



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

ACTA DE LA TRIGÉSIMA CUARTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE 2024 DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

1

El día martes 12 de noviembre de 2024 a las 14:00 horas, 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 Trigésima Cuarta Sesión Extraordinaria del año 2024, solicitada por la Dirección General de Servicios Legales y la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, por lo que se dieron cita sus integrantes: la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar, Vicepresidenta Jurídica y Titular de la Unidad de Transparencia, el Lic. Federico Carlos Chávez Osnaya, Titular del Área de Responsabilidades, en suplencia del Lic. Roberto Beltrán Ramírez, Titular del Órgano Interno de Control Específico en la CONDUSEF y la Ing. Nancy Candelaria Cortés García, Directora de Gestión y Control Documental, de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, asimismo se contó con la asistencia de la Lic. Elizabeth Araiza Olivares, Directora General de Procedimientos Jurídicos, Defensoría y Tecnologías Financieras y Secretaria Técnica del Comité de Transparencia, adicionalmente participaron como invitados a la sesión el Lic. Rodrigo J. García Islas Leal, Director General de Servicios Legales, de la Vicepresidencia Jurídica y la Lic. Elisa Herrejón Villareal, Titular de la Dirección General de Atención a Usuarios "B", de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios.

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

La Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar dio la bienvenida a los Integrantes del Comité de Transparencia y a los invitados 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 cumple con el número de Integrantes presentes para sesionar de manera válida.

II.- Aprobación del Orden del Día.

A continuación, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar 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/34ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/01/ACUERDO/2024: 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 Trigésima Cuarta Sesión Extraordinaria del año 2024.

III.- Desarrollo de la Sesión.

La Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar solicitó a la Secretaria Técnica dar lectura a los asuntos a tratar, quien conforme a la instrucción refirió lo que a continuación se cita:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la Dirección General de Servicios Legales, a fin de que se confirme, modifique o revoque la clasificación de 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 330009924000319.
- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, a fin de que se confirme, modifique o revoque la clasificación de información en su modalidad de confidencial, y en su caso la aprobación de las versiones públicas propuestas, en atención a lo requerido en el folio con número 330009924000319.

2

Por consiguiente, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar presentó ante el Comité de Transparencia el PRIMER ASUNTO a tratar, el cual se indica a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la Dirección General de Servicios Legales, a fin de que se confirme, modifique o revoque la clasificación de 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 330009924000319.

En virtud de lo anterior, señaló que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud con número de folio 330009924000319, 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:

"Por medio de la presente, solicito respetuosamente que se requiera a la CONDUSEF la siguiente información:

- Nombre de las personas físicas y/o jurídicas que han presentado quejas y/o reclamaciones ante la CONDUSEF en contra de instituciones bancarias en el Estado de Jalisco, durante los años 2023 y 2024 En la respuesta a la solicitud, se deberá indicar la cantidad reclamada por cada persona y el nombre de la institución bancaria a la que se le reclamó dicha cantidad.

Quedo a sus órdenes para cualquier tema relacionado con este asunto." [sic]

Por consiguiente, informó que la Dirección General de Servicios Legales, Unidad Administrativa adscrita a la Vicepresidencia Jurídica, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros declaró ser PARCIALMENTE COMPETENTE para atender la solicitud



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

de mérito, únicamente por lo que respecta a "[...] - Nombre de las personas físicas y/o jurídicas que han presentado quejas ... ante la CONDUSEF en contra de instituciones bancarias en el Estado de Jalisco, durante los años 2023 y 2024 En la respuesta a la solicitud, se deberá indiciar ... el nombre de la institución bancaria a la que se le reclamó ... [...]." [sic], en razón de los procesos sustantivos que desahoga en el ámbito de sus atribuciones.

3

Bajo ese tenor, la Dirección General de Servicios Legales mediante memorándum VJ/DGSL/1223/2024 de fecha 22 de octubre de 2024, solicito a la Unidad de Transparencia convocar al Comité de Transparencia de la CONDUSEF con el objeto de someter a su consideración se confirme, modifique o revoque la clasificación de 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 330009924000319; motivo por el cual cedió la palabra al Lic. Rodrigo J. García Islas Leal, quien en uso de la voz manifestó la motivación y fundamentación que en seguida se presenta:

Primeramente, se hace de su conocimiento que después de haber realizado una búsqueda exhaustiva, detallada y minuciosa de la información requerida en los archivos físicos y electrónicos de la Dirección General de Servicios Legales, ubicada en Insurgentes Sur 762, piso 4, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México, se localizó en el Registro de Despachos de Cobranza [REDECO] la base de datos con 3,269 quejas recibidas en el REDECO en la Ciudad de Jalisco, en el periodo del 1º de enero de 2023 al 15 de octubre de 2024, con el desglose de nombres personas físicas y jurídicas que conforme a derecho presentaron queja en el referido registro, así como las instituciones financieras a las que se reclamó.

