de los estados de cuenta que obren en posesión de CONDUSEF, por contener información que hace identificable a una persona física, aunado a que fueron obtenidos para su tratamiento en la sustanciación de los procesos que listan:

- Expedientes de queja,
- Procedimientos de conciliación,
- Dictámenes técnicos,
- Análisis financieros,
- o cualquier otro procedimiento administrativo tramitado ante esta Comisión Nacional.





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 del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, a efecto de dar la atención en tiempo y forma a la solicitud de información de mérito.

Finalmente, al no haber más asuntos que tratar y una vez agotado el Orden del Día, la Mtra. Leticia Zamudio Cortés dio por concluida la Segunda Sesión Extraordinaria del año 2026 del Comité de Transparencia de CONDUSEF, siendo las 14:30 horas del día 5 de febrero de 2026.

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

Mtra. Leticia Zamudio Cortés
Directora General de Sanciones.

Persona habilitada para la atención de los asuntos de la Unidad de Transparencia, mediante el memorándum número VJ/002/2026 de fecha 07 de enero de 2026.

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

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 la atención de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, a través del memorándum número VPA/249/2025 de fecha 04 de agosto de 2025.