Bajo ese tenor, con fundamento en los artículos 6, apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción XXI, 4, 11, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer, segundo y último párrafo, 129 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LGTAIP]; 3, fracción IX, 16, 17 y 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados [LGPDPPO] y 3, 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 113, fracciones I y III y último párrafo, 118, 130, párrafo cuarto y 140, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LFTAIP], en relación con los numerales Segundo fracción XVIII, Séptimo fracción I, Noveno, Trigésimo Octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1, II, penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas [LGMCDIEVP]; 7 y 9, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público [LGPDPSP] y Segundo, fracción XXV, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, se solicita al Comité de Transparencia de la CONDUSEF, para que de considerarlo procedente, se confirme, modifique o revoque la clasificación de la información en su modalidad de CONFIDENCIAL respecto de los siguientes:

- Datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales, correspondientes a personas que consideraron que habían sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza registrados por



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

las Entidades Financieras, que conforme a derecho presentaron queja en contra de la Entidad Financiera a través del REDECO.

Datos que obran en la base de datos de las quejas recibidas en el REDECO contra instituciones de banca múltiple en el estado de Jalisco y, en su caso, autorice la versión pública del documento que nos ocupa y que cumple con las características de lo solicitado mediante requerimiento de información número 330009924000319, conforme a los siguientes argumentos lógicos jurídicos:

En términos generales, los responsables se encuentran obligados a proteger los datos personales sujetándose a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable les confiera y debiendo observar los principios rectores de la protección de datos personales, siendo éstos la licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad; de acuerdo con lo establecido en los artículos 16, 17 y 18 de la LGPDPSO y el artículo 7º de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público [LGPDPSP].

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados:

"Artículo 16. El responsable deberá observar los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad en el tratamiento de datos personales.

Artículo 17. El tratamiento de datos personales por parte del responsable deberá sujetarse a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable le confiera.

Artículo 18. Todo tratamiento de datos personales que efectúe el responsable deberá estar justificado por finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas, relacionadas con las atribuciones que la normatividad aplicable les confiera. El responsable podrá tratar datos personales para finalidades distintas a aquéllas establecidas en el aviso de privacidad, siempre y cuando cuente con atribuciones conferidas en la ley y medie el consentimiento del titular, salvo que sea una persona reportada como desaparecida, en los términos previstos en la presente Ley y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia."

Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público:

"Principios generales de protección de datos personales

Artículo 7. En todo tratamiento de datos personales el responsable deberá observar los siguientes principios rectores de la protección de datos personales:

- I. Licitud;
- II. Finalidad;
- III. Lealtad;
- IV. Consentimiento;
- V. Calidad;

- VI. Proporcionalidad;
- VII. Información, y
- VIII. Responsabilidad.”

Bajo ese tenor, es importante señalar que los principios generales de protección de datos personales garantizan el derecho que tiene el titular de los datos de tener certeza para qué van a ser utilizados y que sólo para esa finalidad pueden ser tratados. Es decir que, los datos no podrán usarse para otro propósito distinto a aquel para el que fueron solicitados.

Lo anterior, considerando que la LGTAIP, la LFTAIP y los LGMCDIEVP garantizan la protección de los datos personales y patrimoniales en los artículos 116 primero, segundo y último párrafo de la LGTAIP; 113, fracciones I y III, y último párrafo de la LFTAIP, en relación con el Trigésimo octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1 y II y penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los LGMCDIEVP, se establece que se considera información confidencial la que contiene datos concernientes a una persona identificada o identificable, la que presenten los particulares a los sujetos obligados, respecto de la cual el responsable, sólo podrá permitir su acceso cuando sea solicitada por el titular de la misma o quien acredite ser su representante legal y las personas servidoras públicas facultadas para ello, mismos que al efecto disponen:

La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece:

“Artículo 116. Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona 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 los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.”

Por su parte, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dispone:

“Artículo 113. Se considera información confidencial:

I. La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;

[...]

Handwritten blue ink marks, including a large '6' and an arrow pointing upwards.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

III. Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los Servidores Públicos facultados para ello.”

Los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de Versiones Públicas señalan:

“Trigésimo octavo. - Se considera información confidencial:

I. Los datos personales, entendidos como cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, en términos de la norma aplicable que, de manera enunciativa más no limitativa, se pueden identificar de acuerdo a las siguientes categorías:

1. Datos identificativos: El nombre, alias, pseudónimo, domicilio, código postal, teléfono particular, sexo, estado civil, teléfono celular, firma, clave de Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), Clave de Elector, Matrícula del Servicio Militar Nacional, número de pasaporte, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, edad, fotografía, localidad y sección electoral, y análogos.

[...]

II. La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte.

[...]

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y solo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los integrantes de los sujetos obligados facultados para ello.

[...]

Cuadragésimo. - En relación con el último párrafo del artículo 116 de la Ley General, para clasificar la información por confidencialidad, no será suficiente que los particulares la hayan entregado con ese carácter ya que los sujetos obligados deberán determinar si aquéllos son titulares de la información y si tienen el derecho de que se considere clasificada, debiendo

b
f



COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

fundar y motivar la confidencialidad. La información que podrá actualizar este supuesto, entre otra, es la siguiente:

- I. [...]
- II. *La que comprenda hechos y actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo relativos a una persona, que únicamente le incumba a su titular, por ejemplo, la relativa a detalles sobre el manejo del negocio del titular, sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones, acuerdos de los órganos de administración, políticas de dividendos y sus modificaciones o actas de asamblea.*

[...]

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los servidores públicos facultados para ello."

En ese sentido, y en virtud de que en la base de datos de las quejas recibidas en el REDECO contra instituciones de banca múltiple en el estado de Jalisco, contiene los nombres de personas físicas y la denominación o razón social de personas jurídicas que conforme a derecho presentaron queja, datos respecto de los cuales esta Comisión Nacional no es la titular y como sujeto obligado debe elaborar una versión pública del documento a remitirse en atención a un requerimiento de información, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos que puedan hacer a una persona identificada o identificable indicando su contenido de manera genérica, fundando y motivando su clasificación de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 118 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Segundo, fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Por consiguiente, en el caso concreto, es necesario proteger los siguientes datos:

Los nombres de personas físicas:

Tratan de un dato personal, que de revelarse identifica o hace identificable a su titular, toda vez que el nombre es un atributo de la personalidad y la manifestación principal del derecho a la identidad, configurándose como un dato propio, inherente a la persona, que lo dota de identidad y lo particulariza frente a otras personas, de manera que otorgarlo a otras personas podría ser utilizado para un fin distinto para el que fue proporcionado, vulnerando con ello, su ámbito de privacidad.

En ese sentido, el artículo 3º, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el cual dispone que se consideran como datos personales "Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es





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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información”.

Resultando oportuno señalar que mediante Resoluciones RRA 1774/18 y RRA 1780/18 emitidas por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos personales, se ha señalado que *“... el nombre es uno de los atributos de la personalidad y la manifestación principal del derecho subjetivo a la identidad, en virtud de que hace a una persona física identificada e identificable, y que dar publicidad al mismo vulneraría su ámbito de privacidad, por lo que es un dato personal que encuadra dentro de la fracción I del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.”*

La Denominación o Razón Social de Personas Jurídicas:

En términos del Cuadragésimo, fracción II de los LGMCDIEVP, los sujetos obligados deberán determinar si aquellos son titulares de la información y si tienen el derecho de que se considere clasificada, debiendo fundar y motivar la confidencialidad, en razón de que comprendan hechos y actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo relativos a una persona, que únicamente le incumba a su titular, por ejemplo, la relativa a detalles sobre el manejo del negocio del titular, sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones. Asimismo, en diversos recursos de revisión resueltos por el Pleno del INAI se ha manifestado que la misma debe ser considerada como información que se encuentra en el ámbito de lo privado.

Concretamente, el reciente criterio del Pleno del INAI, manifiesta que la información de las personas morales debe ser considerada con el carácter de confidencial por ser información que presentan los particulares a los sujetos obligados, de conformidad con los artículos 116 último párrafo de la Ley General de Transparencia, 113, fracción III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Trigésimo octavo fracción II de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, ello **POR NO TRATARSE DE DATOS PERSONALES.**

En esta tesitura, en la resolución RRA 1986/18, sustanciada en la ponencia del entonces Comisionado Francisco Javier Acuña Llamas, se dispuso lo siguiente:

“[...] En ese orden de ideas, es importante señalar, que las personas morales al igual que las personas físicas tienen cierta información que, como en el caso de los datos personales, se ubica en el ámbito de lo privado.

No obstante, cabe señalar que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública prevé de manera expresa, que la información que presenten los particulares a los sujetos obligados será confidencial, siempre que tengan el derecho a ello.

[...]



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

En consecuencia, la información que podrá actualizar este supuesto de confidencialidad, es la siguiente:

1. La que se refiera al patrimonio de una persona moral.

2. La que comprenda hechos y actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo relativos a una persona, que pudiera ser útil para un competidor, por ejemplo, la relativa a detalles sobre el manejo del negocio del titular, sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones, acuerdos de los órganos de administración, políticas de dividendos y sus modificaciones o actas de asamblea.

En ese sentido, la información requerida en la solicitud de acceso en estudio, hace identificable el patrimonio y movimientos financieros de empresas determinadas; por lo cual, en el caso concreto no resulta procedente la entrega de lo petitionado, ya que dicha información concierne únicamente a los comerciantes titulares de la información.

De lo anteriormente expuesto, se advierte que al proporcionar la información requerida se vulneraría la esfera individual de los comerciantes, produciendo un daño eminente a sus datos confidenciales, siendo que es considerada un bien jurídico tutelado por la causal de confidencialidad prevista en la fracción III del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

[...]

No obstante, lo anterior, como quedó analizado de manera previa, en el caso concreto la causal de confidencialidad que debió aplicar, es la correspondiente a la fracción III del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y no así la fracción I."

En ese tenor, el Pleno de la Suprema Corte de Justicia emitió la tesis aislada P.11/2014, emitida en la décima época, por el pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación en febrero de 2014, cuyo texto refiere lo siguiente:

"PERSONAS MORALES. TIENEN DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS QUE PUEDAN EQUIPARARSE A LOS PERSONALES, AUN CUANDO DICHA INFORMACIÓN HAYA SIDO ENTREGADA A UNA AUTORIDAD. El artículo 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce el derecho a la protección de datos personales, consistente en el control de cada individuo sobre el acceso y uso de la información personal en aras de preservar la vida privada de las personas. En ese sentido, el derecho a la protección de datos personales podría entenderse, en primera instancia, como una prerrogativa de las personas físicas, ante la imposibilidad de afirmar que las morales son titulares del derecho a la intimidad y/o a la vida privada; sin embargo, el contenido de este



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

derecho puede extenderse a cierta información de las personas jurídicas colectivas, en tanto que también cuentan con determinados espacios de protección ante cualquier intromisión arbitraria por parte de terceros respecto de cierta información económica, comercial o relativa a su identidad que, de revelarse, pudiera anular o menoscabar su libre y buen desarrollo. Por tanto, los bienes protegidos por el derecho a la privacidad y de protección de datos de las personas morales, comprenden aquellos documentos e información que les son inherentes, que deben permanecer ajenos al conocimiento de terceros, independientemente de que, en materia de transparencia e información pública, opere el principio de máxima publicidad y disponibilidad, conforme al cual, toda información en posesión de las autoridades es pública, sin importar la fuente o la forma en que se haya obtenido, pues, acorde con el artículo 6o., en relación con el 16, párrafo segundo, constitucionales, la información entregada a las autoridades por parte de las personas morales, será confidencial cuando tenga el carácter de privada por contener datos que pudieran equipararse a los personales, o bien, reservada temporalmente, si se actualiza alguno de los supuestos previstos legalmente."

10

Lo resaltado es propio.

De lo anterior se advierte que las personas jurídicas colectivas, también cuentan con determinados espacios de protección ante cualquier intromisión arbitraria por parte de terceros respecto de información de carácter comercial o relativa a su identidad que, de revelarse, pudiera anular o menoscabar su libre y buen desarrollo. Por tanto, los bienes protegidos por el derecho a la privacidad y de protección de datos de las personas morales, comprenden aquellos documentos e información que les son inherentes, que deben permanecer ajenos al conocimiento de terceros, por tanto, la información entregada a las autoridades por parte de las personas morales, será confidencial cuando tenga el carácter de privada.

En virtud de lo expuesto, se considera que la CONDUSEF está obligada a proteger los datos suministrados por los particulares 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 privacidad de las personas morales, en razón de que sólo es del interés de los titulares de la misma, sus representantes y los servidores públicos facultados para conocer de dichos documentos pueden tener acceso a la misma, toda vez que la información proporcionada únicamente puede ser tratada para el propósito o finalidad para la cual fue obtenida, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 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 razón de los argumentos vertidos la Dirección General de Servicios Legales solicita al Comité de Transparencia tenga a bien **confirmar, modificar o revocar** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial de los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales, correspondientes a personas que consideraron que habían sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza registrados por las Entidades Financieras, que conforme a derecho presentaron queja en contra de la Entidad Financiera a través del

Handwritten initials in blue ink.



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

REDECO, y en caso de proceder, **aprobar** la versión pública propuesta, la cual es necesaria para dar atención a la solicitud de información con número de folio **330009924000319**.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento dispuesto en el memorándum número **VJ/DGSL/1223/2024** de fecha 22 de octubre de 2024, 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 clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales, correspondientes a personas que consideraron que habían sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza registrados por las Entidades Financieras, que conforme a derecho presentaron queja en contra de la Entidad Financiera a través del REDECO, contenidos en la base de datos de las quejas recibidas en el REDECO contra instituciones de banca múltiple en el estado de Jalisco en el periodo del 1º de enero de 2023 al 15 de octubre de 2024 y **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 **330009924000319**.

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 Dirección General de Servicios Legales adscrita a la Vicepresidencia Jurídica de 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/34ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/02/ACUERDO/2024: 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 II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción XXI, 4, 11, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer, segundo y último párrafo, 129 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LGTAIP]; 3, fracción IX, 16, 17 y 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados [LGPDPPO] y 3, 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 113, fracciones I y III y último párrafo, 118, 130, párrafo cuarto y 140, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LFTAIP], en relación con los numerales Segundo fracción XVIII, Séptimo fracción I, Noveno, Trigésimo Octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1, II,



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

12

penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas [LGMCDIEVP]; 7 y 9, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público [LGPD PSP] y Segundo, fracción XXV, de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica **CONFIRMA** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales, correspondientes a personas que consideraron que habían sido vulneradas en sus derechos por parte de los Despachos de Cobranza registrados por las Entidades Financieras, que conforme a derecho presentaron queja en contra de la Entidad Financiera a través del REDECO, contenidos en la base de datos de las quejas recibidas en el REDECO contra instituciones de banca múltiple en el estado de Jalisco en el periodo del 1º de enero de 2023 al 15 de octubre de 2024 y **APRUEBA** la versión pública propuesta por la Dirección General de Servicios Legales adscrita a la Vicepresidencia Jurídica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través del memorándum número VJ/DGSL/1223/2024 de fecha 22 de octubre de 2024. 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.

En continuidad con la sesión, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar presentó ante el Comité de Transparencia el **SEGUNDO ASUNTO** a tratar, el cual se indica a continuación:

- Revisión de los argumentos lógicos - jurídicos remitidos por la **Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios**, a fin de que se confirme, modifique o revoque la clasificación de información en su modalidad de confidencial, y en su caso la aprobación de las versiones públicas propuestas, en atención a lo requerido en el folio con número **330009924000319**.

Derivado de lo anterior, señaló que se recibió en la Unidad de Transparencia la solicitud con número de folio **330009924000319**, 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:

"Por medio de la presente, solicito respetuosamente que se requiera a la CONDUSEF la siguiente información:



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

- *Nombre de las personas físicas y/o jurídicas que han presentado quejas y/o reclamaciones ante la CONDUSEF en contra de instituciones bancarias en el Estado de Jalisco, durante los años 2023 y 2024 En la respuesta a la solicitud, se deberá indicar la cantidad reclamada por cada persona y el nombre de la institución bancaria a la que se le reclamó dicha cantidad.*

13

Quedo a sus órdenes para cualquier tema relacionado con este asunto." [sic]

En ese sentido, informó que, a fin de dar atención a la solicitud de información pública, la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios a través de la Dirección General de Atención a Usuarios B, declaró ser **PARCIALMENTE COMPETENTE** para brindar la atención procedente a la solicitud de información, respecto a:

"[...]

- *Nombre de las personas físicas y/o jurídicas que han presentado [...] reclamaciones ante la CONDUSEF en contra de instituciones bancarias en el Estado de Jalisco, durante los años 2023 y 2024 En la respuesta a la solicitud, se deberá indicar la cantidad reclamada por cada persona y el nombre de la institución bancaria a la que se le reclamó dicha cantidad." [sic]*

Lo anterior, en el ámbito de sus atribuciones, conforme lo dispuesto en los artículos 1, 3, fracción III, 4, fracción III, 14, fracción XV y 39, fracciones I, II y III, IX y X, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

En ese tenor, mediante memorándum número **VUAU/DGAUB/0668/2024** de fecha 08 de noviembre de 2024, 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 las versiones públicas que corresponden, motivo por el cual cedió la palabra a la Lic. Elisa Herrejón Villarreal, Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios quien en uso de la voz manifestó lo siguiente:

Al respecto, con la finalidad de obtener la información de las reclamaciones solicitadas se remitió a la Vicepresidencia Técnica el memorándum electrónico número **VUAU/DGAUB/0628/2024** de fecha 17 de octubre de 2024, misma que fue proporcionada por la misma vía en fecha 04 de noviembre de 2024, remitiendo archivo en formato Excel denominado Bases de Datos de todas las reclamaciones iniciadas de la Banca Múltiple en el Estado de Jalisco, del año de 2023 y de enero a septiembre de 2024, precisando que las reclamaciones iniciadas corresponden a la suma de las acciones llevadas a cabo por la Condusef para atender las inconformidades que presentan los Usuarios con respecto a una Institución Financiera.





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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

De lo anterior, para obtener la información que el solicitante requiere y en el ámbito de las atribuciones de esta Vicepresidencia de la información proporcionada se filtró la base proporcionada por la Vicepresidencia Técnica, para proporcionar los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Conciliación (Controversias), esto en términos de lo dispuesto en el artículo 39, fracciones IX y X del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, toda vez que son los procesos mediante se desahogan las quejas de los usuarios.

14

Por lo anterior y en mi carácter de Enlace en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Personales de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, designada a través de memorándum VUAU/004/2024, con fundamento en los artículos 6, apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción XXI, 4, 11, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer, segundo y último párrafo, 129 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP); 3, fracción IX, 16, 17 y 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO) y 3, 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 113, fracciones I y III y último párrafo, 118, 130, párrafo cuarto y 140, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Segundo fracción XVIII, Séptimo fracción I, Noveno, Trigésimo Octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1, II, penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas (LGMCDIEVP); 7 y 9, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (LGPDPSP) y Segundo, fracción XXV, Vigésimo Quinto y Vigésimo Sexto de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, se solicita se convoque al H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF para que, de considerarlo procedente se confirme, modifique o revoque la clasificación de la información en su modalidad de CONFIDENCIAL respecto de los siguientes:

- **Datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas, correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias.**

Datos contenidos en los listados que contienen las Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF en el Estado de Jalisco de las Instituciones de Banca Múltiple en el 2023 y 2024, cabe señalar que los listados referidos contienen las reclamaciones solicitadas del año 2023 con 10,237 reclamaciones iniciadas y el listado de 2024 con 7,706 reclamaciones iniciadas de los procesos de Gestión Ordinaria, Gestión Electrónica, Conciliación (Controversias), siendo un total de 17,943 reclamaciones en ambos años iniciadas en la Unidad de Atención a Usuarios BBI en Jalisco de las Instituciones de Banca Múltiple; y en su caso se apruebe la versión pública propuesta conforme a los siguientes argumentos lógico jurídicos:

En términos generales, los responsables se encuentran obligados a proteger los datos personales sujetándose a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable les confiera y debiendo observar los principios rectores de la protección de datos personales, siendo éstos la licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad; de acuerdo con lo



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

establecido en los artículos 16, 17 y 18 de la LGPDPSO y el artículo 7° de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (LGPDSP).

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados:

15

Artículo 16. El responsable deberá observar los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad en el tratamiento de datos personales.

Artículo 17. El tratamiento de datos personales por parte del responsable deberá sujetarse a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable le confiera.

Artículo 18. Todo tratamiento de datos personales que efectúe el responsable deberá estar justificado por finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas, relacionadas con las atribuciones que la normatividad aplicable les confiera. El responsable podrá tratar datos personales para finalidades distintas a aquéllas establecidas en el aviso de privacidad, siempre y cuando cuente con atribuciones conferidas en la ley y medie el consentimiento del titular, salvo que sea una persona reportada como desaparecida, en los términos previstos en la presente Ley y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia."

Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público:

Principios generales de protección de datos personales

Artículo 7. En todo tratamiento de datos personales el responsable deberá observar los siguientes principios rectores de la protección de datos personales:

- I. Licitud;
- II. Finalidad;
- III. Lealtad;
- IV. Consentimiento;
- V. Calidad;
- VI. Proporcionalidad;
- VII. Información, y
- VIII. Responsabilidad."

Bajo ese tenor, es importante señalar que los principios generales de protección de datos personales garantizan el derecho que tiene el titular de los datos de tener certeza para qué van a ser utilizados y que sólo para esa finalidad pueden ser tratados. Es decir que, los datos no podrán usarse para otro propósito distinto a aquel para el que fueron solicitados.

Lo anterior, considerando que la LGTAIP, la LFTAIP y los LGMCDIEVP garantizan la protección de los datos personales y patrimoniales en los artículos 116 primero, segundo y último párrafo de la LGTAIP; 113, fracciones I y III, y último párrafo de la LFTAIP, en relación con el Trigésimo octavo, párrafo primero,



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

16

fracciones I, numeral 1 y II y penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los LGMCDIEVP, se establece que se considera información confidencial la que contiene datos concernientes a una persona identificada o identificable, la que presenten los particulares a los sujetos obligados, respecto de la cual el responsable, sólo podrá permitir su acceso cuando sea solicitada por el titular de la misma o quien acredite ser su representante legal y las personas servidoras públicas facultadas para ello, mismos que al efecto disponen:

La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece:

**Artículo 116. Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona 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 los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales."

Por su parte, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dispone:

**Artículo 113. Se considera información confidencial:*

I. La que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable;

[...]

III. Aquella que presenten los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los Servidores Públicos facultados para ello."

Los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de Versiones Públicas señalan:

"Trigésimo octavo. - Se considera información confidencial:



- I. Los datos personales, entendidos como cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, en términos de la norma aplicable que, de manera enunciativa más no limitativa, se pueden identificar de acuerdo a las siguientes categorías:

1. Datos identificativos: El nombre, alias, pseudónimo, domicilio, código postal, teléfono particular, sexo, estado civil, teléfono celular, firma, clave de Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), Clave de Elector, Matrícula del Servicio Militar Nacional, número de pasaporte, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, edad, fotografía, localidad y sección electoral, y análogos.

[...]

- II. La que se entregue con tal carácter por los particulares a los sujetos obligados, siempre y cuando tengan el derecho de entregar con dicho carácter la información, de conformidad con lo dispuesto en las leyes o en los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte.

[...]

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y solo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los integrantes de los sujetos obligados facultados para ello.

[...]

Cuadragésimo. - En relación con el último párrafo del artículo 116 de la Ley General, para clasificar la información por confidencialidad, no será suficiente que los particulares la hayan entregado con ese carácter ya que los sujetos obligados deberán determinar si aquéllos son titulares de la información y si tienen el derecho de que se considere clasificada, debiendo fundar y motivar la confidencialidad. La información que podrá actualizar este supuesto, entre otra, es la siguiente:

I. [...]

- II. La que comprenda hechos y actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo relativos a una persona, que únicamente le incumba a su titular, por ejemplo, la relativa a detalles sobre el manejo del negocio del titular, sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones, acuerdos de los órganos de administración, políticas de dividendos y sus modificaciones o actas de asamblea.

[...]



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

La información confidencial no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los servidores públicos facultados para ello."

18

En ese sentido, y en virtud de que los listados de las Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF en el Estado de Jalisco de las Instituciones de Banca Múltiple en el 2023 y 2024, contiene los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas, correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias; datos respecto de los cuales esta Comisión Nacional no es la titular y como sujeto obligado debe elaborar una versión pública del documento a remitirse en atención a un requerimiento de información, debiendo para ello testar las partes o secciones que contengan los datos que puedan hacer a una persona identificada o identificable indicando su contenido de manera genérica, fundando y motivando su clasificación de conformidad con lo establecido en los artículos 111 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 118 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Segundo, fracción XVIII de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

En virtud de lo anterior, la Dirección General de Atención a Usuarios "B" de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios, somete a consideración del H. Comité de Transparencia de la CONDUSEF, la clasificación como confidencial de los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas, correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias, en razón de que:

Los nombres de personas físicas:

Se tratan de un dato personal, que de revelarse identifica o hace identificable a su titular, toda vez que el nombre es un atributo de la personalidad y la manifestación principal del derecho a la identidad, configurándose como un dato propio, inherente a la persona, que lo dota de identidad y lo particulariza frente a otras personas, de manera que otorgarlo a otras personas podría ser utilizado para un fin distinto para el que fue proporcionado, vulnerando con ello, su ámbito de privacidad.

En ese sentido, el artículo 3º, fracción IX de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el cual dispone que se consideran como datos personales "*Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información*".

Resultando oportuno señalar que mediante Resoluciones RRA 1774/18 y RRA 1780/18 emitidas por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos personales, se ha señalado que "... el nombre es uno de los atributos de la personalidad y la manifestación principal del derecho subjetivo a la identidad, en virtud de que hace a una persona física identificada e



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

identificable, y que dar publicidad al mismo vulneraría su ámbito de privacidad, por lo que es un dato personal que encuadra dentro de la fracción I del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública."

19

La Denominación o Razón Social de Personas Jurídicas:

En términos del Cuadragésimo, fracción II de los LGMCDIEVP, los sujetos obligados deberán determinar si aquellos son titulares de la información y si tienen el derecho de que se considere clasificada, debiendo fundar y motivar la confidencialidad, en razón de que comprendan hechos y actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo relativos a una persona, que únicamente le incumba a su titular, por ejemplo, la relativa a detalles sobre el manejo del negocio del titular, sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones. Asimismo, en diversos recursos de revisión resueltos por el Pleno del INAI se ha manifestado que la misma debe ser considerada como información que se encuentra en el ámbito de lo privado.

Concretamente, el reciente criterio del Pleno del INAI, manifiesta que la información de las personas morales debe ser considerada con el carácter de confidencial por ser información que presentan los particulares a los sujetos obligados, de conformidad con los artículos 116 último párrafo de la Ley General de Transparencia, 113, fracción III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Trigésimo octavo fracción II de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, ello **POR NO TRATARSE DE DATOS PERSONALES.**

En esta tesitura, en la resolución RRA 1986/18, sustanciada en la ponencia del entonces Comisionado Francisco Javier Acuña Llamas, se dispuso lo siguiente:

"[...] En ese orden de ideas, es importante señalar, que las personas morales al igual que las personas físicas tienen cierta información que, como en el caso de los datos personales, se ubica en el ámbito de lo privado.

No obstante, cabe señalar que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública prevé de manera expresa, que la información que presenten los particulares a los sujetos obligados será confidencial, siempre que tengan el derecho a ello.

[...]

En consecuencia, la información que podrá actualizar este supuesto de confidencialidad, es la siguiente:

- 1. La que se refiera al patrimonio de una persona moral.*
- 2. La que comprenda hechos y actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo relativos a una persona, que pudiera ser útil para un competidor, por*



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

ejemplo, la relativa a detalles sobre el manejo del negocio del titular, sobre su proceso de toma de decisiones o información que pudiera afectar sus negociaciones, acuerdos de los órganos de administración, políticas de dividendos y sus modificaciones o actas de asamblea.

En ese sentido, la información requerida en la solicitud de acceso en estudio, hace identificable el patrimonio y movimientos financieros de empresas determinadas; por lo cual, en el caso concreto no resulta procedente la entrega de lo petitionado, ya que dicha información concierne únicamente a los comerciantes titulares de la información.

De lo anteriormente expuesto, se advierte que al proporcionar la información requerida se vulneraría la esfera individual de los comerciantes, produciendo un daño eminente a sus datos confidenciales, siendo que es considerada un bien jurídico tutelado por la causal de confidencialidad prevista en la fracción III del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

[...]

No obstante, lo anterior, como quedó analizado de manera previa, en el caso concreto la causal de confidencialidad que debió aplicar, es la correspondiente a la fracción III del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y no así la fracción I."

En ese tenor, el Pleno de la Suprema Corte de Justicia emitió la tesis aislada P.11/2014, emitida en la décima época, por el pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación en febrero de 2014, cuyo texto refiere lo siguiente:

"PERSONAS MORALES. TIENEN DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS QUE PUEDAN EQUIPARARSE A LOS PERSONALES, AUN CUANDO DICHA INFORMACIÓN HAYA SIDO ENTREGADA A UNA AUTORIDAD. El artículo 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce el derecho a la protección de datos personales, consistente en el control de cada individuo sobre el acceso y uso de la información personal en aras de preservar la vida privada de las personas. En ese sentido, el derecho a la protección de datos personales podría entenderse, en primera instancia, como una prerrogativa de las personas físicas, ante la imposibilidad de afirmar que las morales son titulares del derecho a la intimidad y/o a la vida privada; sin embargo, el contenido de este derecho puede extenderse a cierta información de las personas jurídicas colectivas, en tanto que también cuentan con determinados espacios de protección ante cualquier intromisión arbitraria por parte de terceros respecto de cierta información económica, comercial o relativa a su identidad que, de revelarse, pudiera anular o menoscabar su libre y buen desarrollo. Por tanto, los bienes protegidos por el derecho a la privacidad y de protección de datos de las personas morales, comprenden aquellos documentos e información que les son inherentes, que deben permanecer ajenos al conocimiento



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

de terceros, independientemente de que, en materia de transparencia e información pública, opere el principio de máxima publicidad y disponibilidad, conforme al cual, toda información en posesión de las autoridades es pública, sin importar la fuente o la forma en que se haya obtenido, pues, acorde con el artículo 6o., en relación con el 16, párrafo segundo, constitucionales, la información entregada a las autoridades por parte de las personas morales, será confidencial cuando tenga el carácter de privada por contener datos que pudieran equipararse a los personales, o bien, reservada temporalmente, si se actualiza alguno de los supuestos previstos legalmente."

21

Lo resaltado es propio.

De lo anterior se advierte que las personas jurídicas colectivas, también cuentan con determinados espacios de protección ante cualquier intromisión arbitraria por parte de terceros respecto de información de carácter comercial o relativa a su identidad que, de revelarse, pudiera anular o menoscabar su libre y buen desarrollo. Por tanto, los bienes protegidos por el derecho a la privacidad y de protección de datos de las personas morales, comprenden aquellos documentos e información que les son inherentes, que deben permanecer ajenos al conocimiento de terceros, por tanto, la información entregada a las autoridades por parte de las personas morales, será confidencial cuando tenga el carácter de privada.

Aunado a que los usuarios tanto personas físicas como morales, proporcionaron su nombre únicamente con la finalidad de atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que se encuentren dentro de su competencia, así como llevar a cabo acciones previas para resolver controversia o desahogar el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera, o en su caso, entre una Institución Financiera y varios Usuarios, recaba la información que señala el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 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.*



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

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."

22

Dicha información resulta necesaria para el desahogo de las facultades y atribuciones conferidas a esta Comisión Nacional, por lo cual, debe ser utilizado únicamente para la tramitación de la reclamación del mismo, por ello, únicamente puede ser tratada para el propósito o finalidad para la cual fue obtenida, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 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.

Asimismo, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, dispone en el artículo 54, lo siguiente:

"Artículo 54.- La Comisión Nacional informará al Público, sobre los índices de reclamaciones que se presenten ante ella, en contra de cada una de las Instituciones Financieras. La información será global, sin identificar a los Usuarios involucrados."

{Lo resaltado es propio}

Por lo antes expuesto, los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas, correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias, es información que por su naturaleza debe ser clasificada como confidencial, motivo por el cual se solicita al Comité de Transparencia tenga a bien **confirmar, modificar o revocar** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial y en caso de proceder, **aprobar** la versión pública propuesta, la cual es necesaria para dar atención a la solicitud de información con número de folio **330009924000319**.

Por consiguiente, los Integrantes del Comité de Transparencia analizaron la motivación y el fundamento dispuesto en el memorándum número **VUAU/DGAUB/0668/2024** de fecha 08 de noviembre de 2024, 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 clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas,



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias, contenidos en los listados que contienen las Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF en el Estado de Jalisco de las Instituciones de Banca Múltiple en los años 2023 y 2024 y **APROBAR** las versiones públicas propuestas por el área competente, a efecto de que se entregue en tiempo y forma lo pedido en el número de folio 33000992400319.

23

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 Unidades de Atención a Usuarios** 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/34ª/SESIÓNEXTRAORDINARIA/03/ACUERDO/2024: 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 II y 16, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción XXI, 4, 11, 43, 44, fracción II, 106, fracción I, 111, 116, primer, segundo y último párrafo, 129 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP); 3, fracción IX, 16, 17 y 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO) y 3, 64, 65, fracción II, 98, fracción I, 113, fracciones I y III y último párrafo, 118, 130, párrafo cuarto y 140, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), en relación con los numerales Segundo fracción XVIII, Séptimo fracción I, Noveno, Trigésimo Octavo, párrafo primero, fracciones I, numeral 1, II, penúltimo párrafo, Cuadragésimo, fracción II, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas (LGMCDIEVP); 7 y 9, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (LGPDPSP) y Segundo, fracción XXV, de los Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica **CONFIRMA** la clasificación de la información en su modalidad de confidencial, respecto de los datos identificativos: nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas jurídicas, correspondientes a las personas usuarias de servicios financieros que conforme a derecho presentaron reclamación en contra de instituciones bancarias, contenidos en los listados que contienen las Reclamaciones iniciadas ante CONDUSEF en el Estado de Jalisco de las Instituciones de Banca Múltiple en los años 2023 y 2024 y **APRUEBA** las versiones públicas propuestas por la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a través del memorándum número VUAU/DGAUB/0668/2024 de fecha 08 de noviembre de 2024. En consecuencia, se instruye a la Unidad de Transparencia para que se publique la



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

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.

24

Finalmente, al no haber más asuntos que tratar y agotado el Orden del Día, la Mtra. Elizabeth Ivonne Noriega Aguilar dio por concluida la Trigésima Cuarta Sesión Extraordinaria del año 2024 del Comité de Transparencia de la CONDUSEF, siendo las 14:30 horas del día 12 de noviembre de 2024.

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

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

Ing. Nancy Candelaria Cortés García
Directora de Gestión y Control Documental
adscrita a la Vicepresidencia de Planeación y Administración de la CONDUSEF.